

4

OCTOBER
NOVEMBER
DECEMBER 2003

OCTOBRE
NOVEMBRE
DÉCEMBRE 2003

UNION POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW

**Deux
Coopératives,
un but**

**Two
Cooperatives,
one goal**



REINER

Pour la validation
et oblitération
au Bureau de Poste



- Robuste
- Fiable



Fabrication
en série
ou
sur commande

ERNST REINER GMBH & CO. KG • D-78115 FURTWANGEN / GERMANY
PHONE: ++49 7723 / 657-0 • FAX: ++49 7723 / 657 200 • INTERNET: <http://www.reiner.de> • E-MAIL: reiner@reiner.de

Dans ce numéro...

In this issue ...

Couverture

Les Coopératives EMS et télématique renforcent continuellement le réseau postal mondial grâce au soutien et à la participation active de leurs membres

Avant-propos 2

La coopération au cœur de l'UPU

En bref 3

Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

Coopératives de l'UPU

Coopérative EMS: le service de courrier accéléré fait son retour

La Coopérative télématique: des fourmis et des éléphants

Réforme postale et développement

Développement postal durable: la Tanzanie montre la voie

Rubriques

Dialogue avec les dirigeants postaux

André Ouellet, Président-Directeur général de Postes Canada

Unions restreintes

Pleins feux sur l'UPAEP et l'AICEP

Un bureau de poste sous les projecteurs

La recette principale de Dublin (Irlande)

Forum philatélique

Protéger l'intégrité des timbres-poste

Manifestations postales

POST-EXPO 2003

Journée mondiale de la poste 2003

Concours international de compositions épistolaires 2003

Droit à la communication

Distribution du courrier au Népal: par monts et par vaux

Avis de tempête: Isabel et Juan sont de passage

Cover

The EMS and Telematics Cooperatives continuously strengthen the world postal network through their members' support and active participation

Preface

Cooperation at the heart of the UPU

In brief

Short news about the UPU and the postal industry

UPU Cooperatives

8 EMS Cooperative: Expedited Mail Service makes a comeback

13 Telematics Cooperative: of ants and elephants

Postal reform and development

18 Sustainable postal development: lessons from Tanzania

Regular Features

Face-to-face with postal leaders

22 André Ouellet, President and Chief Executive Officer of Canada Post Corporation

Restricted Unions

28 Focus on the PUASP and the AICEP

Post office in the spotlight

30 The General Post Office in Dublin (Ireland)

Philatelic forum

34 Protecting the integrity of the postage stamp

Postal events

36 POST-EXPO 2003

38 World Post Day 2003

40 International Letter-writing Competition 2003

Right to communication

44 Delivering mail in Nepal: mail runners face ups and downs

48 Hat-holding weather: Isabel and Juan pay a visit



Editrice en chef/Managing Editor:

Juliana Nel

Rédacteur en chef/Editor:

Rhéal LeBlanc

Rédacteur adjoint/Assistant Editor:

Jérôme Deutschmann

Secrétaire de rédaction/Editorial Assistant:

Gisèle Läubli

Photographe interne/In-house photographer:

Alexandre Plattet

Abonnement/Subscriptions:

Antoine Bezençon: publications@upu.int

Impression/Printer: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Autres langues/Other languages:

allemand/German, arabe/Arabic, chinois/Chinese, espagnol/Spanish, russe/Russian

Adresse/Address:

Union Postale
Bureau international
Union postale universelle
Case postale
3000 BERNE 15
SUISSE

www.upu.int

Téléphone: (+41 31) 350 33 10

Téléfax: (+41 31) 350 31 77

E-mail: rheal.leblanc@upu.int

Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU. La reproduction d'extraits de la publication est autorisée pour autant qu'elle s'accompagne de la mention: © Union Postale de l'UPU

The opinions expressed in the articles are not necessarily those of the UPU. Material may be reproduced with an acknowledgement: © UPU Union Postale

La coopération au cœur de l'UPU

Cooperation at the heart of the UPU

L'année 2003, pour l'Union postale universelle, s'est terminée sur une note rassurante. En octobre, pendant l'avant-dernière session du Conseil d'administration (CA), une mise au point des activités et des travaux de ses membres a révélé des progrès encourageants en vue du Congrès de Bucarest. Les 680 délégués, représentant 100 pays, 7 Unions restreintes, 14 organisations internationales et 8 parties prenantes du Groupe consultatif, ont abattu une somme de travail impressionnante, en révisant et en approuvant au total 296 documents.

For the Universal Postal Union, 2003 has ended on a note of optimism. In October, at the penultimate session of the Council of Administration, a survey of the members' activities and work showed encouraging progress towards the Bucharest Congress. The 680 delegates representing 100 countries, seven Restricted Unions, 14 international organizations and eight Advisory Group stakeholders got through an impressive amount of work, reviewing and approving a total of 296 documents.

Les préliminaires sont effectivement bien amorcés. Au début de 2004, la Stratégie postale mondiale et les cinq objectifs proposés sont sur le point d'être présentés pour approbation par le Conseil d'exploitation postale et le CA en février, puis transmis à tous les Pays-membres en vue de leur adoption au Congrès. Par ailleurs, les travaux battent leur plein pour aboutir à un nouveau système de frais terminaux, qui incorporera, autant que possible, les judicieuses recommandations des membres du Groupe d'action «Frais terminaux». De gros travaux à grand renfort de contributions. Mais n'est-ce pas dans cette unité et ce partage des connaissances et du savoir-faire que l'UPU et ses membres retrouvent leur véritable raison d'être?

The preliminaries have begun in earnest. Early in 2004, the World Postal Strategy and its five proposed objectives are due to be submitted for approval by the Postal Operations Council and Council of Administration in February, and then disseminated to all member countries with a view to their adoption at Congress. Moreover, work on the development of a new terminal dues system, which as far as possible will incorporate the judicious recommendations of the Terminal Dues Action Group members, is at full throttle. This is a major task calling for a wealth of contributions. But is it not in such unity and pooling of knowledge and expertise that the UPU and its members find their true *raison d'être*?

Le fruit de cette collaboration n'est peut-être nulle part plus évident qu'au sein des Coopératives télématique et EMS, auxquelles *Union Postale* consacre ses articles phares. Jeunes et dynamiques, ces deux Coopératives renforcent continuellement le réseau postal mondial grâce au soutien et à la participation active de leurs membres. La tendance à la baisse du courrier intérieur et international se confirmant, elles aident les postes du monde entier à réaffirmer leur viabilité, leur capacité de s'adapter et leur caractère essentiel pour assurer l'universalité du service postal, qui demeure pour des millions de gens le moyen de communication le plus accessible.

The fruit of this cooperation is perhaps nowhere more apparent than within the Telematics and EMS Cooperatives, to which *Union Postale* devotes this edition's feature articles. Youthful but dynamic, these two Cooperatives continuously strengthen the world postal network through their members' support and active participation. As domestic and international mail volumes continue their downward trend, these Cooperatives help Posts throughout the world to reaffirm their viability, their ability to change and their key role in ensuring the universality of the postal service, which for millions of people remains the most accessible means of communication.

La rédaction

The Editor

Union Postale souhaite à ses lecteurs une bonne et heureuse année 2004!

Union Postale wishes its readers a happy and prosperous 2004!

En bref

In brief

L'UPU accueille son 190^e membre!

Plus de quatre ans après le vote timorien en faveur de l'indépendance, l'UPU vient d'admettre la République démocratique du Timor-Leste en son sein. Le Timor-Leste, ancien Timor oriental, est devenu membre des Nations Unies en septembre 2002. Tout membre des Nations Unies peut adhérer à l'UPU. Les pays souverains qui ne font pas partie des Nations Unies peuvent aussi devenir membres de l'UPU, leur demande devant être approuvée par au moins deux tiers des Pays-membres de l'Union.

Le dernier changement parmi les membres de l'UPU avait eu lieu en 2001, lors de la réadmission de la République fédérale de Yougoslavie. En 2003, ce pays a adopté le nom de Serbie-et-Monténégro.



UPU welcomes its 190th member!

More than four years after the Timorese people voted in favour of independence from Indonesia, the UPU has admitted the Democratic Republic of Timor-Leste as its 190th member. Timor-Leste, formerly East Timor, became a member of the United Nations in September 2002. Any member of the United Nations may accede to the UPU. Sovereign countries that are not members of the UN may also become members of the UPU provided that their requests are approved by at least two-thirds of the member countries of the Union.

The last time the UPU membership changed was in 2001 when the Federal Republic of Yugoslavia was re-admitted as a member. The country has meanwhile undergone a change of name and is since 2003 known as Serbia and Montenegro.

Croissance au milieu du déclin général

D'après les chiffres les plus récents communiqués à l'Union postale universelle par les pays participants, la tendance mondiale au déclin se poursuit, affirme Nicole Gogniat, statisticienne au Bureau international de l'UPU. En 2002, le volume total du trafic de la poste aux lettres en régime intérieur a diminué de 11 milliards d'envois par rapport à 2001 (soit un recul global de 2,5%), tandis que les volumes de courrier international chutaient de 9%, passant de 7,3 milliards à 6,7 milliards d'envois.

Pourtant, la moitié des 209 postes interrogées (91 pays en développement et 14 pays industrialisés, territoires inclus) ont fait état d'une augmentation de leur trafic du régime intérieur en 2002. Ces hausses ont été enregistrées en Europe orientale, dans la région Asie/Pacifique, en Amérique du Sud et dans les Caraïbes, où le trafic postal de certains pays a été stimulé par une économie saine et un service de meilleure qualité. La baisse des volumes a par contre été plus rapide dans un plus grand nombre de pays africains et de pays industrialisés. «Nombre des grandes économies mondiales ont connu un certain ralentissement, et il est probable que les



Despite global decline, many Posts show domestic growth in 2002

According to the most recent data collected by the Universal Postal Union from participating postal services, the worldwide trend towards declining mail volumes continues, says Nicole Gogniat, statistician at the International Bureau. In 2002, domestic letter-post volumes were almost 11 billion pieces less than in 2001 – a 2.5% decrease globally – while international volumes dropped by 9% to 6.7 billion items from 7.3 billion in 2001.

But all is not gloom and doom. For domestic letter-post, half of the 209 Posts surveyed (91 developing countries and 14 industrialized, including territories) reported volume growth in 2002. Greater volumes were recorded in Eastern Europe, Asia and Pacific, and Latin America and the Caribbean, where in some countries a healthy economy and improved service were felt to have stimulated mail volumes. Volumes tended to decline more



événements du 11 septembre 2001 ont eu un effet déprimant sur le trafic intérieur de certains pays, explique Arne Johnsen, Chef du programme «Economie postale» de l'UPU. La baisse des volumes en Afrique, en particulier, est préoccupante, car le nombre d'envois par habitant y est déjà faible dans de nombreux pays. La diffusion des téléphones portables et un accès plus facile aux cybercafés, surtout dans les zones urbaines, ont élargi le choix des moyens de communication.»

Les trois quarts des pays interrogés ont également enregistré un ralentissement de leur trafic de la poste aux lettres internationale. Mais, vu que tous les pays industrialisés doivent offrir aux autres pays un accès direct à leur régime intérieur, une partie du courrier international peut être compté comme du courrier en régime intérieur. Il arrive aussi que des expéditeurs confient leur courrier à des opérateurs privés, qui, à leur tour, le remettent au service postal d'un autre pays en tant que courrier du régime intérieur.

Stratégie postale mondiale: cinq objectifs retenus

La future stratégie postale mondiale prend forme suite à l'approbation par le Conseil d'administration (CA) d'octobre 2003 de cinq objectifs. Ces objectifs, qui serviront de base au plan à présenter au Congrès de Bucarest 2004, sont le résultat d'une vaste consultation auprès des Présidents des Commissions, des Groupes d'action et des Equipes de projet du CA et du Conseil d'exploitation postale (CEP), ainsi que d'un certain nombre de Pays-membres et d'acteurs du secteur privé au sein du Groupe consultatif. Les parties interrogées sont globalement d'accord avec les objectifs correspondant aux cinq thèmes suivants:

- Prestation d'un service postal universel et questions concernant la régulation.
- Qualité de service et efficacité du réseau postal mondial.
- Marchés et questions importantes concernant les clients postaux.
- Coopération et interaction entre les parties prenantes.
- Nécessaire transformation des infrastructures postales et leur développement durable.

Les objectifs appuient la mission de l'UPU et assurent la continuité de la Stratégie postale de Beijing. Un contexte commercial difficile, la diminution des quantités de courrier, la nécessité d'améliorer le réseau postal et les inquiétudes des pays en développement ont été pris en compte lors de la fixation des objectifs.

Le Bureau international prépare actuellement des orientations et des programmes spécifiques pour les gouvernements, les administrations postales et les organes permanents de l'UPU. La proposition pour le Congrès sera présentée au CA et au CEP en février 2004. Ensuite, elle sera envoyée aux Pays-membres, en vue de son adoption au Congrès de Bucarest.

rapidly, however, in a greater number of African and industrialized countries. "Many of the world's major economies were affected by downturns, and in some countries the events of 11 September 2001 probably had a negative impact on domestic mail volumes," says Arne Johnsen, Postal Economics Programme Manager. "Lower volumes in Africa are of concern, since the number of items per capita is already low in many countries. Better access to mobile phones and Internet cafés has given the population, especially in urban areas, a wider choice of communication."

Three quarters of the countries surveyed also recorded lower traffic for the international letter-post. But as all industrialized countries have to offer other countries direct access to their domestic service, some international traffic may be counted as domestic. Also, in some cases, senders give their mail to private operators that hand it over to another country's postal service as domestic mail.



Five objectives for the future World Postal Strategy

The future World Postal Strategy is taking shape after the Council of Administration (CA) approved, this October, the five objectives that will form the basis of the plan to be presented to the 2004 Bucharest Congress. This followed a broad consultation process that involved the chairmen of the CA and Postal Operations Council Committees, Action Groups and Project Teams, as well as member countries and private stakeholder members of the Advisory Group. Feedback was broadly in agreement with the proposed objectives based on the following five general themes:

- provision of a universal postal service and regulation issues;
- quality of service and efficiency of the world postal network;
- markets and issues of importance to postal customers;
- cooperation and interaction among stakeholders; and
- the need to transform postal infrastructures and their sustainable development.

The objectives were developed to support the UPU mission and to ensure continuity of the 1999 Beijing Postal Strategy. A challenging business environment, falling mail volumes, the need to improve the postal network and the concerns of developing countries were all taken into account in drafting the objectives.

The International Bureau will now prepare specific policy guidelines and programmes for governments, postal administrations and the UPU's permanent bodies. The Congress proposal will be presented to the CA and the Postal Operations Council in February 2004, after which it will be sent to member countries in preparation for its adoption at the Bucharest Congress.

Etablissement de BEE: accord préalable nécessaire

A sa session d'octobre, le Conseil d'administration (CA) a adopté une résolution selon laquelle tous les opérateurs postaux publics voulant établir des bureaux d'échange extraterritoriaux (BEE) à l'étranger devraient obtenir l'approbation préalable du pays hôte. La résolution, présentée par le Japon, a fait l'objet d'un premier vote au CA actuel depuis sa constitution en 1999. Elle a été approuvée par 33 des 41 membres du Conseil et fera office de mesure intérimaire jusqu'au Congrès de Bucarest 2004.



En 2001, le CA avait adopté une résolution visant à défendre les intérêts des pays de destination contre les effets découlant du courrier des BEE. Certaines postes avaient affirmé être prêtes à accepter et à distribuer les envois expédiés des BEE, moyennant paiement de frais terminaux ou en vertu d'arrangements en matière d'insertion directe aux tarifs postaux nationaux. D'autres avaient déclaré qu'elles n'accepteraient pas les dépêches contenant ce type d'envois. Comme les BEE sont des bureaux d'échange créés par des opérateurs postaux à l'extérieur de leur pays, certains membres de l'UPU font valoir que ces établissements fournissent des services commerciaux, et non des prestations s'inscrivant dans les obligations d'un pays au titre des Actes de l'UPU. Il existe environ 90 BEE dans le monde entier.

Le Conseil d'exploitation postale et le CA continueront à étudier la question afin de présenter, au Congrès de Bucarest 2004, des recommandations favorables ou non à la légitimation des BEE.



Prior agreement needed for setting up ETOEs

The October session of the Council of Administration (CA) passed a resolution stating that all public postal operators seeking to establish an extraterritorial office of exchange (ETOE) in another UPU member country should obtain prior approval from the host country. The resolution, introduced by Japan, led to the first vote in the current CA since its inception in 1999. It was approved by 33 of the 41 CA members and will serve as an interim measure between now and the 2004 Bucharest Congress.

In 2001, the CA passed a resolution aimed mainly at protecting the interests of destination countries against ETOE mail. Some Posts indicated their willingness to accept and deliver items dispatched by ETOEs for terminal dues or under direct entry arrangements at applicable domestic postage rates, but others refused to accept such dispatches. As ETOEs are exchange offices set up by postal operators outside their own national territories, some UPU members argue they should be regarded as commercial services rather than as treaty-based services fulfilling a country's obligations under the UPU Acts. There are about 90 registered ETOEs worldwide.

The Postal Operations Council and the CA will continue to study the matter in order to make possible recommendations to the 2004 UPU Congress on the legitimization or otherwise of ETOEs.



Les frais terminaux sur les rails

Des progrès importants ont été réalisés ces derniers mois, notamment durant la session d'octobre du Conseil d'administration (CA), vers la définition d'un système de frais terminaux couvrant les coûts et tenant compte des spécificités de chaque pays, comme souhaité par le Congrès de Beijing 1999. Au terme d'un fructueux atelier de trois jours, les membres du Groupe d'action «Frais terminaux» (GAFT) sont tombés d'ac-



Terminal dues on track

Good progress has been made over the past few months, and particularly during the October session of the Council of Administration (CA), in moving closer to a country-specific terminal dues system with cost coverage as mandated by the 1999 Beijing Congress. Following a successful three-day workshop, the Terminal Dues Action Group (TDAG) was able to narrow down the original eight

Le Doyen du 23^e Congrès de l'UPU, qui aura lieu à Bucarest (Roumanie) en 2004, sera Edward E. Horgan (Jr), Associate Postmaster General du Service postal des Etats-Unis (USPS) en retraite et ancien Président du Congrès de Washington 1989. M. Horgan a plus de trente-six ans d'expérience dans les sphères exécutive et législative du pouvoir, notamment au niveau de la direction opérationnelle dans le secteur postal, dont il a une connaissance approfondie. Au terme de sa carrière au sein d'USPS, il est devenu consultant spécialisé dans les pratiques postales globales.



Retired Associate Postmaster General of the US Postal Service and Chairman of the 1989 Washington Congress, Edward E. Horgan Jr. will serve as the Dean of the 23rd UPU Congress in Bucharest, Romania in 2004. Horgan has more than 36 years of experience in both the legislative and executive branches of government, including significant executive-level management experience and knowledge of the postal sector. Following his career at the USPS, he worked as a consultant, focusing mainly on global postal practices.

cord sur celle des huit propositions initiales qui fournirait le matériau brut dont sera extraite une proposition viable, qui sera présentée au Congrès de Bucarest 2004.

Lorsque les membres du GAFT se sont réunis au Brésil en août 2003, sept propositions se trouvaient sur la table; une huitième est venue s'y ajouter après la table ronde de la Commission arabe permanente des postes à Rabat (Maroc). Lors de la réunion du groupe de convergence sur les frais terminaux à Bruxelles, en septembre, les auteurs des différentes propositions sont parvenus à les fondre en trois propositions distinctes. Enfin, au terme d'un examen approfondi des trois concepts proposés durant l'atelier d'octobre, une des trois propositions a été retenue.

Chacune des propositions avait ses points forts et ses points faibles, a déclaré Gary Halpin, Président du GAFT. «L'idée centrale va permettre au groupe de convergence de retenir une proposition et d'y incorporer les points forts des autres concepts. Beaucoup reste encore à accomplir concernant le choix des éléments et la transition vers un autre système. Mais nous sommes bien en passe de remplir la mission qui nous a été confiée.»

Le groupe de convergence s'est réuni à nouveau en novembre pour mettre la dernière main à une proposition qui sera étudiée lors de la table ronde mondiale convoquée les 2 et 3 février 2004. La proposition au Congrès sera présentée au CA, et au Conseil d'exploitation postale une semaine plus tard.

AGCS: le point sur les négociations

Un séminaire a été organisé durant la session 2003 du Conseil d'administration pour informer les membres de l'UPU et des groupes du secteur privé des derniers développements des négociations de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS) en cours à l'Organisation mondiale du commerce (OMC).

François-Charles Laprevote, de la Commission européenne, est intervenu sur le thème des échanges de «demandes» et d'«offres» dans le secteur postal entre les membres de l'OMC. Il a également discuté de la publication possible d'un document de référence sur la réglementation postale et évoqué la possibilité de pourparlers, dans le cadre de l'OMC, sur un nouveau système de frais terminaux. Christian Pauletto, du Secrétariat d'Etat suisse à l'économie, a abordé la question de l'instauration de nouvelles disciplines propres à l'AGCS sur les mesures de sauvegarde, les subventions et les marchés publics. Les participants ont également pu approfondir leur connaissance du mécanisme de règlement des différends à l'OMC, grâce aux éclaircissements donnés par Simon Lacey, du World Trade Institute de Berne (Suisse). La Conférence internationale des coursiers express (CICE) et PostEurop ont profité de l'occasion pour discuter des questions les intéressant inscrites dans le cycle de Doha. Ces deux organisa-

proposals to one that will serve as a platform for carving out a viable proposal to be presented at Congress.

When TDAG Project Team members met in Brazil in August 2003, they were faced with seven proposals; an eighth was added following the round table of the Arab Permanent Postal Commission in Rabat, Morocco. At the meeting of the terminal dues convergence group in Brussels in September, the authors of the different proposals were able to merge the latter into three. After thorough evaluation of the three concepts during the October workshop, one was chosen as a platform.

Says TDAG Chairman Gary Halpin of Canada: "There was support for all three concept proposals. Each one had its strengths and weaknesses. The platform idea will allow the convergence group to use one concept as a base and incorporate the strengths of the others. There still remains a lot to be done in defining the elements and the transition. However, I am confident that we are on track in achieving our mandate."

The convergence group met again in November to finalize a proposal that the World Round Table will examine on 2 and 3 February 2004. The Congress proposal will be presented to the CA and Postal Operations Council one week later.



GATS negotiations update

At a seminar during the 2003 CA session, UPU members and private sector groups were informed about the ongoing negotiations on the General Agreement on Trade and Services (GATS) under way in the World Trade Organization (WTO). Presentations included an update on the exchange of postal sector "requests" and "offers" among WTO members by François-Charles Laprevote of the European Commission. He also discussed the prospects for the creation of a "reference paper" on postal regulation, and raised the possibility of talks within the WTO on a new UPU terminal dues system. Christian Pauletto of the Swiss State Secretariat for Economic Affairs looked at the creation of new GATS disciplines on

safeguards, subsidies and government procurement. Participants also learned more about WTO dispute settlement processes through insights provided by Simon Lacey of the World Trade Institute. The International Express Carriers Conference and PostEurop used the event to discuss issues of interest in the Doha round.



tions ont également évalué les chances de voir les négociations sur les services avancer après l'échec de la Conférence ministérielle de l'OMC à Cancún, en septembre dernier.

They also shed some light on the prospects for progress in the services negotiations following the unsuccessful conclusion of the WTO's Cancún Ministerial Conference in September.

Qualité du service international: contrôle continu dès février 2004

Une centaine de postes participeront au contrôle continu des envois de la poste aux lettres sur presque 400 liaisons internationales à partir de février 2004.

Grâce à Internet, cette initiative de l'UPU s'avère facile à implanter et peu coûteuse. Les données sur l'expédition et la réception des lettres témoins, soit 4000 par semaine, seront traitées séparément, pour être ensuite fusionnées par le Bureau international. Actualisés et affichés chaque mardi sur le site Internet de l'UPU, les résultats proposeront des aperçus global et régional de la qualité du service international pour la livraison des envois selon une norme de cinq jours.

Le contrôle se fera de bout en bout à partir de lettres de format standard expédiées d'une ville à l'autre. Les lettres témoins seront déposées dans le système six jours par semaine. Dans certains cas, le contrôle diagnostique sera effectué à l'aide de transpondeurs permettant de localiser les lettres témoins lors de leur passage dans un bureau d'échange, par exemple.

«Malgré la popularité du courrier électronique, la lettre suscite encore beaucoup d'émotion. Si les clients voient la qualité s'améliorer, la poste s'en trouvera plus vigoureuse», dit Stephen Eneware, du service postal du Nigéria.

Selon les observations de l'UPU, particulièrement centrées sur les pays en développement, entre 50 et 55% des envois prioritaires de la poste aux lettres internationale arrivent à destination dans les cinq jours. Ces résultats sont nettement plus élevés dans les pays industrialisés. ■



International service: continuous testing to begin shortly

From February 2004, a hundred or so Posts will be taking part in the continuous testing of letter-post transmissions over nearly 400 international links.

Thanks to the Internet, this UPU initiative will be easy to carry out and inexpensive. Data on the dispatch and receipt of 4,000 test letters per week will be processed separately, then merged by the International Bureau. The results, updated and posted on the UPU website each Tuesday, will present both a worldwide and regional overview of international service quality for letter-post delivery on the basis of a five-day standard.

The end-to-end testing will involve standard-format items sent from one town to another. Test letters are to be posted six days a week. In some cases, diagnostic testing will be conducted with the aid of transponders, making it possible to track test letters passing through an office of exchange, for example.

“Despite the popularity of e-mail, a letter can still create a lot of emotion”, says Stephen Eneware of the Nigerian Postal Service. “If customers see quality improving, the Post will be the stronger for it.”

According to UPU data specifically concerning developing countries, between 50 and 55% of international priority letter-post items are delivered within five days. These figures are much higher in industrialized countries. ■



In memory of Kathleen Mullin

The UPU family bid farewell to Kathleen Anne Mullin-Troy, Director of Economic and Regulatory Affairs at the International Bureau, who died of cancer on 16 November 2003 at the age of 56. She was the first woman in the UPU's history to achieve senior management status.

Ms. Mullin-Troy was born in Sacramento, California. After obtaining a Masters in History from the University of Virginia, she moved to Washington, DC, where she began her postal career at the U.S. Postal Service in 1974. She continued her studies and obtained a M.Sc. in Administration from George Washington University in 1979. Ms. Mullin-Troy started working at the UPU's International Bureau in 1996 and became Director in 2001. She showed a tireless devotion to the UPU, and made major contributions in a wide variety of areas, such as terminal dues, customs treatment of postal items, international reply coupons, and the UPU's new clearing system. She attended every UPU Congress since Hamburg in 1984.

She was a member and past president of PEO Sisterhood, a philanthropic educational organization to which she devoted much energy and time. She is survived by her husband, Ted Troy, of Arlington, Virginia, and a brother living in Florida.

Adieu à Kathleen Mullin

L'UPU a dit adieu à Kathleen Anne Mullin-Troy, Directrice des affaires économiques et réglementaires au Bureau international, décédée le 16 novembre 2003, à l'âge de 56 ans, des suites d'un cancer. Elle a été la première femme, dans l'histoire de l'UPU, à accéder à un poste de haute responsabilité au sein de l'organisation.

Née à Sacramento, Californie (Etats-Unis d'Amérique), Kathleen Mullin a fait une maîtrise en histoire à l'Université de Virginie, avant de s'établir, en 1974, à Washington D.C. pour entamer une carrière au sein du Service postal des Etats-Unis. Là, elle a poursuivi ses études, sanctionnées par une maîtrise en sciences de l'administration décernée par l'Université George Washington. Elle a rejoint le Bureau international de l'UPU en 1996, où elle est entrée dans l'équipe de direction en 2001. Faisant preuve d'un dévouement envers l'UPU jamais démenti, elle a contribué de façon importante à bon nombre de domaines, dont les frais terminaux, le dédouanement des envois postaux, les coupons-réponse internationaux et le nouveau système de compensation UPU*Clearing. Elle a assisté à chacun des Congrès de l'UPU tenus depuis celui de Hambourg 1984.

Membre et ancienne Présidente de P.E.O. Sisterhood (une organisation philanthropique de promotion de l'éducation pour les femmes) – organisation à laquelle elle a consacré beaucoup de temps et d'énergie –, Kathleen Mullin laisse derrière elle son époux, Ted Troy (Arlington, Virginie), et un frère demeurant en Floride.

Coopérative EMS: le service de courrier accéléré fait son retour

EMS Cooperative: Expedited Mail Service makes a comeback



Près de 33 millions d'envois EMS internationaux sont expédiés chaque année.

Close to 33 million international EMS items are dispatched annually.

«Les clients recherchent des prestations fiables et efficaces. Pour eux, l'EMS est synonyme d'engagement en matière de service.» Voilà comment un délégué de Singapour a décrit l'EMS durant un débat animé qui a suivi l'Assemblée générale de la Coopérative en octobre dernier.

Les membres de la Coopérative ont ouvertement échangé leurs points de vue sur l'EMS, à savoir s'il devait être perçu comme un produit ou comme un réseau. Une déléguée a estimé que l'EMS constitue les deux à la fois, chaque pays ayant le choix de l'adapter en fonction de ses besoins. «Les restaurants McDonald's représentent une marque unique, mais leurs produits sont adaptés aux conditions des différents pays», a-t-elle précisé. La Suède, qui a récemment réintégré le réseau EMS, après s'en être retirée en 1982, a fait valoir que la marque présente un potentiel phénoménal. «Ce nom de marque reste gravé dans l'esprit des clients en dépit de son absence sur notre marché pendant plus de vingt ans», a déclaré son représentant. «Voilà pourquoi il nous est facile de relancer cette prestation aujourd'hui», a-t-il ajouté. Un autre membre de la Coopérative EMS a estimé que celle-ci devait s'efforcer de consolider son unité, en construisant un réseau mondial avec un nom de marque aussi facilement reconnaissable que celui d'Intel, le fabricant de processeurs. «Nous devons mettre en place un réseau solide, car ce sera le fondement même de nos produits. Pour être compétitifs, nous devons offrir un service fiable, sûr et abordable sur le plan financier», a-t-il conclu.

«L

“Customers look for service reliability and effectiveness. For them, EMS is a service promise.” This is how one delegate from Singapore described EMS during a passionate debate following the Cooperative's general assembly last October.

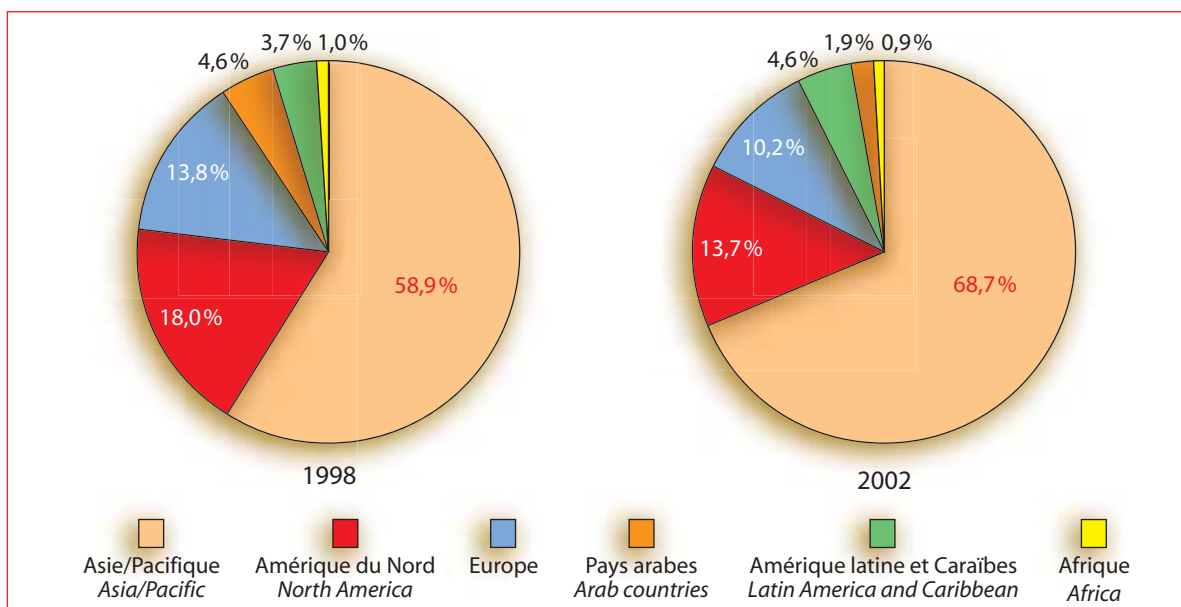
Asked whether EMS is perceived as a product or a network, Cooperative members openly shared their feelings on the matter. One delegate said she saw EMS as both a product and a network, which each country chose to adjust to its needs. “McDonald's Restaurants is one brand, but they adjust their products in different countries,” she said. Sweden, which recently resumed its EMS operations after withdrawing from the network in 1982, said the brand holds tremendous value. “It's still a brand in the minds of customers despite the fact that it has not been offered in our market for more than 20 years,” said its representative. “That's why it's so easy for us to re-launch the service today.” Another member felt EMS Cooperative members needed to focus on greater unity, dedicating themselves to building a worldwide network with a brand recognition as that of Intel, the processor manufacturer. “We must build a strong network because that's what our products are built upon. We must offer a reliable, secure and affordable service to be able to compete.”

Despite diverging views, members are not indifferent about their commitment to the EMS network and service, first created in 1971. With 126 members, the EMS Cooperative, established in 1998, continues to focus its efforts on helping Posts to better respond to the rapid growth of the international express market and increased competition.



Un messenger de Tanzania Posts Corporation distribuant un envoi EMS à un client.

A courier from Tanzania Posts Corporation delivers an EMS item to a customer.



Part du marché de l'EMS dans chaque région

EMS market share by region

En dépit de certaines divergences de vue, les membres de la Coopérative EMS tiennent à leur engagement au réseau et au service EMS créés en 1971. Comptant 126 adhérents, la Coopérative, établie en 1998, continue à déployer des efforts pour aider les postes à mieux répondre aux exigences d'un marché de l'express international qui se développe rapidement dans des conditions de concurrence accrue.

Un géant qui ne demande qu'à être réveillé

Aujourd'hui, de grands intégrateurs internationaux dominent le marché, mais l'EMS tient bon. En 2002, les échanges d'envois internationaux ont augmenté de 1,9% par rapport à l'année précédente, passant de 32,1 à 32,7 millions d'envois. L'augmentation a dépassé le chiffre de 32,5 millions d'envois atteint en 2000, ce qui indique que l'EMS est sur la bonne voie pour regagner le terrain perdu après une baisse de 1% des échanges globaux liée aux événements du 11 septembre 2001. Cette année-là, le nombre d'envois en partance de l'Amérique du Nord avait chuté de 14%. En 2003, ce trafic était encore orienté à la baisse, mais seulement de 6,7%.

Dennis Delehanty, qui vient de quitter ses fonctions de Président de la Coopérative après un mandat de quatre ans, estime que les postes et l'EMS ont réussi à s'assurer une niche sur le marché des envois de particuliers et que c'est là un atout. De plus, dans la plupart des pays, l'EMS est le seul moyen pratique et abordable sur le plan financier pour ouvrir aux particuliers et à beaucoup de petites entreprises l'accès universel aux services express internationaux.

Pour M. Delehanty, l'EMS est un «géant endormi». En concentrant les efforts sur la qualité de service et sur les améliorations à apporter au réseau, on devrait pouvoir, d'après M. Delehanty, réveiller ce géant, qui exploiterait alors tout son potentiel de compétitivité.

Denise Vreuls*, Chef de l'Unité EMS au Bureau international de l'Union postale universelle, qui super-

Awaking the sleeping giant

Today, large international integrators dominate this market, but EMS is holding its own. In 2002, international traffic increased by 1.9%, to 32.7 million items from 32.1 million the previous year. The increase surpassed a previous peak of 32.5 million items in 2000, indicating that EMS is on the road to recovery following a 1% fall in overall traffic in 2001, probably caused by the effects of 11 September. North American outward traffic dropped 14% that year. In 2002, it was still down, but by only 6.7%.

Dennis Delehanty, who just stood down as Cooperative Chairman after four years of service, says Posts and EMS have managed to carve a niche for themselves in the market of the single-piece customer, and this is a strength. Moreover, in most countries, EMS is the only practical and affordable means of providing universal access to international express services for the private customer and many small businesses.

For Delehanty, EMS is a sleeping giant. By focusing on service quality and network improvements, however, he predicts this giant could wake up to become a greater competitive force.

Denise Vreuls*, Manager of the UPU's EMS Unit, which oversees the work of the Cooperative and keeps it moving, concurs. That's why the Unit has embarked on a programme to standardize operational processes that will allow the Cooperative to build on its accomplishments. "Our aim in going forward is to establish the rules of the game for everyone," she says.

Measuring performance

And the Cooperative is well on its way to doing this. Since it was established, great strides have been made in improving delivery performance through clearly defined, measurable standards. As of the second quarter of 2003, global on-time delivery for EMS items was es-



* Au moment de mettre sous presse, le Bureau international annonçait que Denise Vreuls, après six ans au sein de l'Unité EMS, accéderait au poste de Chef de projet du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service dès janvier 2004.

* After six years with the EMS Unit, the International Bureau announced at press time that Denise Vreuls would begin a new position in January 2004 as Project Manager, Quality Service Fund.

Denise Vreuls (au milieu, debout), Chef de l'Unité EMS, s'entretient avec des membres du personnel de son Unité.

Manager Denise Vreuls (in middle, standing) chats with members of the EMS Unit staff.



viser les travaux de la Coopérative et les fait avancer, partage cet avis. C'est pourquoi l'Unité EMS a lancé un programme de normalisation des procédures d'exploitation, qui permettra à la Coopérative d'accomplir de nouveaux progrès sur la base de ses réalisations. «Notre but est d'établir des règles du jeu applicables à tout le monde», déclare-t-elle.

Evaluation des performances

La Coopérative est sur la bonne voie dans ce domaine également. Depuis sa création, de gros efforts ont été déployés pour améliorer les performances en matière de distribution, grâce à des normes clairement définies et dont le degré d'application peut être évalué. Depuis le deuxième trimestre de 2003, la proportion globale des envois EMS distribués dans les délais est estimée à 74,73%, contre 52,21% au moment où la Coopérative avait lancé son programme d'inspection et d'évaluation en 1999. International Post Corporation (IPC) recueille, pour le compte de la Coopérative, les données de suivi et de localisation auprès des membres qui utilisent les réseaux GXS et POST*Net. La société IBM Consulting utilise alors ces données pour effectuer les inspections et les évaluations, en produisant des fiches d'évaluation trimestrielles et annuelles pour chaque membre de la Coopérative. D'après M^{lle} Vreuls, ces fiches constituent une réalisation majeure, car tous les travaux de la Coopérative en découlent. L'Unité EMS évalue la qualité de service sur la base de critères com-

timisés à 74,73%, comparé à 52,51% lorsque la Coopérative a commencé son audit et son programme de mesure en 1999. L'International Post Corporation (IPC), au nom de la Coopérative, collecte des données de suivi et de traçabilité des membres qui utilisent les réseaux GXS et les réseaux POST*Net. IBM Consulting utilise alors ces données pour effectuer l'audit et la mesure, produisant des cartes de rapport trimestrielles et annuelles pour chaque membre de la Coopérative. Ces cartes de rapport constituent une grande réalisation, dit Vreuls, parce que «tous les travaux de la Coopérative découlent de ces données.» L'Unité EMS mesure la qualité de service en fonction de critères qui incluent la qualité des données de suivi, les performances de livraison à temps, les temps de réponse au centre, la présence du logo et l'utilisation des barcodes.

Vreuls, cependant, est surtout fière du plan de performance payé pour les performances actuellement appliqué volontairement par l'Australie, le Royaume-Uni, Hong Kong, le Japon, la République de Corée, la Nouvelle-Zélande, Singapour et les États-Unis. Bien qu'expérimental, le plan a le potentiel de devenir une incitation clé pour améliorer la qualité de service parce que les membres participants ne sont payés que par d'autres pays ou territoires pour les articles EMS qu'ils traitent s'ils respectent les normes de livraison. «50% du trafic EMS entrant aux États-Unis est couvert par le plan de performance payée», dit Delehanty. «Avec cinq ou six autres grands membres, nous pourrions facilement couvrir 80% du trafic entrant.» Le Brésil et la Chine ont dit qu'ils rejoindraient le plan au début de 2004.

prenant la qualité du suivi des données, les performances en matière de distribution dans les délais, les temps de réponse des centres de renseignements téléphoniques, la présence du logo et l'utilisation du code à barres.

M^{lle} Vreuls est toutefois particulièrement fière du plan de rémunération en fonction des résultats appliqué actuellement, sur la base du volontariat, par les pays et les territoires suivants: Australie, République de Corée, Etats-Unis d'Amérique, Grande-Bretagne, Hongkong, Japon, Nouvelle-Zélande et Singapour. Toujours au stade expérimental, ce plan pourrait devenir le principal moyen d'incitation à l'amélioration de la qualité de service, car les membres de la Coopérative qui y participent obtiennent de la part des autres pays ou territoires le paiement uniquement pour les envois EMS traités dans le respect des normes de distribution. «La moitié des envois EMS arrivant aux Etats-Unis font l'objet du plan de rémunération en fonction des résultats, déclare M. Delehanty. Avec la participation de cinq ou six autres membres importants, nous pourrions facilement couvrir environ 80% du courrier arrivant.» Le Brésil et la Chine ont fait savoir qu'ils adhéreraient au plan au début de 2004.

Pour la Coopérative, il s'agit d'étendre le champ d'application du programme d'évaluation de manière qu'il couvre l'itinéraire d'un envoi du début à la fin. «Pour l'instant, seule la partie de l'itinéraire correspondant à l'arrivée du courrier à destination est évaluée, précise M. Delehanty. Nous ne savons pas ce qui se passe avec les envois après leur remise aux compagnies aériennes.»

Le suivi est la clé du succès

M^{lle} Vreuls indique qu'il est important d'améliorer la qualité et la fiabilité des données de suivi. En fait, la Coopérative envisage de rendre le suivi obligatoire pour tous ses membres, probablement à compter de 2005. Aujourd'hui, plus de 90% des échanges de courrier EMS sont couverts par des systèmes de suivi, même si seulement 60% des membres utilisent ce genre de dispositif (contre 15% des non-membres).

Par souci de rentabilité et de simplicité, notamment en ce qui concerne les pays en développement, l'Unité EMS s'est associée avec le Centre de technologies postales pour promouvoir le produit IPS Light lors de réunions et d'ateliers EMS. Système de suivi basé sur Internet, IPS Light est la solution appropriée pour les opérateurs qui n'ont pas encore d'instruments de suivi.

Si l'amélioration des résultats obtenus en matière de distribution grâce à des informations de suivi est cruciale pour que l'EMS puisse regagner, maintenir et développer ses parts de marché, il est tout aussi important, selon M. Delehanty, de tenir les clients au courant du niveau des performances atteint. Par exemple, Royal Mail encourage son personnel des ventes à montrer aux clients de l'EMS les fiches d'évaluation et à leur de-

A challenge for the Cooperative is extending the measurement plan so it covers the route travelled by an item from beginning to end. "At the moment, only the leg when an EMS item arrives in its destination country is measured," says Delehanty. "What we don't know is what happens to it after it's been handed over to the airline."

Tracking is key

Improving the quality and reliability of tracking data is important, says Vreuls. In fact, the Cooperative membership is considering making tracking a requirement for all members, perhaps by 2005. Today, more than 90% of EMS traffic is covered by tracking systems, although only 60% of EMS Cooperative members use such a system, compared to 15% of non-members.

To make it as cost-effective and painless as possible for members, especially developing countries, the EMS Unit has joined forces with the UPU's Postal Technology Centre to promote its IPS Light product at EMS meetings and workshops. An Internet-based tracking system, IPS Light is a suitable solution for EMS operators still without tracking capabilities.

Thomas Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a remis aux représentants de Hongkong et de Singapour un certificat indiquant que leurs opérateurs EMS ont atteint le niveau «or» pour avoir obtenu d'excellents résultats sur les fiches d'évaluation trimestrielles. Les photos montrent Suresh Mansukhani, de Hongkong, et Er Sung Kheng, de Singapour, acceptant leurs certificats.



UPU International Bureau Director General Thomas Leavey awarded Hong Kong and Singapore their Gold Level EMS Cooperative certification in October for achieving excellent results on their quarterly report cards. Accepting for Hong Kong was Suresh Mansukhani; Er Sung Kheng accepted on behalf of Singapore.





mander s'ils savent quelles sont les performances des concurrents dans les mêmes domaines. «Certains concurrents prétendent respecter les délais de distribution dans 99% des cas, mais qui vérifie ce chiffre? Quelle certitude avons-nous quant à la validité des vérifications? Les concurrents ne sont pas nécessairement meilleurs que nous, mais ils savent mieux se vendre», conclut-il.

Service à la clientèle

Le meilleur réseau et les performances les plus élevées en matière de distribution ne suffisent pas s'ils ne sont pas associés à un excellent service à la clientèle. Un bon service à la clientèle, c'est une bonne communication. Dans ce domaine, la Coopérative EMS s'est donné les moyens de ses ambitions, en mettant en place le système de Rugby basé sur Internet, qui relie les centres internationaux de renseignements téléphoniques EMS et canalise les demandes d'informations des clients. Hébergé sur un serveur d'IPC, le système permet aux centres de renseignements d'entrer en contact les uns avec les autres pour s'informer sur l'état de l'acheminement des envois EMS. Andrew McNiven, de la poste néo-zélandaise, déclare apprécier le dispositif de Rugby, qui facilite l'accès aux systèmes de suivi exploités par les autres postes. «Nous pouvons rapidement vérifier l'état d'acheminement d'un envoi avant de mener une enquête, avec le dispositif en question», précise-t-il.

A la fin de 2001, ce système a remplacé les coûteux fax et appels téléphoniques. Les messages étant générés en temps réel, les règles du jeu sont les mêmes pour tous (le temps de réponse à un message est mesuré uniquement à partir du moment où le travail commence dans le pays de destination, compte tenu des jours fériés officiels). Grâce à l'intervention des agents de mise en service originaires du Brésil, de la Chine, de Hongkong, de la Hongrie, de l'Italie, du Kenya, du Maroc, du Sénégal et des Etats-Unis, 82 membres de la Coopérative et cinq agents de distribution sont à présent formés à l'utilisation du système de Rugby. Aujourd'hui, ce dernier permet de traiter quelque 14 000 messages par mois, soit deux fois plus que l'année dernière.

Des opérateurs réintègrent la Coopérative EMS

En partant du principe qu'il est impossible de gérer ce que l'on ne peut pas suivre, l'Unité EMS continuera à élaborer des normes pour tous les pays. Le fait que le Canada et la Suède réintègrent la communauté EMS après l'avoir quittée il y a quelques années et que la Coopérative a réussi à attirer de nouveaux adhérents, tels que le Samoa et le Vanuatu, montre bien la valeur qui est aujourd'hui attribuée au réseau EMS mondial. «La Coopérative accueillera à bras ouverts toute nouvelle demande d'adhésion», conclut Denise Vreuls. ■

If improving delivery performance using tracking information is key to postal services' ability to maintain, regain or increase their EMS market share, informing customers of service performance is equally important, says Delehanty. For example, Royal Mail encourages its salespeople to show customers their EMS report cards and ask them if they know what kind of delivery performance results competitors attain. "Some competitors claim they deliver on-time in 99% of cases, but who measures?" says Delehanty. "How do we know their measurement is valid? Competitors aren't necessarily better; they're just better at marketing themselves."

Customer service

But the strongest network and the best delivery performance are worth little if they aren't backed up by excellent customer service. And good customer service means opening up the lines of communication. The EMS Cooperative has achieved this by implementing Rugby, an Internet-based system that links EMS international call centres and streamlines the flow of customer inquiries. Hosted on an International Post Corporation server, Rugby allows call centres to contact each other to inquire about the delivery status of an EMS item. New Zealand Post's Andrew McNiven says he likes the shortcuts Rugby provides to other postal services' tracking systems. "We can quickly ascertain the status of an item before conducting an inquiry using Rugby."

Since late 2001, the mechanism has replaced costly and time-consuming faxes and phone calls. Also, because messages are created in real time, it has levelled the playing field for all (response performance to a message is timed only from the moment operations begin in the destination country, taking into account statutory holidays). With the assistance of regional implementers from Brazil, China, Hong Kong, Hungary, Italy, Kenya, Morocco, Senegal and the United States, 82 Cooperative members and five delivery agents are now trained on the system. Rugby now handles some 14,000 messages a month, compared to 7,000 over the same period last year.

Former members return

Working on the basis that you can't manage what you can't track, the EMS Unit plans to continue developing standards for all countries. The fact that Canada and Sweden are returning to the EMS fold after leaving it years ago, and that the Cooperative has managed to attract new members such as Samoa and Vanuatu, reveals something about the value of the worldwide network. And there's room for plenty more members, says Vreuls. ■

La Coopérative télématique: des fourmis et des éléphants

The Telematics Cooperative: of ants and elephants

Viendront? Viendront pas? A l'occasion des réunions du Conseil d'administration à Berne en octobre, la Coopérative télématique a tenu un atelier d'une journée sur ses produits et services. Une fois les invitations envoyées, restait à voir si les 600 délégués conviés se présenteraient. Les organisateurs ne furent pas déçus. Le matin de l'événement, la petite salle réservée s'est remplie en un rien de temps.

La salle comble mit rapidement en lumière l'intérêt pour les services de la Coopérative, surtout parmi les pays en développement, qui sont les premiers à profiter des systèmes informatiques abordables taillés sur mesure pour les besoins de la poste. Car c'est là l'objectif de la Coopérative: proposer des technologies et des services peu coûteux afin que les postes du monde entier – les grandes comme les petites, et de niveaux technologiques différents – puissent accomplir leur mission de service postal universel.

Le réseau POST*Net, les systèmes International Postal System (IPS) et IPS Light, le système financier international (IFS) et sa version simplifiée (STEFI), et d'autres: tous sont issus des travaux communs menés par un groupe d'administrations postales convaincues du besoin de moderniser les services postaux au profit de toutes les postes et de leurs clients.

Will they come? Won't they come? To coincide with the Council of Administration meetings held in Berne in October, the Telematics Cooperative organized a one-day workshop presenting its products and services. With the invitations sent out, it only remained to see whether the 600 invited delegates would turn up. The organizers needn't have worried: when the big day came, the small room set aside for the workshop filled up quickly.

In that packed room, delegates' interest in the Cooperative's services quickly became clear, particularly in the case of the developing countries, which have the most to gain from affordable IT systems tailor-made for postal needs. And this is the Cooperative's aim: to offer inexpensive technologies and services that enable Posts the world over – large and small alike, whatever their level of technological development – to fulfil their universal postal service mission.

The POST*Net network and products like the International Postal System (IPS) and IPS Light systems, the International Financial System (IFS) and its simplified version STEFI all owe their existence to the joint efforts of a group of postal administrations convinced of the need to modernize postal services on behalf of all Posts and their customers.



**La Coopérative
télématique
est forte de
111 membres.**

**The Telematics
Cooperative has
111 members.**

**Un postier australien
scannant les données
d'un envoi au moyen
du système IPS.**

Forte de 111 membres, la Coopérative télématique est jeune mais vigoureuse. Depuis 1996, année de sa création, 49 postes ont adopté IPS pour le suivi et la localisation des envois postaux. Ce chiffre devrait passer à 53 d'ici au premier trimestre de 2004, estime le Centre de technologies postales (CTP), le secrétariat de la Coopérative télématique. Quant à IFS, il compte aujourd'hui 31 abonnés, contre 13 pour STEFI. (V. *Union Postale* 3/2003 pour un article complet sur IFS.)

Moderniser les services

Selon Chokri Ellili, La Poste tunisienne a réussi à lancer un nombre important de nouveaux services basés notamment sur les nouvelles technologies, couvrant les domaines de la logistique, des transferts de fonds et des paiements électroniques, et qui s'inspirent principalement du travail de la Coopérative. «On est un très bon élève», fait remarquer le chef des relations internationales. Membre depuis 1998, la Tunisie a recours à IPS pour le suivi et la localisation des articles EMS, des colis et des lettres recommandées et à IFS pour les mandats électroniques. «L'approche de la Coopérative fut bénéfique, car la technologie et l'infrastructure proposées par d'autres fournisseurs s'avéraient inaccessibles de par leur coût ou inappropriées, compte tenu de nos besoins. Aujourd'hui, La Poste tunisienne ne pourrait pas être concurrentielle sans IPS.»

IPS a effectivement permis à La Poste tunisienne de préserver son service de messagerie Rapid-Poste et d'exercer son activité sur un pied d'égalité avec les coursiers privés. Grâce à ce système, La Poste peut assurer le suivi des envois qu'elle prend en charge et obtenir des informations concernant les envois qu'elle confie aux coursiers privés sur la base des accords conclus avec eux, ou les envois que ces derniers lui remettent.

La Poste tunisienne fut également la première à offrir la fonction Web Tracking d'IPS, permettant aux clients d'obtenir via Internet des renseignements précis sur l'acheminement de leurs envois.

La qualité de service: un leitmotiv

Lorsque IPS fut conçu, c'était avant tout pour assurer le suivi des articles EMS. Mais, comme l'explique sa Vice-Présidente, Christiane Hervé, la Coopérative s'est rapidement rendu compte à quel point il était important d'ouvrir le service aux dépêches et aux colis. «Les services de base, ce sont le cœur du métier de la poste. Il faut se recentrer sur le service universel, sinon l'UPU



With a membership of 111, the Telematics Cooperative is young but vigorous. Since it was formed in 1996, 49 Posts have adopted IPS for tracking and tracing of postal items. This figure is set to rise to 53 by the first quarter of 2004, says the Postal Technology Centre (PTC), the Telematics Cooperative's secretariat. IFS, meanwhile, is used by 31 Posts, while STEFI is used by 13. (See *Union Postale* 3/2003 for a comprehensive article on IFS.)

Modernizing services

According to Chokri Ellili, the Tunisian Post has been able to launch a large number of new services based in particular on new technologies, in the areas of logistics, money transfers and electronic payments, mainly thanks to the work of the Cooperative. "Our administration is a fast learner," says the Head of International Relations. A member since 1998, Tunisia uses IPS for tracking and tracing of EMS items, parcels and registered letters, and IFS for electronic money orders. "The Cooperative's approach has been spot on: the technology and infrastructure offered by other suppliers was out of our price range or ill-suited to our needs. Today, the Tunisian Post could not be competitive without IPS."

IPS has enabled the Tunisian Post to keep its Rapid-Poste courier service going and compete on a level playing field with private couriers. The system enables the Post to track items from the time of posting and obtain information on the items it hands over to or receives from private couriers with which it works in partnership.

The Tunisian Post was also the first to offer the IPS Web Tracking function, which enables customers to obtain precise tracking information on their items via the Internet.



An Australian postal worker scans mail items using the IPS system.

Quality of service: a leitmotif

IPS was originally designed for tracking of EMS items. But, as Christiane Hervé, the Cooperative's Deputy Chairman, explains, the need to open the service up to dispatches and parcels soon became apparent. "The basic services are at the heart of the Post's activities. We need to refocus on the universal service; otherwise, the UPU will lose its soul," says the French Post's Head of relations with the UPU and international cooperation with Africa, Maghreb and the Middle East. And if this is true, things are certainly moving in the right direction. In 2003, 33% of Posts were using IPS to track more than one class of mail (letters, parcels and EMS), compared to just 22% at the end of 2000.

"Certain pioneering Posts are even thinking about replacing their own systems with IPS, because of its affordability," says Jean-Marie Gassmann, Head of the PTC, with some pride. The Hungarian Post, for example, dropped plans this year to develop its own mail dispatching system because of the increasing capabilities of IPS, which it has been using since 1998. Magyar Post also points to the usefulness of the PTC website and its online discussion forum, where Posts can exchange ideas and find solutions to shared problems.

And IPS Light makes the technology even more accessible to Posts in developing countries. Some 33 Posts currently use this system, but this number is set to rise, now that the Telematics and EMS Cooperatives have

va perdre son âme», ajoute M^{me} Hervé, également chargée des relations avec l'UPU et de la coopération internationale avec l'Afrique, le Maghreb et le Moyen-Orient à La Poste française. En ce sens, les choses progressent. En 2003, 33% des postes utilisaient IPS pour le suivi des classes de courrier combinées (lettres, colis et EMS), contre 22% seulement à la fin de 2000.

«Certaines postes progressistes songent même à remplacer leur propre système par IPS du fait de son coût abordable», indique fièrement Jean-Marie Gassmann, Chef du CTP. La poste de la Hongrie, par exemple, a cessé de développer cette année son système d'expédition des dépêches en raison de l'évolution rapide des capacités d'IPS, qu'elle utilise depuis 1998. Magyar Posta souligne aussi l'utilité du site Web du CTP et de son forum de discussion en ligne, qui permet aux postes d'échanger des idées et de trouver des solutions à des problèmes communs.

Avec la version IPS Light, la technologie est encore plus accessible aux postes des pays en développement. Quelque 33 postes l'utilisent actuellement, mais ce nombre augmentera bientôt, les Coopératives télématique et EMS s'étant associées pour faire la promotion conjointe du système. Effectivement, pour améliorer la qualité de service et renforcer son réseau, la Coopérative EMS songe à exiger que tous ses membres s'équipent d'un système de suivi et de localisation des envois d'ici à 2005. Une aubaine pour IPS. Quant aux pays en développement qui en ont besoin, ils peuvent acquérir ce système grâce à un financement par le biais du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service.

L'union fait la force

Pour le Suédois Stefan Lindholm, Président intérimaire de la Coopérative et Président du Groupe d'uti-

IPS permet à La Poste tunisienne d'exploiter son service de messagerie Rapid-Poste sur un pied d'égalité avec les coursiers privés.

IPS has enabled the Tunisian Post to keep its Rapid-Poste courier service competitive with private couriers.





Par l'entremise du Groupe d'utilisateurs des services électroniques avancés, la Coopérative s'efforce de rendre le cachet électronique aussi accessible que possible aux postes du monde entier. Ci-contre, le cachet électronique du Portugal.

Through the Advanced Electronic Services User Group, the Cooperative is working to make the electronic postmark as accessible as possible to Posts around the world. Shown is the electronic postmark from Portugal.



lisateurs des services électroniques avancés (GUSEA), la force et la valeur de la Coopérative découlent du travail conjoint mené pour le compte de tous. «Nous n'aurons plus le monopole sur les services postaux bien longtemps. Il nous faut profiter de la coopération entre les postes afin de pouvoir mieux rivaliser. Ensemble, même les plus petites postes sont capables d'avancer comme les plus grandes. Vous savez, cinq fourmis sont plus fortes que quatre éléphants.»

Dans le plan d'activité qu'elle présentera d'ici à la fin de 2003, la Coopérative mettra l'accent sur le grand maillage du réseau des postes et sur l'importance d'une participation active de la part des membres. Selon M^{me} Hervé, ce point est primordial. «Pour que les postes soient à égalité en offrant aux clients le service de base sur toute la planète, il faut une coopération active de la part de tous. Or on peut mettre une chaise à tout le monde et quelque chose dans l'assiette: il faut finalement que les postes se mettent à table.»

Pour les postes, se mettre à table signifie non seulement s'acquitter de ses contributions financières, mais aussi participer au développement des services en effectuant les tests et les mises au point nécessaires. Rôle que les services postaux des pays industrialisés sont les mieux à même de jouer. Ainsi, la poste australienne a testé les versions 3 et 4 d'IPS sous toutes ses formes, tout comme La Poste française a joué un rôle prépondérant dans la mise en service du système IFS dans les pays d'Afrique francophone en soutenant les premiers tests entre la France et le Maroc.

Place à l'innovation

Les trois Groupes d'utilisateurs créés pour piloter les travaux techniques de la Coopérative, à savoir le Groupe d'utilisateurs des services de courrier international

joined forces to promote the system. To improve EMS quality of service and strengthen the network, the EMS Cooperative is considering making it a requirement for all members to have a track-and-trace system in place by 2005: a godsend for IPS. Meanwhile, developing countries wishing to acquire IPS can obtain a grant from the Quality of Service Fund.

Unity is strength

For Sweden's Stefan Lindholm, acting Chairman of the Cooperative and Chair of the Advanced Electronic Services User Group (AESUG), the strength and value of the Telematics Cooperative lie in the work carried out jointly to the benefit of all. "We won't have a monopoly on postal services for much longer," he says. "We need to take advantage of cooperation between Posts to remain competitive. Together, even the smallest Posts are capable of keeping up with the largest. As you know, five ants are stronger than four elephants."

In the business plan due to be published by the end of 2003, the Cooperative will emphasize the extensiveness of the postal network and the importance of active member participation. For Hervé, this is the key point. "If Posts are to be on an equal footing, offering customers the basic service throughout the world, active cooperation is needed from all quarters. We can give everyone a chair and put something on everyone's plate, but Posts still need to come to the table."

For Posts, coming to the table not only means paying their financial dues, but also contributing to the development of services by carrying out the necessary testing and fine-tuning. And it is the postal services of industrialized countries that are best-suited to this role. So, for example, Australia Post tested versions 3 and 4 of IPS in all its forms, while France's La Poste played a key role in the launch of IFS in the French-speaking countries of Africa, by supporting the first tests between France and Morocco.

Innovation is the key

The three User Groups formed to pilot the Cooperative's technical activities – the International Mail Services User Group (IMSUG), the International Financial Services User Group (IFSUG) and the Advanced Electronic Services User Group (AESUG) – have boosted active Cooperative membership and fostered innovation. They closely monitor technological advances, while constantly striving to stay abreast of new developments that could help Posts to face the future. This



(GUSCI), le Groupe d'utilisateurs des services financiers internationaux (GUSFI) et le Groupe d'utilisateurs des services électroniques avancés (GUSEA), favorisent la participation au sein de la Coopérative, mais aussi l'innovation. On y suit de près les avancées technologiques, tout en essayant d'être à l'affût des nouveautés qui pourraient aider les postes à se situer dans l'avenir. C'est le cas tout particulièrement pour le GUSEA. M. Lindholm se passionne pour le cachet électronique, déjà utilisé par plusieurs grandes postes et pour lequel il existe une norme mondiale développée par l'UPU. Le CTP travaille avec ces postes afin de rendre le cachet électronique aussi accessible que possible. «La boîte aux lettres ne peut plus être l'unique outil de distribution. Il faut aussi trouver des moyens de joindre les gens à leur poste de travail, dit-il. Il faut que la coopération entre les postes facilite les échanges virtuels en matière de commerce.»

Assistance sept jours sur sept

Une fois les technologies adoptées, les membres de la Coopérative télématique bénéficient d'un appui technique en tout temps. Quatre centres de support régionaux (CSR), situés à Montevideo (Uruguay), à San Juan (Puerto Rico), à Singapour et à Dar es-Salaam (Tanzanie), répondent aux interventions de premier niveau. Le personnel – des employés de la poste ou des Unions restreintes – assure le service dans la langue locale, participe au déploiement des applications à la suite des visites sur site par des représentants du CTP et, au besoin, assure la formation.

Au début de 2004, le CTP sera en mesure d'assurer le service vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, avec l'assistance des CSR de Montevideo et de Singapour. La mise sur pied d'un outil de gestion de la relation avec le client donnera aux employés des CSR un accès à tous les renseignements sur les clients du CTP. Par ailleurs, ils seront formés afin de pouvoir répondre aux questions sur tous les produits et services de la télématique provenant des quatre coins du monde, ce qui n'est pas le cas actuellement. L'assistance, l'âme de la Coopérative, ne doit pas être oubliée. Comme le fait remarquer M^{me} Hervé: «Utiliser un logiciel, ce n'est pas aussi simple que d'ouvrir une boîte de petits pois. Il faut absolument qu'il y ait un environnement compétent pour soutenir nos membres, nos clients.» ■

«La boîte aux lettres ne peut plus être l'unique outil de distribution. Il faut aussi trouver des moyens de joindre les gens à leur poste de travail.» Stefan Lindholm, Président intérimaire de la Coopérative télématique.

“The letter box can no longer be the sole delivery tool. We also need to find ways of reaching people at their place of work.” Stefan Lindholm, Acting Chairman of the Telematics Cooperative.



is especially true in the case of the AESUG. Lindholm is particularly excited about electronic postmarks, which are already used by several major Posts and for which the UPU has developed a worldwide standard. The PTC works with these Posts to make electronic postmarks as accessible as possible. “The letter box can no longer be the sole delivery tool,” says Lindholm. “We also need to find ways of reaching people at their place of work. Cooperation between Posts should facilitate virtual commercial exchanges.”

Support, seven days a week

Once they have adopted the technology, members of the Telematics Cooperative benefit from technical support around the clock. Four regional support centres (RSCs), located in Montevideo (Uruguay), San Juan (Puerto Rico), Singapore and Dar es Salaam (Tanzania) provide first-level user support. The staff, employees of the local Post or Restricted Union, provide the service in the local language, take part in the deployment of applications following site visits by PTC representatives, and provide training where necessary.

From the beginning of 2004, the PTC will be able to offer support 24 hours a day, seven days a week, with the help of the RSCs in Montevideo and Singapore. The introduction of a new customer relationship management tool will give RSC staff access to full details of PTC customers. They will also receive training so that they can answer questions on all Telematics products and services anywhere in the world, which is not currently the case. Support cannot be neglected: it lies at the heart of the Cooperative's activities. Says Hervé: “Using a software package isn't as simple as opening a tin of peas. It's essential to have a competent environment in place to support our members, our customers.” ■

Pour les transferts électroniques d'argent, 31 postes utilisent le système IFS, contre 13 pour sa version simplifiée, STEFI.

For electronic money transfer, 31 Posts use IFS, while 13 use its light version, STEFI.

Développement postal durable: la Tanzanie montre la voie

Sustainable postal development: lessons from Tanzania

Lancer une réforme postale efficace n'est pas une tâche aisée et exige un travail de planification, des ressources, des décisions difficiles et, surtout, l'engagement ferme de divers acteurs. Toutefois, maintenir les résultats de la réforme constitue un défi encore plus grand. Les changements politiques et économiques, la fluctuation des volumes de courrier échangés, les questions concernant le monde du travail, la substitution électronique, la déréglementation de la concurrence et quantité d'autres facteurs peuvent avoir des conséquences désastreuses sur les projets de réformes, même les mieux conçus. Bien que la réforme postale soit un phénomène relativement récent, plusieurs initiatives ont abouti à des résultats remarquables au fil du temps. La Tanzanie en est un exemple concret.

En dépit de tous les défis présentés plus haut, le projet de réforme postale de la Tanzanie, l'un des premiers à avoir bénéficié de l'appui du Groupe de la Banque mondiale, continue d'enregistrer des résultats positifs. Depuis l'établissement en 1994 d'un organisme indépendant, Tanzania Posts Corporation (TPC), la productivité, la qualité de service et les quantités d'envois échangés ont continué d'augmenter, tandis que la gamme des produits offerts s'est développée. De plus, il convient de noter que TPC a réussi à fournir un service postal universel sans recevoir de subventions du Gouvernement. Ce résultat est d'autant plus remarquable si l'on considère la faiblesse de l'économie tanzanienne (PIB par habitant estimé à 610 USD, PPA, en 2001), la petite taille de son marché postal (moins d'un envoi par habitant chaque année) et sa démographie (plus de 70% de la population vit en zone rurale).

Dans ces conditions, comment comprendre la durabilité de la réforme postale en Tanzanie? Plusieurs éléments permettent d'expliquer cette réussite.

Un environnement réglementaire solide

La réforme postale ne peut être durable que si elle se base sur des fondements juridiques solides et un partage clair des responsabilités entre les principaux acteurs du secteur postal. Le Gouvernement de la

Initiating effective postal reform is no easy task. It requires planning, resources, difficult decisions and, above all, strong commitment from a wide variety of stakeholders. But sustaining the benefits achieved through such reform is an even greater challenge. Political and economic changes, fluctuating volumes, labour issues, electronic substitution, unregulated competition and a host of other factors can have a devastating effect on even the best designed reform projects. Despite the relatively young history of postal reform, however, several initiatives have produced remarkable results over time. Tanzania is a case in point.

Despite all of these challenges, the postal reform project in Tanzania, one of the first undertaken with the support of the World Bank Group, continues to be a success. Since the establishment of an independent Tanzania Posts Corporation (TPC) in 1994, productivity, quality of service, volumes and the range of product offerings have continued to improve. Perhaps even more remarkably, the Corporation has also managed to provide universal postal services without a government subsidy. This is especially noteworthy when one considers Tanzania's weak economy (GDP per capita 610 USD, PPP, 2001 est.), small postal market (less than 1 piece per person annually) and demographics (over 70% of the population lives in rural areas).

Why has postal reform been sustainable in Tanzania despite these obstacles? Several drivers help explain this success story.

Strong regulatory environment

Sustainable postal reform requires a sound legal foundation and a clear division of responsibilities amongst key postal players. The government of Tanzania established the legal and regulatory foundation for reform in 1993 with a series of new postal and communications laws. Those laws divided the existing Tanzanian Posts and Telecommunications Company into two separate institutions overseen by an independent



Tanzanie a établi les fondements juridiques et réglementaires de la réforme en 1993, dans le cadre d'une série de nouvelles lois concernant les postes et les communications. Ces lois ont abouti à la séparation de la Société tanzanienne des postes et télécommunications en deux entités distinctes supervisées par un organe régulateur indépendant, la Commission tanzanienne de la communication (Tanzanian Communications Commission – TCC). Divers organes se partagent la responsabilité des questions de réglementation. Le Ministère des transports et des communications établit les politiques et joue le rôle d'arbitre dans le cadre de certains litiges; la TCC supervise l'octroi des licences et la fixation des tarifs; la Commission présidentielle de réforme du secteur parapublic (Presidential Parastatal Sector Reform Commission – PPSRC) approuve les emprunts de la poste et représente les clients, et TPC fournit un service postal universel et veille à atteindre les objectifs fixés dans le contrat de service signé avec le Gouvernement. Bien que des modifications mineures aient été apportées à ce cadre depuis 1993, il constitue toujours une base solide pour le développement du secteur postal en Tanzanie.

Des indicateurs de performance fiables

Une fois le cadre réglementaire en place, comment évaluer les progrès réalisés et maintenir l'élan de la réforme? La réponse de la Tanzanie a été d'établir un contrat de service détaillé entre TPC, PPSRC et TCC. En vertu de ce contrat, les résultats de TPC sont évalués dans cinq domaines: rapidité (une proportion convenue de lettres intra-muros et extra-muros doit être distribuée en un nombre de jours fixé par contrat); sécurité (les vols de courrier ne doivent pas dépasser un niveau déterminé); rentabilité (TPC doit atteindre un taux de rentabilité avant impôts prédéfini); croissance (les quantités de courrier échangées doivent augmenter chaque année d'un pourcentage déterminé); satisfaction de la clientèle (le nombre des réclamations des clients à l'égard de TPC et de TCC ne doit pas dépasser un pourcentage déterminé des quantités de courrier échangées).

Les résultats sont évalués par un tiers indépendant; des primes sont accordées à la Direction et le Conseil d'administration en cas de dépassement des objectifs et des pénalités imposées dans le cas contraire.

Le contrat de service de la Tanzanie n'est pas unique dans le monde postal. De nombreuses administrations postales ont passé des accords analogues avec leurs autorités gouvernementales et leurs organes réglementaires respectifs. En outre, de nombreux projets de réforme postale se basent sur l'utilisation d'indicateurs de performance. Ce qui est propre à la Tanzanie, c'est le niveau de responsabilité. En effet, le respect des indicateurs a des incidences financières directes sur TPC et son Conseil d'administration. Enfin, et surtout, les indicateurs de performance fournissent à tous les intervenants, y compris les clients, des objectifs concrets et un moyen d'évaluation de leur degré de réussite.

regulatory institution, the Tanzanian Communications Commission (TCC). Various bodies share regulatory responsibilities. The Ministry of Communications and Transport sets policy and acts as an arbiter in some disputes; the TCC oversees licensing and tariff setting; the Presidential Parastatal Sector Reform Commission (PPSRC) approves borrowing by the Post and represents consumers; and Tanzania Posts Corporation provides universal postal services and meets targets set in the performance contract signed with the government. While there have been some minor modifications to this framework since 1993, it has continued to provide a sound foundation for postal sector growth in Tanzania.

Performance indicators with accountability

Once a sound regulatory environment is in place, how can progress be measured and the momentum for reform maintained? Tanzania's answer was to establish a detailed performance contract involving TPC, the PSRC and the TCC. Under the terms of the contract, TPC's performance is judged against five categories: speed (an agreed percentage of inter- and intra-town letters must be delivered within a number of days specified in the contract); security (theft of mail must be kept below a specified level); profitability (TPC must attain a set pre-tax rate of profitability); business growth (mail volume must grow year over year by specific percentages); and customer satisfaction (customer complaints made to both TPC and the TCC, as a proportion of mail volume, must be below predetermined percentages).

Performance is monitored by an independent third party and features financial bonuses for exceeding targets and penalties for falling below these objectives, which are specified for management and the Board of Directors.



En 2002, les quantités d'envois de la poste aux lettres du régime international en Tanzanie augmentaient de 6,9% par rapport à l'année précédente, tandis que les quantités d'envois de la poste aux lettres du régime intérieur diminuaient de 1,5%.

In 2002, international letter volumes in Tanzania increased 6.9% over the previous year, while domestic letters decreased by 1.5%.

Un engagement continu

Le programme de réforme postale de la Tanzanie s'intègre dans un effort plus vaste du Gouvernement visant à moderniser les services publics et à en améliorer l'efficacité. En fait, le programme postal à proprement parler n'était au départ que l'une des composantes d'un vaste projet concernant les télécommunications. Cependant, le Gouvernement a fourni les ressources nécessaires pour assurer l'autosuffisance et l'autonomie de TPC. En outre, l'engagement pris en faveur de la réforme s'est poursuivi au cours des années, comme en témoignent le renouvellement du contrat de service et le maintien de la viabilité financière de TPC.

Maintenir les avantages issus de la réforme au cours des années à venir pourrait constituer un défi encore plus difficile pour la Tanzanie. La croissance du secteur postal en Tanzanie a entraîné l'établissement d'opérateurs privés licites et illicites qui se livrent concurrence pour gagner des parts de marché. De plus, la substitution électronique touchera inmanquablement les composantes les plus rentables de la gamme des produits, telles que les factures de services publics et les états financiers. Enfin, même si TPC a réussi à maintenir un équilibre financier, il lui sera difficile de favoriser la croissance et de générer des capitaux destinés au développement sans la contribution d'investisseurs privés externes.

Avenir de la réforme postale en Tanzanie

Selon le Postmaster General, Lucian Minde, les marges bénéficiaires sont insuffisantes, et davantage de capitaux sont requis pour financer l'adoption de nouvelles technologies et de nouveaux équipements et générer de nouvelles activités. Pour M. Minde, assurer la prestation du service universel auprès de quelque 35 millions d'habitants répartis sur plus de 900 000 kilomètres carrés est aussi un défi. On compte aujourd'hui un bureau de poste pour 60 000 habitants. Selon le Postmaster General, tandis que la rentabilité varie dans une proportion de 2,5 à 5%, en fonction du chiffre d'affaires, il est temps à présent pour le Gouvernement de fournir une assistance financière appropriée.

Au moment de l'impression de ce texte, le Gouvernement devait prendre une décision sur l'avenir de TPC en choisissant l'une des quatre options proposées. La première option consiste à modifier la loi pour donner à la poste une autonomie de gestion lui



The performance contract in Tanzania is not unique in the postal world. Many postal administrations have similar agreements with their government ministries and regulating bodies. And many postal reform projects have included performance indicators. What is unique is the level of accountability; achieving these indicators is directly tied to financial consequences for the Corporation and the Board. And, perhaps more importantly, these performance indicators provide all stakeholders, including customers, with concrete objectives and a yardstick for measuring their achievement.

Ongoing commitment

The postal reform programme in Tanzania was part of a larger governmental drive to modernize public services and to make them more efficient. In fact, the postal programme itself started as a component of a larger telecommunications project. Nevertheless, the government dedicated the necessary resources to ensure that TPC was able to function in a self-sufficient and autonomous manner. There has also been a continuing commitment to reform in the ensuing years, as evidenced by the renewal of the original performance contract and TPC's continued financial viability.

Maintaining the benefits of Tanzania's postal reform project may be even more challenging in the years to come. Postal sector growth in Tanzania has led to a growing number of both legal and illegal private operators competing for market share. Furthermore, there will undoubtedly be some electronic substitution for the more profitable parts of the product mix, such as utility bills and financial account statements. Finally, while TPC has managed to maintain a financial equilibrium, it will be difficult to generate growth and development capital without some level of outside private investment in its operations.

The future of postal reform in Tanzania

Indeed, Postmaster General Lucian Minde says profit margins are not sufficient, and greater capital is needed to finance the adoption of new technology and equip-

permettant de solliciter les banques en vue d'un financement, ce qu'elle ne peut actuellement pas faire sans l'approbation du Ministère des finances. M. Minde précise que des banques régionales, ainsi que des banques plus importantes en Tanzanie, font confiance à la poste et seraient prêtes à investir dans ce secteur. «Certaines de ces banques sont nos plus gros clients et nous connaissons donc bien», dit-il. C'est cette confiance qui a permis à TPC d'informatiser ses guichets, d'installer un réseau de recensement des données et d'acquérir des bandes de fréquence satellite dans le cadre d'un projet régional mené avec le Kenya et l'Ouganda et financé par la Banque de développement de l'Afrique de l'Est. De plus, la poste détient toujours 30% des parts de l'institution d'épargne Postbank, qui a généré des bénéfices et des dividendes pour le Gouvernement au cours des huit dernières années.

La deuxième option présentée au Gouvernement consiste à transformer la société étatique en une société anonyme. Le Gouvernement pourrait aussi séparer les prestations postales commerciales (services de messagerie) des services postaux à visée sociale (services de base concernant le courrier et les colis). Selon M. Minde, cette option exigerait que de nouveaux partenaires fournissent des services, tandis que, pour la troisième, le Gouvernement accorderait sans doute des subventions. Finalement, le Gouvernement pourrait choisir de privatiser l'ensemble des services postaux.

Définir le rôle de l'Etat

Quelle que soit l'option retenue, M. Minde affirme que la poste pousse actuellement le Gouvernement à établir une politique définissant clairement son rôle en matière de service public, la poste opérant actuellement sur la base d'une licence octroyée par le régulateur. En effet, TPC dispose d'une licence de vingt-cinq ans pour fournir des services postaux dans le pays, mais le marché est de plus en plus concurrentiel.

Pour contrer certains des effets de la concurrence, TPC a mis en place des partenariats stratégiques avec des sociétés de messagerie. C'est ainsi qu'elle a signé cette année un accord avec DHL pour la distribution des envois internationaux dans des pays dont le réseau EMS est faible. Parallèlement, TPC distribue les envois du régime intérieur pour le compte de DHL. Pour M. Minde, cette coopération a permis de générer un trafic de courrier arrivant. «Nous pensons que cette démarche va permettre à la poste d'augmenter ses recettes sur le marché de la messagerie», ajoute-t-il.

A en juger par la capacité d'adaptation dont ils ont fait preuve jusqu'ici, les acteurs du secteur postal de la Tanzanie sauront se montrer à la hauteur de la situation. En associant un cadre légal et réglementaire solide aux notions de responsabilité et d'engagement, ces «champions» des affaires postales ont mis au point une formule redoutable pour assurer la durabilité de la réforme. ■

ment and to bring in new business. Providing universal service to a population of nearly 35 million spread over 900,000 km² is also a challenge, says Minde. There is currently one post office for every 60,000 people. While profitability has hovered between 2.5 and 5%, depending on turnover, it is now time for the government to provide some assistance with an appropriate capital structure, adds the Postmaster General.

At time of printing, the Government was expected to take a decision on the future of TPC by selecting one of four options. The first is to amend the law to give the Post the management independence it needs to approach banks for financing, something it cannot currently do without approval from the Ministry of Finance. Minde says regional and bigger banks in Tanzania have faith in postal operations and they would be willing to invest in the sector. "Some of the banks are our biggest customers, so they have first-hand experience with us." It was this confidence that allowed TPC to computerize its counters, install a data census network and acquire bandwidth satellites as part of a regional project with Kenya and Uganda funded by the East African Development Bank. Also, the Post still holds 30% of shares in the Postbank savings institution, which has delivered a profit and dividends to the government for the past eight years.

A second option open to the government is to transform the public corporation into a limited company. Or, the government could separate commercial postal services (courier services) from social postal services (basic mail and parcel services). The former would require new partners to provide service, says Minde, while the government would likely subsidize the latter. As a final option, the government could choose to privatize the postal service altogether.

Defining the public role

Whatever the decision, Minde says the Post is pushing the government to come up with a policy clearly defining the Post's public role, as it currently operates with a licence from the regulator. Indeed, TPC has a 25-year licence to provide postal services in the country, but the market is becoming increasingly competitive.

To counter the effects of some of this competition, TPC has developed strategic partnerships with some private couriers. For example, the postal service this year signed an agreement with DHL for the delivery of international items in countries where the EMS network is weakest. At the same time, TPC delivers domestic items on behalf of DHL. "Through this cooperation we have managed to generate incoming traffic," says Minde. "We believe it will increase the Post's revenue in the courier market."

If past performance is any indication of future adaptability, the postal stakeholders in Tanzania have demonstrated that they will meet this challenge successfully. By combining a sound regulatory legal framework with accountability and commitment, these postal "champions" have developed a powerful formula for sustainable postal reform. ■



Lucian B. Minde,
Postmaster General of Tanzania Posts Corporation.

Lucian B. Minde,
Postmaster General of Tanzania Posts Corporation.

Dialogue avec / Face-to-face with André Ouellet



André Ouellet
Président-
Directeur général
de Postes Canada

President and
Chief Executive
Officer of Canada
Post Corporation

Depuis l'arrivée d'André Ouellet à Postes Canada en 1996 comme Président du Conseil d'administration, rôle qu'il a délaissé en 1999 pour prendre la tête de l'entreprise, la poste canadienne a le vent en poupe. Il faut dire que, pour M. Ouellet, la poste, c'est comme le sang qui coule dans ses veines. Ancien ministre fédéral responsable du service postal, c'est lui qui, en 1981, a mis sur pied la Société canadienne des postes. Et, en vingt-trois ans, la poste, tel un caméléon, s'est transformée. Déficitaire et inefficace pendant longtemps, Postes Canada réalise aujourd'hui des bénéfices (71 millions de CAD pour des revenus de 6154 millions), entretient de bons rapports avec les syndicats et s'est lancé à pieds joints dans le commerce électronique, créant en 1999 le premier bureau de poste électronique au monde. *Union Postale* a voulu connaître les secrets de ce succès.

***Union Postale:* Postes Canada est bénéficiaire depuis huit années consécutives. Comment Postes Canada a-t-il réussi ce coup?**

André Ouellet: Il a fallu plusieurs années pour y arriver. Avant que Postes Canada ne soit constitué en société d'Etat, les conflits du travail aboutissaient à des grèves presque annuelles et les déficits budgétaires étaient alarmants. La première préoccupation du Gouvernement à l'époque était donc d'assurer la fiabilité du service postal. Pour y arriver, la Direction de Postes Canada a réorganisé les activités de collecte, de tri et de livraison du courrier et introduit des mesures pour assurer le suivi et la localisation du courrier. Dans les années 80, Postes Canada fut la première administration postale au monde à faire évaluer son service par une firme externe selon des normes établies et à en publier les résultats.

Ever since André Ouellet came to Canada Post in 1996 as Chairman of the Board of Directors, a post he left in 1999 to head the Corporation, the Canadian postal service has been riding a wave of success. One could say the Post is in his blood. After all, it was Ouellet, as former federal minister responsible for the postal service, who set up Canada Post Corporation in 1981. And in the 23 years since, the Post has made a complete turnaround. Unprofitable and inefficient for years, Canada Post today shows an annual profit (71 million CAD out of a total revenue of 6,154 million), enjoys good relations with its trade unions and has embraced e-commerce, creating the world's first electronic post office in 1999. *Union Postale* wanted to know how all this success came about.

***Union Postale:* Canada Post has been profitable for eight consecutive years. What are the reasons for this success?**

André Ouellet: It has been many years in the making. Before Canada Post became a Crown corporation, there were labour conflicts resulting in strikes almost every year, as well as alarming financial losses. The government's first concern at the time was simply to make the postal service reliable again. To do that, Canada Post's management reorganized all collection, sorting and delivery operations and introduced measures to track and trace the mail. In the 1980s, Canada Post was the first postal administration in the world to independently measure delivery performance against service standards and publish the results.

Over the past decade, we have benefited from an unsurpassed delivery network to provide the kind of services our customers want. We created Xpresspost, a



Depuis une dizaine d'années, nous avons profité de l'excellence de notre réseau de distribution pour assurer des services qui répondent aux exigences de notre clientèle. Nous avons créé Xpresspost, un service fiable et moins cher que celui proposé par les coursiers privés. Il connaît d'ailleurs une croissance phénoménale et nous a permis de reprendre une part du marché à nos concurrents. En 1981, nos services ouverts à la concurrence représentaient moins de 25% des revenus de l'entreprise. Aujourd'hui, ils en génèrent presque la moitié. La grande majorité des recettes tirées des services concurrentiels, soit 2,2 milliards de CAD sur 2,7 milliards, provient des colis et des services de messagerie. Ces revenus constituent la base financière de notre entreprise, sans laquelle nous n'aurions pu réaliser le revirement des huit dernières années. Depuis 1989, Postes Canada a remis au Gouvernement fédéral, notre actionnaire, des dividendes, des impôts et d'autres paiements totalisant plus de 400 millions de CAD.

Evidemment, nous devons une grande part de notre succès au dévouement des 60 000 collaborateurs qui ont aidé l'entreprise à s'adapter aux besoins croissants des clients.

Union Postale: Postes Canada subit une transformation d'envergure depuis trois ans. Dans quelle mesure contribue-t-elle à améliorer le rendement de l'entreprise?

André Ouellet: La transformation de l'entreprise est une initiative essentielle pour préparer l'avenir de Postes Canada. Nous l'avons commencée en janvier 2000 en procédant à la mise à niveau des systèmes informatiques. Nous avons remplacé 78 systèmes par un seul, basé sur une plate-forme SAP. Par la suite, nous avons bouleversé de fond en comble notre ligne de conduite en restructurant l'organisation pour qu'elle soit en mesure d'apporter une valeur ajoutée aux services offerts à la clientèle.

Nous venons justement de terminer la transformation de nos méthodes de livraison afin que nos clients puissent obtenir de meilleurs renseignements sur le courrier durant sa phase d'acheminement. Pour ce faire, nous avons dû améliorer notre système de suivi et de localisation et introduire de nouvelles technologies permettant la signature numérique ainsi que la saisie de renseignements sur les colis.

La transformation se poursuivra en 2004 dans d'autres secteurs, le but étant de développer des procédés cohérents et intégrés qui nous permettent de mieux servir le client.

reliable service that is less expensive than what the private couriers are offering. It has been a phenomenal success that has enabled us to win back market share from our competitors. In 1981, our competitive services represented less than 25% of the company's total revenue; today, they generate nearly half. Most of this revenue, 2.2 billion out of a total 2.7 billion CAD, comes from parcel and courier services. This income has become part of the company's financial bedrock, without which the financial turnaround of the last eight years would not have been possible. Since 1989, Canada Post has turned over to the federal government, our shareholder, over 400 million CAD in dividends, corporate taxes and other payments.

Clearly, we owe a major part of this success to the 60,000 Canada Post employees who have helped the organization adapt to our customers' growing needs.

Union Postale: Canada Post has been undergoing a dramatic business transformation in the last three years. How has this helped you improve business efficiency?

André Ouellet: This business transformation is a critical part of the overall effort to prepare Canada Post for the future. We launched the process in January 2000 with the upgrading of our IT systems, which involved replacing 78 systems with a single one based on an SAP platform. We then completely overhauled our business processes, restructuring the organization in order to add value to the services provided to our customers.

We have just completed a project to re-engineer our delivery processes to give our customers better infor-



Une communication accrue a permis d'améliorer les relations avec les syndicats, qui représentent plus de 66 000 employés.

Better communication has helped to improve relations with the trade unions, which represent more than 66,000 employees.

Union Postale: Postes Canada vient de conclure un accord contractuel avec son syndicat le plus important. Globalement, que signifie cet accord pour l'entreprise et ses employés?

André Ouellet: Cet accord représente un grand tournant. Les négociations, très ardues, ont presque échoué à plusieurs reprises. Cependant, les deux parties reconnaissaient qu'une grève aurait été désastreuse; elle aurait déclenché chez nos clients un recours sans précédent à des moyens de substitution électroniques. Nous risquions de perdre un volume de courrier irrécupérable.

En fin de compte, les deux parties ont su établir un climat de confiance suffisant pour arriver à une entente. D'une durée de quatre ans, l'accord assure des augmentations salariales et la sécurité d'emploi à tous les employés permanents membres du syndicat. Nous avons aussi accepté de reconnaître comme employés à plein temps 6000 facteurs ruraux et suburbains, ce qui représente un gain important pour le syndicat. Par contre, l'accord nous permettra aussi de mieux contrôler les coûts relatifs aux avantages sociaux, qui vont toujours croissant. Il rendra également plus souples les conditions de travail dont nous avons besoin pour améliorer notre réseau de distribution des paquets et des colis. Ces changements sont essentiels pour assurer l'avenir et le succès de nos activités de distribution.

Union Postale: Les relations de travail ont connu des moments tumultueux dans le passé, mais elles se sont améliorées depuis quelques années. A quoi attribuez-vous cet exploit?

André Ouellet: Je suis très fier des progrès réalisés sur le plan des relations de travail depuis mon arrivée à Postes Canada. Les relations sont aujourd'hui dynamiques et le dialogue constructif. Les grèves fréquentes, le militantisme syndical et le manque de confiance qui régnait entre la Direction de Postes Canada et ses syndicats pendant les années 80 sont inscrits dans les annales du pays. Mais, si nous comparons cette situation à celle d'aujourd'hui, le contraste est remarquable. Au cours des cinq dernières années, nous avons réussi, à deux reprises, à conclure des accords avec nos quatre syndicats. Nous avons ainsi signé huit conventions collectives en évitant toute grève. Il s'agit là d'un exploit unique dans l'histoire de notre entreprise.



mation about mail moving through the system. To do this, we have had to enhance our track and trace capability and introduce new technology making possible an electronic signature service and the ability to capture parcel information.

This transformation will continue in other sectors in 2004, all with a view to providing fully integrated and consistent business processes to serve our customers better.

Union Postale: Canada Post has just concluded a labour agreement with its largest trade union. What will this agreement mean for the corporation and its employees?

André Ouellet: This latest agreement represents a watershed. On a number of occasions the very difficult negotiations almost collapsed, but both sides recognized that a work stoppage would have been disastrous, triggering an unprecedented migration by our customers to electronic alternatives. There was the very real risk of losing business for good.

In the end, there was enough trust and shared interest to reach an agreement. The four-year contract provides wage increases and full job security for all regular union-member employees. We also agreed to recognize 6,000 rural and suburban mail carriers as full-time employees, a big gain for the union. On the

Pour ce faire, nous avons déployé des efforts importants pour améliorer la communication avec les syndicats et exposer au grand jour la situation de l'entreprise. Mais il nous faut aussi reconnaître que ce rapprochement n'aurait pu être possible sans l'ouverture dont ont fait preuve les leaders syndicaux. Ils s'efforcent d'avoir une vision globale et travaillent avec nous pour protéger, à long terme, les intérêts des employés. Ensemble, nous travaillons à maintenir Postes Canada aussi actif en ce XXI^e siècle qu'il l'était dans le passé.

Union Postale: Dans le cadre du premier Sommet mondial sur la société de l'information (10–12 décembre 2003 à Genève), comment la poste peut-elle combler le fossé numérique entre pays industrialisés et pays en développement?

André Ouellet: Les services postaux font partie intégrante du réseau mondial des communications. Notre capacité d'assurer la livraison dans les villages les plus reculés comme dans les grandes villes représente un atout fondamental. A une époque où les transactions en ligne génèrent des volumes importants de colis et de paquets, les services postaux doivent faire valoir, auprès des clients, cette capacité unique de joindre tout individu ou toute entreprise, peu importe son emplacement. Enfin, nous devons voir les choses en grand. Nous devons diversifier nos services, de manière à pouvoir gérer n'importe quel aspect de la livraison pour le compte du client.

Union Postale: Quelle est la stratégie de Postes Canada par rapport à la nouvelle économie numérique?

André Ouellet: Notre objectif est de transformer la poste traditionnelle en une poste électronique. Il y a encore peu de clients par rapport à la population que compte le Canada, mais l'évolution vers les services électroniques se fait lentement. Je pense que c'est inéluctable, et Postes Canada sera fin prêt lorsque les gens changeront leurs habitudes.

Lorsque nous avons créé le service *postel* en 1999, nous avons établi le premier bureau de poste électronique au monde permettant aux clients de recevoir et de payer leurs factures par Internet, et ce en toute sécurité. Les détenteurs d'une boîte aux lettres *postel* peuvent recevoir des états de compte, de la publicité, des catalogues ou des factures en toute confidentialité. Tout article numérique livré à une boîte *postel* est accompagné d'un cachet électronique qui garantit son inviolabilité et indique la date et l'heure de sa réception. Près de 300 000 Canadiens ont recours à ce service aujourd'hui, de même qu'une centaine d'expéditeurs. Le service *postel* demeure pour nous un secteur d'acti-

other hand, the agreement gives us better control over ever-growing benefit costs. It will also bring flexibility to the work rules we need to improve our package delivery system. These changes are essential to the success of our distribution operations.

Union Postale: Labour relations have been difficult in the past, but appear to have improved in the last few years. To what do you attribute this?

André Ouellet: I am very proud of the progress made in labour-management relations since I came to Canada Post. Today these relations are more pro-active and the dialogue more constructive. The history of strikes, militancy and distrust between Canada Post management and its unions in the 1980s has taken on an almost legendary status in Canada. Compare that with the situation today and the contrast is remarkable. In the last five years, we were able to conclude two separate agreements with each of our four largest unions, all without a work stoppage – a unique feat in our history as a corporation.

To do this, we have made a concerted effort to improve the lines of communication with the unions and to make them more aware of the state of our business. But we must also recognize that this rapprochement would not have been possible without the help of the union leadership. They are making efforts to understand the situation we face as a company and are working with us to protect the long-term interests of our employees. We are now working together to ensure that Canada Post can remain as relevant in this century as it has been in the past.

Union Postale: Within the framework of the first World Summit on the Information Society (10–12 December in Geneva), what can the Post do to bridge the “digital divide” between industrialized and developing countries?

André Ouellet: Postal services are a vital component of the global communications network. Our ability to reach into the largest cities and the smallest villages represents our fundamental strength. In an age where on-line transactions are generating huge volumes of parcel and package business, postal administrations must make customers aware of this unique ability to

Postes Canada a traité 9,8 milliards d'envois en 2002.

In 2002, Canada Post processed 9.8 billion pieces of mail.



Avec son projet de transformation de l'entreprise, Postes Canada a introduit de nouvelles technologies permettant la signature numérique ainsi que la saisie de renseignements sur les colis.

tivité stratégique, car il fait valoir le rôle traditionnellement neutre que nous avons toujours joué pour ce qui est de la sécurité et de la confidentialité de la livraison. De plus, c'est une façon d'assurer notre place dans le monde des transactions électroniques en pleine évolution et de contrebalancer l'effet qui se fait sentir sur la poste aux lettres. L'année dernière, nous avons aussi établi une coentreprise avec CGI, un chef de file mondial en matière de solutions technologiques. Cette coentreprise, Innovaposte, propose des services informatiques et des solutions électroniques aux filiales du groupe Postes Canada, à nos clients et aux administrations postales étrangères.

Union Postale: Quelle est la réaction du public cible par rapport aux services électroniques de Postes Canada?

André Ouellet: De nombreux clients utilisent notre site Internet pour trouver un code postal, localiser le bureau de poste le plus proche, calculer les tarifs postaux, suivre leur envoi ou examiner les services que nous proposons pour faciliter la vente en ligne. Les clients commerciaux font grand usage du centre d'affaires en ligne, un site électronique sécurisé leur permettant entre autres de commander des produits, de remplir des formulaires d'expédition ou de gérer leur compte. Ces activités peuvent paraître relativement insignifiantes, mais elles étaient auparavant assurées par les centres d'appels ou d'autres moyens plus coûteux.

La sécurité en ligne, notamment, demeure une préoccupation pour bon nombre de personnes; d'une part, elles sont réticentes à l'idée de communiquer des renseignements financiers via Internet et, d'autre part, elles craignent d'être submergées par des messages non désirés, des «pourriels», comme on les nomme chez nous. Le service *postel* offre ainsi un avantage non négligeable, en ce sens qu'il bloque automatiquement tout courrier non sollicité; les messages publicitaires sont envoyés seulement aux clients qui en font explicitement la demande.



reach individuals or businesses anywhere in the world. Finally, we need to think big. We need to diversify our services so that we can manage any aspect of the delivery process for our customers.

Union Postale: What is Canada Post's strategy for the new digital economy?

André Ouellet: Our objective is to transform the traditional Post into an electronic Post. The number of e-customers is still small compared with the general population, but the trend towards electronic services is continuing, albeit slowly. I believe there is no turning back and Canada Post will be there when people's habits change further.

With the creation of *epost* in 1999, we established the world's first electronic post office, enabling customers to view and pay their bills securely over the Internet. *epost* customers use their virtual mailbox to receive statements, advertising, catalogues and bills, knowing that this information is secure. Any electronic item delivered to an *epost* mailbox bears an electronic postmark, certifying it has not been opened or tampered with and indicating the date and time of acceptance. Nearly 300,000 Canadians and one hundred billers currently use this service. The *epost* service remains a strategically important activity for us, as it promotes our traditional role as a neutral and secure intermediary in transactions of this kind. It is also a way of ensuring our place in the rapidly growing area of on-line transactions, in order to help offset the impact that could be felt by our lettermail business. Last year, we also set up a joint venture with CGI, a world leader in technology solutions. Called Innovapost, it provides IT and eBusiness solutions for the Canada Post Group, our customers and other postal administrations.

Union Postale: What has been the public's reaction to the electronic services introduced by Canada Post?

André Ouellet: Many customers are using our website to find postal codes, locate the nearest postal outlet, consult postal rates, track their items or access our on-





Union Postale: Quel est le principal besoin des clients commerciaux? Comment Postes Canada s'efforce-t-il d'y répondre?

André Ouellet: Etant donné le monde ultraconcurrentiel dans lequel ils évoluent, les clients veulent des services simplifiés, taillés sur mesure et bon marché. De plus en plus d'entreprises se tournent vers Postes Canada, car elles y retrouvent chacun de ces aspects. Avec les compétences de chacune de nos filiales, nous sommes en mesure de proposer aux clients non seulement des services postaux traditionnels, mais aussi des services de logistique et de gestion de la chaîne d'approvisionnement ainsi que des services en ligne. Les clients n'ont à traiter qu'avec un seul fournisseur pour tous leurs besoins.

Union Postale: Vos démarches pour acquérir une plus grande part du marché de la logistique portent-elles leurs fruits?

André Ouellet: Le marché de la logistique représente un secteur stratégique-clé, car il nous rapproche de nos clients; nous ne sommes plus seulement le fournisseur qui entreprend, au dernier kilomètre, la livraison de leurs biens. Au cours de la dernière année, des clients de marque se sont joints à nous pour former de véritables alliances stratégiques. Mais ce sont des relations qu'il nous a fallu entretenir. L'un de ces clients est Amazon.ca, une entreprise reconnue pour son expertise du commerce électronique. Postes Canada lui propose des services d'entreposage et de gestion des inventaires, de traitement, de transport, de livraison et, au besoin, de gestion des retours de marchandise. Nous discutons avec d'autres entreprises nord-américaines qui pourraient utiliser nos services pour pénétrer le marché canadien.

Union Postale: Que faites-vous durant votre temps libre?

André Ouellet: J'essaie de passer le plus de temps possible avec mes neuf petits-enfants. C'est une façon d'oublier les tracas du bureau et de refaire le plein d'énergie. En été, j'aime bien jouer au golf et, en hiver, faire du ski avec mes petits-enfants. ■

line selling tools. Commercial customers are making extensive use of our On-line Business Centre, which offers a secure site for business transactions, including on-line ordering, electronic shipping and account management. They may seem like relatively minor activities, but many of these customer service functions used to be performed by call centres and other high-cost facilities.

On-line security remains a concern for many people; not only do they feel uneasy about sharing financial information, they are also afraid of being inundated with unwanted e-mail or "spam" resulting from on-line transactions. With *epost*, it is possible to automatically block unsolicited mail, and advertising messages are sent only to recipients who expressly request them.

Union Postale: What are the principal needs of your business customers, and what is Canada Post doing to meet those needs?

André Ouellet: In today's extremely competitive business environment, business customers are looking for simple, low-cost solutions. More and more companies are turning to Canada Post because we meet each of these criteria. With the capabilities of each of our subsidiary companies, we can offer our customers not only traditional postal services, but also logistics support, supply chain management and web-based services. Customers need only deal with one supplier for all of their needs.

Union Postale: Are the measures you have taken to secure a larger share of the logistics market bearing fruit?

André Ouellet: The logistics market represents a key strategic sector since it brings us closer to our customers; where we are no longer simply providing service "over the last mile". In the past year, a number of high-profile clients have formed strategic partnerships with us. We have had to nurture these relationships, however. One of these partnerships is with Amazon.ca, an enterprise known for its e-tailing expertise. Canada Post provides Amazon with services that encompass warehousing and inventory management, shipment processing, transport and delivery and, where necessary, returns management. We are currently in talks with other North American companies wishing to use our services to penetrate the Canadian market.

Union Postale: What do you do in your free time?

André Ouellet: I try to spend as much time as I can with my nine grandchildren. It's one way of leaving the stress of the office behind and recharging my batteries. In the summer I enjoy playing golf, and in the winter I go skiing with my grandchildren. ■

With its business transformation project, Canada Post has introduced new technology making possible an electronic signature service and the ability to capture parcel information.

Au nombre de 15, les Unions restreintes apportent un soutien essentiel au développement des services postaux et à la coopération. A partir de ce numéro, Union Postale propose une nouvelle rubrique offrant un aperçu des principaux objectifs et projets de ces organisations, souvent liées de près à l'UPU. Pour commencer, pleins feux sur l'UPAEP et l'AICEP.

The 15 Restricted Unions provide essential support in postal service development and cooperation. In a new column, Union Postale will be spotlighting the main objectives and projects of these organizations, which often work closely with the UPU. In this issue, the focus is on the PUASP and the AICEP.

Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal (UPAEP)

L'UPAEP est la plus ancienne des Unions restreintes. Union Postale a voulu en savoir plus sur cette doyenne en demandant à son Secrétaire général, Mario Felmer, de préciser l'action concrète mise en place dernièrement par l'UPAEP.

Mario Felmer: L'UPAEP a organisé cinq forums internationaux pour le développement du secteur postal au Brésil, au Chili, en Colombie, au Paraguay et en Uruguay. Au Chili, la nouvelle réglementation postale, élaborée à la suite de l'un de ces forums, est actuellement examinée par le Parlement chilien.

Union Postale: Comment aidez-vous les postes à se préparer à l'avenir?

Mario Felmer: Nous organisons des séminaires et des ateliers dans le but de créer de nouveaux produits et de renforcer les services existants. Par ailleurs, nous soutenons la logistique et la distribution des colis, dont le nombre augmente parallèlement à l'expansion du commerce électronique.

Union Postale: Comment définiriez-vous votre relation avec l'UPU?

Mario Felmer: Nous travaillons conjointement dans le domaine de la coopération au développement. Nous élaborons actuellement deux guides: le guide pratique sur la réforme postale en Amérique latine et le manuel sur le service postal universel. Nous collaborons aussi à la mise en œuvre du système TRAINPOST dans les pays de la région. ■

Postal Union of the Americas, Spain and Portugal (PUASP)

The PUASP is the longest established Restricted Union. To find out more about the doyenne of these entities, Union Postale asked its Secretary General, Mario Felmer, about recent PUASP activities.

Mario Felmer: PUASP has held five international forums for postal sector development in Brazil, Chile, Colombia, Paraguay and Uruguay. In Chile, new postal regulations, prepared following one of these forums, are currently under consideration by the Chilean Parliament.

Union Postale: How do you help Posts prepare for the future?

Mario Felmer: We organize seminars and workshops with the aim of creating new products and improving existing services. We also support parcel-post logistics and delivery, as parcel numbers are increasing in tandem with the expansion of e-commerce.

Union Postale: How would you define your relations with the UPU?

Mario Felmer: We work side by side in the field of development cooperation. We are currently preparing two guides: a practical guide to postal reform in Latin America and a manual on the universal postal service. We are also working together to introduce the TRAINPOST system in countries of the region. ■



Mario Felmer, Secrétaire général de l'UPAEP.

Mario Felmer, PUASP Secretary-General.

Créée en: 1911

Siège: Montevideo (Uruguay)

Nombre de membres: 26

Prochain congrès: Brésil 2005

Projet FAQS: acquisition, installation, mise en service et maintenance d'équipement de contrôle diagnostique

Priorités du plan stratégique:

1. Réforme et modernisation du service universel
2. Qualité de service et renforcement du réseau
3. Formation et amélioration des ressources humaines
4. Stratégies axées sur la clientèle, les marchés, les produits et les nouvelles technologies
5. Coopération technique

Site Web: www.upaep.com.uy

Established in: 1911

Headquarters: Montevideo (Uruguay)

Number of members: 26

Next Congress: Brazil 2005

QSF Project: Procurement, commissioning and maintenance of diagnostic testing equipment

Strategic Plan priorities:

1. Reform and modernization of the universal service
2. Quality of service and development of the postal network
3. Training and improving human resources
4. Customer-oriented strategies, markets, products and new technologies
5. Technical cooperation

Website: www.upaep.com.uy

Association des opérateurs des postes et télécommunications des pays et territoires de langue officielle portugaise (AICEP)

Association of Post Office and Telecommunications Operators from the Portuguese Speaking Countries and Territories (AICEP)

Créée en: 1998

Siège: Lisbonne (Portugal)

Nombre de membres: 9

Prochain congrès: Viseu (Portugal), 16 juin 2004

Projets FAQS:

Angola: réhabilitation de l'infrastructure postale

Mozambique: renforcement des capacités opérationnelles de base

Activités: organiser des actions de formation, d'assistance technique et de diagnostic et élaborer des plans stratégiques de développement et de modernisation des opérateurs postaux

Site Web: www.aicep.pt

Established five years ago, the AICEP is a relative newcomer to the group of Restricted Unions. Manuel Frexes is its President.

Union Postale: What specific actions have you recently introduced?

Manuel Frexes: The annual high-level seminar at which leaders of AICEP member countries can discuss and exchange their experience of the problems confronting the Posts. This year, a workshop on postal reform and the universal service, attended by other Restricted Unions and senior officials of the UPU, was held in parallel with the seminar.

Union Postale: What is the current challenge facing the AICEP?

Manuel Frexes: We have to develop the postal service of African member countries, as well as that of East Timor in Asia, through training activities. This is important because the communications network is a driving force for social and economic development in these countries. Unfortunately, in many cases it is in a poor state at present.

Union Postale: How would you define your relations with the UPU?

Manuel Frexes: I would describe them as close and beneficial. The UPU is actively supporting member countries' projects, particularly through the QSF, as well as the activities of what is the youngest Restricted Union. ■

Créée il y a cinq ans, l'AICEP est l'une des plus jeunes Unions restreintes. Manuel Frexes est son Président.



Manuel Frexes,
Président
de l'AICEP.

Manuel Frexes,
President of the
AICEP.

Union Postale: Quelle action concrète avez-vous mise en place dernièrement?

Manuel Frexes: Le séminaire de haut niveau, organisé chaque année, où les dirigeants des pays membres de l'AICEP débattent et échangent leurs expériences sur des problèmes auxquels sont confrontés les postes.

Cette année, un atelier sur la réforme postale et le service universel, auquel ont participé d'autres Unions restreintes et de hauts représentants de l'UPU, est venu compléter le séminaire.

Union Postale: Quel est le défi actuel que doit relever l'AICEP?

Manuel Frexes: Nous devons développer le service postal des pays membres africains, et du Timor-Leste en Asie, à l'aide d'actions de formation, car le réseau des communications, souvent en mauvais état, est l'un des moteurs du développement socioéconomique de ces pays.

Union Postale: Comment définiriez-vous votre relation avec l'UPU?

Manuel Frexes: Nous entretenons des relations que je qualifierais d'étroites et bénéfiques. L'UPU accompagne activement les projets des pays membres, notamment par le biais du FAQS, et soutient les activités de la plus jeune des Unions restreintes. ■

Established in: 1998

Headquarters: Lisbon (Portugal)

Number of members: 9

Next Congress: Viseu (Portugal), 16 June 2004

QSF Projects:

Angola: rehabilitation of postal infrastructure

Mozambique: reinforcement of basic operational capabilities

Activities: organizing training, technical assistance and diagnostic activities and developing strategic plans for postal operator development and modernization

Website: www.aicep.pt

La recette principale de Dublin

Un service de pointe dans un cadre historique

La recette principale de Dublin est le siège d'An Post. Le bâtiment est un site historique doublé d'un bijou d'architecture.

The General Post Office in Dublin is the headquarters of An Post. The building is of immense architectural and historical significance.



Implantée en plein cœur de la capitale irlandaise, sur O'Connell Street, la recette principale de Dublin est un bijou d'architecture doublé d'un site historique. Inaugurée en janvier 1818, elle est devenue un symbole de la liberté nationale à la suite de l'insurrection de Pâques 1916, lorsque les insurgés contre la domination britannique en ont fait leur quartier général.

L'intérieur du bâtiment a été détruit par les flammes et la fumée durant le soulèvement, mais, pour étonnant que cela paraisse, la façade n'a que peu souffert. Restauré, le bâtiment a rouvert ses portes en 1929; des milliers de touristes s'y présentent chaque année.

Outre le siège administratif d'An Post, le bâtiment d'O'Connell Street abrite aussi le plus vaste bureau de poste de toute l'Irlande, exploité par un directeur, soutenu par 60 employés, dont 46 à la vente. Tout le personnel d'exploitation est membre du syndicat des employés des communications (Communications Workers Union).

The General Post Office in Dublin

Service mixed with historic charm

Situated in the heart of the capital on O'Connell Street, Dublin's General Post Office (GPO) is of immense architectural as well as historical significance. It officially opened for business in January 1818. Its central role in the Easter Rebellion of 1916, when insurgents who took a stand against British rule used the GPO as their headquarters, has made it a symbol of national freedom.

The interior of the building was destroyed by smoke and fire during the uprising, but remarkably the front was left reasonably intact. The restored building was officially reopened in 1929 and attracts thousands of tourists each year.

As well as being the administrative headquarters of An Post, it accommodates the largest of the Irish postal service's branch offices, staffed by a branch manager and some 60 employees, including 46 retail clerks. Operational staff are members of the Communications Workers Union.

The GPO is open for business Monday to Saturday between 7.45 a.m. and 8 p.m. There are 21 counter po-

L'intérieur impressionnant de la recette principale de Dublin. Sérieusement endommagé durant l'insurrection irlandaise contre l'administration britannique en 1916, le bâtiment a été restauré et a finalement rouvert ses portes en 1929.

The beautiful interior of the GPO. Following extensive damage as a result of a rebellion against the British administration in 1916, the building was restored and officially reopened in 1929.



¹ *Produit haut de gamme d'An Post à délai de distribution garanti, assorti d'un service de suivi de l'envoi.*

La recette principale est ouverte au public du lundi au samedi, de 7 h 45 à 20 heures. Il y a 21 guichets dans le hall principal du bureau et un bureau séparé pour les colis postaux avec deux guichets «Recommandés/ultrarapides (Swift Post¹)». Le service philatélique se trouve dans une pièce contiguë et offre à la vente une large gamme de timbres commémoratifs et d'autres articles de collection.

La recette principale n'est pas un bureau distributeur. Le courrier adressé *intra-muros* est distribué à partir de deux bureaux distributeurs situés respectivement dans les parties nord et sud de la ville.

Un service à la clientèle sous surveillance constante

Avec 3000 clients en moyenne franchissant la porte du bureau de poste chaque jour, son personnel s'efforce de faire en sorte que le service soit efficace et apprécié pour cela.

Le service à la clientèle est sous surveillance constante, assure le directeur Shay Cullen: «Les clients sont invités à formuler des remarques, favorables ou non, sur des fiches spécialement mises à leur disposition pour cela. Nous corrigeons notre démarche en fonction des réactions de la clientèle et des suggestions du personnel.»

La position qu'occupe Shay Cullen l'oblige à porter plusieurs casquettes. Non seulement il gère les stocks, les fonds, le personnel et, naturellement, les besoins de la clientèle, mais il reste aussi en liaison avec le bureau de la circonscription de Dublin pour toutes les questions d'exploitation concernant la recette principale.

M. Cullen travaille pour An Post depuis vingt-quatre ans. Il a gravi un à un tous les échelons de la hiérarchie interne, depuis la position d'employé de guichet à celle de directeur d'agence, qu'il occupe actuellement. Il est entré à la Direction des postes et télégraphes (comme An Post s'appelait alors) après avoir passé un concours administratif. Au fil des années, il a suivi en interne diverses formations professionnelles au gré et en fonction des postes qu'il occupait.

Le moteur humain

La communication étant au cœur de son travail, Shay Cullen rencontre régulièrement les représentants du personnel et a institué la pratique de consigner dans un carnet d'agence les problèmes rencontrés au jour le jour et les solutions apportées.

«Le moteur de cette affaire est humain, ce qui rend la communication indispensable, affirme-t-il. J'ai be-

sions in the main office as well as a separate parcel office that accommodates two Registered/Swift Post counters. The Philatelic Sales office is next to the main office, where philatelists can purchase a wide variety of commemorative stamps and other collectibles. Mail is not delivered from the GPO. City Centre mail is delivered from two delivery offices, one situated on the north side of the city and one on the south side.



Shay Cullen, directeur de la recette principale de Dublin, qui est aussi la plus importante agence d'An Post.

Shay Cullen, Branch Manager, General Post Office, Dublin, the largest of An Post's Branch Offices.

Taking the pulse on customer service

With an average of 3,000 customers coming through the GPO daily, efficient service is crucial.

Customer service is constantly under review, according to Shay Cullen, GPO Branch Manager. "We have customer comment cards in the public area to invite criticism and praise. We examine our service based on customer feedback and suggestions from staff and act accordingly," he adds.

Cullen's job is multi-faceted. Not only does he manage staff, stock, cash and, of course, customer needs, he also liaises with the Dublin Area Office on operational matters affecting the office.

Cullen has 24 years of experience at An Post. He has moved up the grades from post office clerk to overseer to superintendent and most recently to branch manager. He entered the Department of Posts and Telegraphs, as it was called back then, through a Civil Service Commission exam. In the intervening years, he has undergone in-house training courses relevant to his various positions.

People-driven business

Communication is the key to Cullen's approach to his job. He has regular meetings with staff representatives and has introduced an office diary to record issues encountered daily and the measures introduced to address them.

"This business is people driven, so good communication is essential. I need to be able to communicate effectively with staff to address issues that affect them and to motivate them to provide a high-quality service to our customers."

"Our customers are our business. Without them we have nothing, so it's important to look after them. I enjoy my job and am always looking forward to the next challenge," he adds.



Les opérations de traitement du courrier d'An Post sont dominées par quatre grands centres automatisés dotés des trieuses les plus modernes sur le marché.

An Post's mails operation centres on four major automated sorting hubs, equipped with the most modern sorting technology available.



Paul Coleman, employé de guichet, réalisant une transaction sur son terminal à écran tactile, le dernier cri en matière de technologie, dont est équipée la recette principale de Dublin.

Retail clerk Paul Coleman uses state-of-the-art touch-screen technology to process a transaction.

An Post en chiffres/An Post at a glance

Bureaux de poste/Post offices:	1 600
Employés/Total number of employees:	10 000
Préposés à la distribution/Delivery personnel:	4 500
Préposés au tri/Postal sorters:	1 190
Envois distribués par an/Items delivered annually:	740 millions/million
Distributions quotidiennes/Daily deliveries:	1 (lundi-vendredi/Monday-Friday)
Adresses desservies (foyers et entreprises)/Household and business addresses:	1,5 million/million
Parc de véhicules de service/Vehicle fleet:	2 900
Grands centres de tri automatisés/Major automated sorting hubs:	4
Chiffre d'affaires en 2002/Turnover in 2002:	683 millions d'EUR/million EUR
Pertes d'exploitation en 2002/Operating loss in 2002:	17,4 millions d'EUR/million EUR

soin de pouvoir communiquer efficacement avec le personnel pour pouvoir régler les problèmes qu'il rencontre et le motiver pour fournir un service haut de gamme à notre clientèle.

«Nos clients sont l'essence même de notre entreprise: sans eux, nous ne sommes plus rien; alors, il est important de prendre soin d'eux. J'aime mon boulot et me surpasser dans mon travail.»

Des guichets ultramodernes

Le préposé Paul Coleman a débuté sa carrière de postier en 1980 comme facteur, puis il a travaillé au tri et comme inspecteur des postes intérimaire, avant de venir occuper sa position actuelle il y a neuf ans. Il assure la prestation de tous les services de guichet et arrête les comptes à la fin de chaque semaine.

Il a profité de la possibilité qui lui était offerte de suivre divers cours de formation au service à la clientèle et à la communication dispensés par le

Centre de réalisation et de développement d'An Post. Paul Coleman se définit lui-même comme une «personne de contact» et aime les relations professionnelles avec la clientèle.

Les guichetiers sont recrutés en interne et en externe. Les heureux candidats reçoivent une formation de quatre semaines, dont une théorique et trois pratiques «sur le tas». Chaque agence dispose de son propre «tuteur», dont le rôle est de surveiller et d'aider les stagiaires.

Les transactions au guichet sont réalisées sur du matériel de pointe doté d'écrans tactiles. Cet équipement a été adopté il y a une dizaine d'années pour accélérer les transactions et les temps d'enregistrement ainsi que pour faciliter l'introduction de nouveaux services. Les logiciels en place permettent aussi aux guichetiers de disposer d'une information complète et détaillée sur les nouveaux produits et services.

Modern retail counters

Retail clerk Paul Coleman joined the service in 1980 as a junior letter carrier and served as a letter carrier, postal sorter and acting inspector before taking on his present position nine years ago. His duties include providing all counter services and balancing the accounts weekly.

Coleman has availed himself of various customer services and communications training courses provided by An Post's Performance and Development Centre. He describes himself as a 'people person' and enjoys working with customers.

Retail clerks are recruited externally and internally. Successful candidates receive four weeks of training, including one week in the classroom followed by three weeks 'on the job' in a branch office. Each branch office has a 'coach' who supervises and assists the trainee.

Counter transactions are processed using state-of-the-art, touch-screen technology. It was introduced ten years ago, in an effort to speed up transaction and recording times as well as to facilitate the introduction of new services. The software also provides comprehensive information to retail clerks on new services and products.

An Post was the first postal administration in the world to introduce this technology, and there are regular visits to the GPO from foreign postal administra-



Noreen Friel, employée de guichet, explique à un client comment procéder à un transfert d'argent électronique.

Retail clerk Noreen Friel helps a customer with an electronic money transfer.

Special Distribution Services, filiale d'An Post chargée des services de colis et de messagerie.

Special Distribution Services, the parcels and courier of An Post.

An Post a été la toute première administration postale du monde à adopter cette technologie, et la recette principale de Dublin reçoit régulièrement la visite d'administrations postales étrangères intéressées par l'achat du système développé conjointement par An Post et le groupe Escher.

Les retraites des fonctionnaires et les allocations de chômage sont payées chaque semaine les jeudi et vendredi, et les allocations familiales le premier mardi de chaque mois. Ces jours sont particulièrement chargés pour le personnel du bureau; il n'empêche, les clients sont servis, en moyenne, dans les cinq minutes.

La clientèle de la recette principale de Dublin reflète bien la grande diversité culturelle, qui est devenue une caractéristique à part entière de la société irlandaise ces dix dernières années: «Il y a beaucoup d'émigrés, qui s'expriment dans des langues ou avec des accents très divers. C'est étonnant de voir avec quelle rapidité ils se sont adaptés à notre langue et à notre monnaie», commente Paul Coleman. ■

tions interested in purchasing the system developed by An Post and Escher Group.

Government pensions and unemployment benefits are paid weekly on Thursdays and Fridays, and child benefit payments are made monthly on the first Tuesday. These are particularly busy days for post office staff, yet, on average, customers are served within five minutes.

Customers in the GPO reflect the rich cultural diversity that has become part and parcel of Irish life in the past ten years. "We have many immigrant customers with a variety of languages and accents. It is amazing how quickly they have adapted to our language and currency," says Coleman. ■



An Post en deux mots

An Post a vu le jour en tant qu'entreprise publique en 1984. Jusqu'à cette date, les services nationaux de ramassage et de distribution du courrier et les services de guichet étaient entre les mains de la Direction des postes et télégraphes. Encore avant cela, avant l'indépendance, l'organisation n'avait pas changé depuis sa création, au début du XVIIIe siècle, par l'administration britannique à Londres.

L'entreprise est subdivisée en trois sections principales: Letter Post (qui s'occupe des lettres), PostTS (qui s'occupe des services de guichet fournis dans les bureaux de poste du réseau national) et Special Distribution Services (SDS, qui s'occupe des services des colis postaux et de messagerie). An Post a récemment entrepris de restructurer toutes ses activités afin de réunir ses activités principales sous une même enseigne.

Dynamisés par l'accélération de la croissance économique que connaît le pays depuis le milieu des années 90, les volumes de courrier ont crû en moyenne de 7% par an.

Le siège de SDS (la filiale d'An Post chargée des services de distribution des colis postaux et de messagerie), implanté dans les environs de Dublin, partage les locaux d'un centre de distribution automatisé ultramoderne de plus de 7400 mètres carrés. Parmi les équipements techniques de ce centre, on trouve le dernier cri en matière de plateau à bascule ainsi que des appareils de scannage automatique des envois aux fins du suivi, de pesée dynamique (en mouvement) et de calcul des taux.

Outre ses produits et services de colis postaux, An Post propose à sa clientèle toute une gamme d'autres services, notamment le versement des prestations sociales, le paiement des factures, la commande de passeports, l'encaissement des redevances de télévision, les produits d'épargne nationale, la vente d'obligations à lots, les transferts d'argent par Western Union, les crédits de communication pour téléphone portables et la Loterie nationale.

An Post: an overview

An Post was established in 1984 as a commercial State company. Prior to that, the national mails collection and delivery service and counters services were provided through the Department of Posts and Telegraphs.

The company is organized into three main businesses – Letter Post, the mails division, PostTS, which provides counter services through a national network of post offices, and Special Distribution Services (SDS), the parcels and courier division. An Post is currently restructuring all activities to ensure a sharper focus on core activities under a single brand.

Mail volumes have risen by an average of 7% a year, as economic growth has surged since the mid-1990s.

The mails operation of An Post centres on four major automated sorting hubs, equipped with the most modern sorting technology available. Approximately 740 million items of mail are delivered each year.

The headquarters of SDS, An Post's parcel and courier services distribution company, are situated on the outskirts of Dublin City in a state-of-the-art, automated distribution centre. Sorting equipment comprises the latest in tilt-tray technology and incorporates automatic item scanning for tracking, dynamic weighing and rate calculation.

In addition to letter and parcel services, An Post provides a range of third-party Post Office services, including welfare payments, BillPay, Passport Express, TV licence sales, National Savings products, Prize Bonds sales, Western Union money transfers, mobile phone top-ups and National Lottery tickets.



Protéger l'intégrité des timbres-poste

La République du Daghestan n'est qu'un exemple de la longue liste des régions de Russie non autorisées à émettre des timbres-poste de manière autonome.

Republic of Dagestan? Only one of a long list of regions in Russia not authorized to issue postage stamps independently.

25 août 2003 – Circulaire 294 du Bureau international: «... Il existe sur le marché de la philatélie un nombre considérable de timbres-poste illicites portant le nom de l'Erythrée... Ce type d'activité nuit à notre réputation et à notre image, notamment en raison du fait que certains de ces timbres-poste ont un caractère obscène... Nous avons ainsi recensé pas moins de 600 timbres illicites!»

28 juillet 2003 – Circulaire 269 du Bureau international: «... Nous sommes consternés et horrifiés par l'émission frauduleuse d'une série de timbres-poste... Les timbres imprimés ont pour socle des images ou des logos de certaines célébrités et organisations internationales, avec ce que cela pourrait comporter comme conséquence pour La Poste de Côte d'Ivoire.»

Ces extraits de circulaires, récemment publiées à la demande des postes de Pays-membres, dénoncent les émissions de timbres-poste illicites, qui posent un problème de plus en plus grave dans bon nombre de régions de la planète. Les plus touchés sont les pays en développement et les pays les moins développés en Afrique, en Asie/Pacifique, en Europe de l'Est et dans la Communauté des Etats indépendants.

Ces timbres-poste sont souvent diffusés avec des noms de lieux n'étant pas reconnus comme siège d'une quelconque autorité d'émission philatélique. Ils sont généralement produits à l'insu de l'administration postale nationale concernée. Ils représentent fréquemment, sans accord préalable, des objets, des événements et des personnalités protégés par des droits de propriété intellectuelle. Le profit est le principal motif de ces pratiques, qui ternissent l'image de marque de la philatélie, induisent en erreur les collectionneurs et privent de revenus substantiels les autorités d'émission de timbres-poste officiels.

L'UPU publie sur son site Web des informations concernant les timbres-poste déclarés illicites par ses membres. Un autre outil permettant d'aider les postes et les partenaires philatéliques à vérifier la nature officielle et l'authenticité des timbres est le système de numérotation des timbres (WNS) de l'UPU et de l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP). Plus de 140 postes ont adhéré au système WNS lancé au début de 2002, qui devrait devenir un registre mondial centralisé des timbres-poste authentiques.

Protecting the integrity of the postage stamp

25 August 2003, IB Circular 294: "...there are a considerable number of illegal postage stamps circulating on the philatelic market in the name of Eritrea... this activity has ruined our reputation and good name, in particular given that some of the illegal stamps are quite obscene in nature... we have recorded no fewer than 600 illegal stamps!"



28 July 2003, IB Circular 269: "...We are shocked and horrified by the fraudulent issue of postage stamps ... the stamps feature images or logos of certain prominent figures and international organizations, which could have serious consequences for Côte d'Ivoire."

These are examples of circulars issued by the UPU's International Bureau on the request of member Posts to denounce 'illegal' stamps, a growing problem in many parts of the world. Most affected are the developing and least developed countries in Africa, Asia-Pacific, Eastern Europe and the Commonwealth of Independent States.

These stamps are often issued bearing the names of places not recognized as stamp-issuing authorities and are usually produced without the knowledge or approval of the postal administration concerned. They often depict protected trademarks, events and personalities. Profit is the main motive behind these practices, which are tarnishing the image of philately, misleading stamp collectors and depriving official stamp-issuing authorities of valuable revenue.

The UPU publishes information on its website about stamps declared illegal by its members. Another tool to help postal administrations and philatelic partners to verify the official nature and authenticity of stamps is the UPU/World Association for the Development of Philately's Stamp Numbering System (WNS). Introduced at the beginning of 2002, more than 140 Posts have joined the WNS, which aims to become the centralized worldwide register of authentic stamps.

Mechanisms to ensure best practices

The problem of 'illegal' stamp issues was raised on a number of occasions during the October session of the Council of Administration, among others in the Postal

Timbres-poste émis au nom d'un pays fictif (République sahraoui) ou du Sahara occidental et dénoncés par l'administration postale du Maroc.



Postage stamps issued in the name of the fictitious country "République sahraoui" (Saharan Republic) or "Western Sahara" (Sahara Occidental) denounced by the postal administration of Morocco.

Moyens de promouvoir les pratiques exemplaires

Le problème des émissions philatéliques illicites a été soulevé à plusieurs reprises durant la session du Conseil d'administration d'octobre et, entre autres, lors de la réunion du Groupe d'action pour la sécurité postale (GASP). Ce dernier a manifesté sa volonté de coopérer avec l'AMDP sur les questions de sécurité.

«Comme l'UPU ne constitue pas une autorité civile pour ses Pays-membres et que les législations peuvent différer d'un pays à l'autre, il est conseillé aux administrations postales constatant des pratiques philatéliques inappropriées de recourir aux instruments juridiques nationaux», déclare Paul Giroux, expert en sécurité postale à l'UPU.

La déontologie et les pratiques exemplaires étaient au cœur des discussions lors de deux réunions internationales tenues à Lisbonne à la fin de septembre 2003. Les participants à la Conférence internationale sur les émissions illicites et à la cinquième Assemblée générale de l'AMDP ont examiné les moyens de lutter contre les pratiques inappropriées et de promouvoir l'activité philatélique.

Un événement marquant a été l'admission à l'AMDP des imprimeurs garantissant la sécurité des timbres-poste. Regroupés au sein de la Confédération internationale des imprimeurs et des industries apparentées (INTERGRAF), les imprimeurs susmentionnés jouent un rôle essentiel dans la chaîne de production des timbres-poste. La coopération a été renforcée grâce à la signature d'un accord entre INTERGRAF et l'UPU visant à coordonner les efforts pour promouvoir les pratiques philatéliques exemplaires.

Développement de la philatélie

La question est complexe, et il n'y a pas de solution miracle, selon Ken McKeown, Directeur des marchés à l'UPU: «Les membres de l'UPU doivent rester vigilants, prendre des mesures autant que possible au niveau national et, surtout, adopter des politiques et des pratiques saines en matière de philatélie.»

Selon M. McKeown, le développement et la promotion de la philatélie ainsi que de l'activité de collection de timbres-poste demeurent les objectifs généraux de l'AMDP, qui englobent également la lutte contre les mauvaises pratiques. «Il y a de nombreux développements encourageants. Le passe-temps est toujours aussi populaire, et l'affaire est rentable. Pour sa part, l'UPU a développé le service d'information philatélique sur son site Web, et les associations membres de l'AMDP s'interrogent sur ce qu'elles peuvent faire pour apporter une contribution accrue à l'essor de la philatélie», conclut-il. ■

Security Action Group (PSAG) meeting. PSAG has indicated its willingness to cooperate with the World Association for the Development of Philately (WADP) on stamp security matters.

Says Paul Giroux, UPU Postal Security Expert: "As the UPU does not have civil authority over its member countries, and domestic civil law may differ from country to country, postal administrations that become aware of possible improper philatelic practices are advised to seek national legal remedies."

Ethics and best practices in the philatelic business were at the heart of discussions at two international meetings held in Lisbon, Portugal, at the end of September 2003. Participants at the International Conference on Illegal Issues and the Fifth General Assembly of the WADP discussed ways to combat improper philatelic practices and promote the philatelic business.

A highlight of the Lisbon meetings was the admission of postage stamp security printers to the WADP. Grouped together within the International Confederation for Printing and Allied Industries (INTERGRAF), stamp security printers play a key role in the stamp production chain. This cooperation was strengthened with the signing of an agreement between INTERGRAF and the UPU to coordinate their efforts in promoting best practices in philately.



Developing philately

The problem, however, remains complex with no simple solution, says Ken McKeown, UPU Director of Markets: "There is no quick-fix to this problem. UPU members must be vigilant, take action as far as possible at the national level and, above all, introduce sound philatelic policies and practices."

According to McKeown, the development and promotion of philately and stamp collecting remains the overall aim and challenge of the WADP, part of which is eradicating improper practices. "There are many positive developments in the philatelic industry; the hobby remains popular and the business profitable. The UPU has expanded the philately information service on its web site, and member associations of the WADP are actively considering how they can contribute more for the benefit of philately." ■

L'administration postale des Comores déclare que les timbres émis au nom de la République islamique des Comores et de la République fédérale islamique des Comores sont illicites et portent un préjudice moral et économique non seulement aux services postaux comoriens, mais aussi aux collectionneurs.

The postal administration of the Comoros says stamps bearing the name "République islamique des Comores" and "République fédérale islamique des Comores" are illegal and causing moral and economic harm not only to the Comorian postal service, but also to collectors.

POST-EXPO 2003

Le rendez-vous des décideurs du secteur postal et des fournisseurs de technologie

POST-EXPO 2003
Meeting place of postal decision-makers and technology suppliers

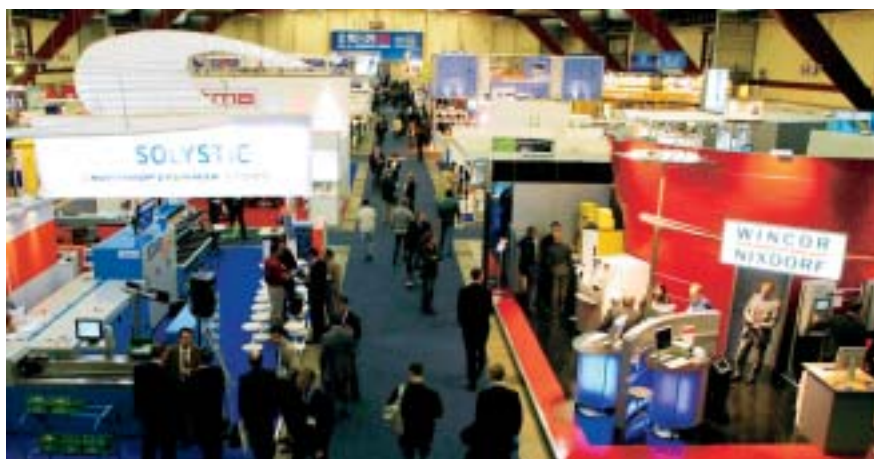
Les visiteurs de POST-EXPO ont pu découvrir, pour la première fois à Bruxelles, l'exposition sur les moyens de transport. Moussibahou Mazou, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, Tony Robinson, Directeur général de UK and International Press Events, et Johnny Thijs, PDG de La Poste belge, découvrent les dernières bicyclettes mises au point pour la distribution du courrier.

New at Brussels was the transportation exhibition. Moussibahou Mazou, UPU International Bureau Deputy Director General; Tony Robinson, Managing Director of UK and International Press Events; and Johnny Thijs, CEO of De Post-La Poste Belgium, look at the latest mail delivery bicycles.

Quatre mille six cents visiteurs – un nombre record –, en provenance de 90 pays, ont parcouru les halls d'exposition de POST-EXPO 2003, qui s'est tenu à Bruxelles au début d'octobre. Le forum mondial des entreprises postales, organisé par l'UPU, le forum européen des utilisateurs de services de courrier ainsi que le forum et les ateliers technologiques ont rassemblé plus de 500 délégués, dont de nombreux dirigeants. Quelque 160 postes et entreprises privées ont présenté leurs produits et services et, dans bien des cas, en ont profité pour promouvoir leurs dernières innovations et solutions technologiques.

L'UPU présente le cachet électronique

Les visiteurs ont afflué au stand de l'UPU pour recueillir des informations sur divers sujets: l'organisation et ses activités, les produits et services de son Centre de technologies postales, le système d'adressage POST*Code et le programme «Poste et environnement». Mais c'est le cachet électronique (EPM) qui a suscité le plus d'intérêt. L'UPU, avec l'aide de plusieurs administrations postales, a mis au point une norme universelle grâce à laquelle le cachet électronique deviendra un moyen d'authentification reconnu à l'échelle mondiale.



A record-number of 4,600 visitors from 90 countries passed through the exhibition halls at POST-EXPO 2003 that took place in Brussels early in October. The World Postal Business Forum organized by the UPU, together with the European Mail Users Forum, Technology Forum and workshops attracted more than 500 delegates, among them many chief executives. Some 160 Posts and private companies showcased their products and services, many of them using it as a launching pad for their latest technological innovations and solutions.

UPU demonstrates Electronic PostMark

The UPU stand was well attended by visitors interested to learn more about the organization and its activities, the products and services of its Postal Technology Centre, the POST*Code Addressing system and the Post and the Environment programme. Of special interest was the Electronic PostMark (EPM). The UPU, with the assistance of several postal administrations, has developed a global standard that will help make the electronic postmark a universally accepted authentication device.



«... Les grandes tendances sont les mêmes partout en Europe et dans le monde: baisse des volumes de courrier, croissance des nouvelles technologies, mondialisation et libéralisation. Nous faisons tous des projections, mais, si la situation devient critique, nous ne pouvons plus être sûrs de rien. Dans ces conditions, la seule solution consiste à se comporter comme des fauves: manger pour avoir une chance de survivre, ou être mangé. Bien sûr, nous avons besoin de nouvelles technologies, mais c'est le dynamisme, la flexibilité et la rapidité de nos collaborateurs qui nous font progresser et nous évitent de nous faire manger!» *Johnny Thijs, PDG de La Poste belge*

«...The major trends are reproduced across the globe: reduced mail volumes, the growth of new technologies, globalization and liberalization in Europe. We all have our own projections, but when push comes to shove we can be sure of nothing. In these conditions, the only option is to behave like pumas: give yourself a fighting chance by eating; the alternative is to be eaten. Certainly, we need new technologies, but it's the dynamism, flexibility and speed of our co-workers that move things forward; that enables us to escape being eaten!» *Johnny Thijs, CEO, De Post-La Poste, Belgium*

«... Le marché a besoin de solutions mondiales... C'est là que des organisations comme l'UPU et IPC peuvent jouer un rôle prépondérant. Ces organisations nous offrent la possibilité de maîtriser la puissance du système postal – le véritable réseau de communication mondial. Mais cette puissance ne pourra être libérée que si nous collaborons. Nous devons conjuguer nos efforts pour élaborer des outils et des solutions économiques, tant pour les services physiques que pour les services électroniques, qui pourront être exploités avantageusement à l'échelle mondiale...»
André Ouellet, PDG de Postes Canada

“...The market needs global solutions... That is where organizations like the UPU and IPC can play a critical role. These organizations provide opportunities for us as postal administrations to harness the power of the postal system – the original global communications network. But that power will only be unleashed if we collaborate. We need to jointly develop tools and solutions, for the physical and electronic domains, that will be economical and provide meaningful solutions that cross national borders...” **André Ouellet, President and CEO, Canada Post**

POST-EXPO 2004

La 8^e exposition internationale sur les technologies postales se tiendra à Bucarest (Roumanie). POST-EXPO 2004 se déroulera à ROMEXPO, du 23 au 25 septembre 2004, et le 23^e Congrès de l'UPU se tiendra au Palais du Parlement de Bucarest, du 15 septembre au 5 octobre 2004. ■

POST-EXPO 2004

The 8th international postal and technology exhibition will take place in Bucharest, Romania. POST-EXPO 2004 will be held at ROMEXPO from 23 to 25 September 2004, while the 23rd UPU Congress will convene at Bucharest's Palace of Parliament between 15 September and 5 October 2004. ■



(De g. à dr.) Claude Guillemain, du Centre de technologies postales (CTP), de l'UPU présente le cachet électronique à Johnny Thijs, PDG de La Poste belge, à Jean-Marie Gassmann, Chef du CTP, et à Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

(L/R) Claude Guillemain of the UPU's Postal Technology Centre (PTC) demonstrates the Electronic PostMark to Johnny Thijs, CEO De Post-La Poste Belgium; Jean-Marie Gassmann, Head of the PTC, and Thomas E. Leavey, UPU Director General.



Le Segway Human Transporter a suscité beaucoup d'intérêt lors de POST-EXPO 2003. Plusieurs postes, dont Postes Canada, Deutsche Post et le Service postal des Etats-Unis évaluent actuellement les possibilités d'utilisation de ce nouveau véhicule aux fins de la distribution du courrier.

The Segway Human Transporter attracted a lot of interest at POST-EXPO 2003. A number of Posts, including Canada Post, Deutsche Post, and the US Postal Service, are testing the transporters as a possible future mail delivery "vehicle".

«... La révolution de l'information est l'occasion pour les services postaux de mettre l'accent sur la recherche de solutions créatives en matière de communication pour leurs clients, ainsi que sur la qualité de service, qui est essentielle pour préserver la fidélité et la confiance des clients. Le réseau postal demeure une infrastructure fiable et un élément fondamental des économies nationales et mondiales ...»

Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU

“...The information revolution is an opportunity for postal services to focus on creative communication solutions for their customers, and on service quality, which is essential to keep customers' loyalty and trust. The postal network remains a reliable and essential infrastructure in the development of the national and global economies ...”

Thomas E. Leavey, Director General, UPU



Deutsche Post a fait une démonstration de son système de suivi du regard, qui aide les clients à améliorer la qualité de leur courrier publicitaire en analysant l'efficacité du contenu et de la présentation du matériel promotionnel.

Deutsche Post demonstrated their eye-tracking system that helps customers improve their advertising mail by analysing the effectiveness of the contents and design of the promotional material.



La Journée mondiale de la poste diversement célébrée

Manifestations sportives, spectacles de danse hauts en couleur, émissions de timbres et d'enveloppes «Premier jour», expositions philatéliques, courses de facteurs à bicyclette, hommages rendus aux postiers du monde entier: depuis la République du Congo jusqu'à la Colombie, en passant par la Moldova, le Népal, le Viet Nam et nombre d'autres endroits exotiques, cette année encore, la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre, a été célébrée avec éclat aux quatre coins de la planète. Voici quelques exemples illustrant la diversité des manifestations organisées pour cet événement. ■



Les enfants de la Moldova ont soumis de nombreux dessins dans le cadre d'un concours d'art.

A drawing competition for children in Moldova generated many colourful pictures.

Local celebrations mark World Post Day

Sporting events, colourful dance shows, stamp and First Day cover launches, bicycle races for letter carriers, tributes to postal workers: from the Republic of Congo to Colombia, through Moldova, Nepal, Viet Nam and other exotic locations, this year's World Post Day on 9 October was once again celebrated with much fanfare around the world. Here is a roundup of selected activities that highlight the diversity of this event. ■



Des enfants de plusieurs écoles en Bulgarie, âgés de 8 à 12 ans, ont participé à la journée portes ouvertes. Les élèves ont visité des bureaux de poste, rencontré des facteurs et ont pu assister, étape par étape, au processus de distribution du courrier, appelé pour l'occasion «voyage d'une lettre». Après leur avoir montré les règles de l'adressage, les élèves ont apposé le timbre de la Journée mondiale de la poste, ont déposé leurs lettres dans les boîtes postales, puis ont observé leur collecte, préparation et distribution.

Children aged between 8 and 12 from various schools in Bulgaria took part in an "open house". Pupils visited post offices, met postmen and followed the journey of a letter through each stage of the mail delivery process. Once instructed on how to address letters properly, pupils affixed the World Post Day stamp to their letters, deposited them in letter boxes and watched the letters being collected, sorted and delivered.





En Pologne, la mise en circulation d'un timbre commémoratif de la Journée mondiale de la poste est devenue une tradition chaque 9 octobre. L'émission de cette année rappelle l'un des principaux symboles de la poste: le cor postal. Cet instrument reste le signe distinctif de nombreux bureaux de poste, boîtes postales, casquettes, boutons d'uniformes, timbres et empreintes d'oblitération dans le monde.

In Poland, it has become a tradition to issue a World Post Day commemorative stamp on 9 October each year. This year's stamp features one of the principal symbols of the Post, the post horn. This instrument remains a distinctive symbol on many post office signs, post boxes, caps, uniform buttons, stamps and cancellation impressions throughout the world.



Carte postale émise par la Grèce à l'occasion de la Journée mondiale de la poste 2003.

Postcard issued by Greece to mark World Post Day 2003.



Passers-by met and obtained the autograph of a famous stamp artist, Chan Chi Vai, who designed the "I Ching, Pa Kua III" stamp issued to commemorate World Post Day.

Les passants ont eu l'occasion de rencontrer le célèbre dessinateur Chan Chi Vai, auteur du timbre «I Ching, Pa Kua III», émis à l'occasion de la Journée mondiale de la poste, pour une séance d'autographes.



La journée du 9 octobre à Macao avait cette année pour slogan «Philatélie pour tous». L'activité phare était le concours de la fourgonnette timbrée: les personnes réussissant à deviner le nombre exact de timbres recouvrant la fourgonnette gagnaient des abonnements à une revue philatélique ainsi que des albums de timbres.

This year's slogan for World Post Day in Macao was "Philately for all". The focal point was a competition where people tried to guess the exact number of stamps covering a post van to win stamp albums and subscriptions to a philatelic magazine.



A Islamabad (Pakistan), des écoliers interprètent une chanson en hommage à l'UPU et à la Journée mondiale de la poste. La chanson est interprétée dans la langue nationale: l'ourdou.

In Islamabad, Pakistan, school children sang a song as a tribute to the UPU and World Post Day. The song was sung in Pakistan's national language, Urdu.

Le Bélarus, la Tanzanie et la Grèce récompensés



Sur le thème «Je t'écris pour te dire comment nous pouvons bâtir un monde meilleur», Victoria Danilovich, une jeune Bélarussienne de 14 ans, a su retenir tout l'intérêt du jury réuni pour sélectionner les lauréats de la cuvée 2003 du concours de compositions épistolaires et a remporté le premier prix. Le deuxième prix a été attribué à Suhaila Alloo, de la Tanzanie, alors que le troisième prix est revenu à Christina Menexi, de la Grèce.

Dans une lettre empreinte de fantaisie, Victoria Danilovich exprime sa déception vis-à-vis de l'environnement actuel dans lequel de nombreux enfants doivent grandir. Au travers d'un rêve qui l'amène à voyager jusqu'à la planète Etoile bleue, l'adolescente découvre les mesures salutaires prises par les habitants

Belarus, Tanzania, and Greece sweep awards

Writing on the subject "I am writing to tell you how we can build a better future," 14-year-old Victoria Danilovich from Belarus captured the imagination of the jury and collected the first prize in the 2003 International Letter-writing Competition. The second prize was awarded to Suhaila Alloo from Tanzania and the third to Christina Menexi from Greece.

In a vividly imaginative letter, Victoria expressed her disappointment about the present-day environment in which so many children are growing up. Through a dream voyage to the planet "Blue Star", the teenager learns about the various steps taken by its inhabitants to ensure a better future for their children. When she wakes up, Victoria reveals she has a better



Victoria Danilovich, recevant son diplôme d'Aliaksandr Khudalei, Directeur général de Belpochta, la poste du Bélarus.

Victoria Danilovich receiving her diploma from Aliaksandr Khudalei, Director general of Belpochta, the Belarus Post.



de cette planète pour assurer un avenir meilleur à leurs enfants. Victoria s'est réveillée avec la conviction d'avoir compris ce qu'il faut faire pour rendre la vie sur Terre plus heureuse.

Selon le jury de l'UNESCO, la composition de Victoria fait preuve d'une belle maturité et d'une réelle compréhension du monde et de ses fléaux.

C'est la deuxième fois que Victoria participe au concours. Le 9 octobre dernier, lors des célébrations de la Journée mondiale de la poste organisées par Belpochta, la poste du Bélarus, l'adolescente s'est montrée très touchée par les distinctions – une médaille et un diplôme de l'UPU – et très reconnaissante du soutien témoigné par son entourage et son école à Kareby.

La composition de Suhaila Alloo, de la Tanzanie, a été jugée remarquable, compte tenu du jeune âge de son auteur (12 ans) et de son approche des questions

idea of what is needed to make life on Earth happier.

According to the UNESCO jury, Victoria's letter expressed considerable maturity and a real understanding of the world and its afflictions.

It was the second time that Victoria had taken part in the competition. On 9 October, during the World Post Day celebrations organized by "Belpochta", the Belarus Post, the teenager said how moved she was by the award, medal and UPU diploma, and how grateful for the support from those close to her and at her school in Kareby.

The letter by Suhaila Alloo from Tanzania was considered remarkable in view of the writer's age (12 years) and in its approach to the vital questions Africa faces. The letter of the young Greek girl, for its part, reflected young people's awareness of the grave problems of the modern world.



Mark Mwandosya, Ministre des communications et du transport de la Tanzanie (au centre), et Lucian Minde, Directeur général de Tanzania Posts Corporation, remettant à Suhaila Aloo la médaille d'argent.

Mark Mwandosya, Minister for Communications and Transport of Tanzania (center), and Lucian Minde, Director General of Tanzania Posts Corporation, presenting the silver medal to Suhaila Aloo.

vitales auxquelles est confrontée l'Afrique. La lettre de la jeune Grecque reflète, quant à elle, toute la sensibilité de la jeunesse face aux graves problèmes du monde actuel.

La lutte contre la pauvreté en 2004

C'est sur le thème de la lutte contre la pauvreté que seront départagés les jeunes auteurs du concours 2004. Le thème figure au nombre des objectifs de la Déclaration du millénaire des Nations Unies, selon laquelle les Etats membres s'engagent à éliminer la pauvreté extrême d'ici à 2015. «Je t'écris pour te dire ce que nous, les jeunes, pouvons faire pour lutter contre la pauvreté», ou comment les jeunes peuvent-ils apporter leur modeste pierre à l'immense édifice que représente cet enjeu. ■



Manolis Drainakis, Directeur général des Postes Héliennes (ELTA), décernant le prix à Christina Menexi.

Manolis Drainakis, Director General of the Hellenic Post – ELTA, awarding the prize to Christina Menexi.

Combating poverty in 2004

Young letter writers will be addressing the battle against poverty in the 2004 competition. The subject forms one of the objectives of the United Nations Millennium Declaration, in which member States have undertaken to eliminate extreme poverty by 2015. "I am writing to tell you how young people can help reduce poverty" or how young people can contribute the modest bricks and mortar that go towards building the huge edifice this challenge represents. ■

Meilleure composition épistolaire de Belarus.

Salut mon ami,
Je t'ai vu une seule fois, en pleine campagne verdoyante... Tu contempiais, ravi et étonné, un machaon noir et jaune.
Quel miracle!, as-tu pensé.
J'ai compris tes pensées et j'ai répondu: C'est un papillon. Nous, ici, nous sommes habitués aux papillons.
Votre planète est merveilleuse!
Votre planète..., n'es-tu pas d'ici?
Non, je suis de la planète qui porte le nom «Etoile bleue». J'étudie les relations interplanétaires et l'histoire des civilisations. Je prépare un exposé sur votre planète. Je veux vous aider.
C'est étrange, j'ai l'impression que tu ne veux pas me blesser, même pas par tes pensées. Tu sais, j'ai du mal à lire dans tes pensées, car je ne suis qu'une infime partie de ma planète.
Tu comprends, je n'ai pas le droit d'intervenir dans votre vie (c'est la règle de la coexistence cosmique). Mais, je vois vos enfants souffrir...
«Je pense aux enfants qui souffrent des guerres et des attentats terroristes. Retrouveront-ils un jour calme et foi en la miséricorde? Je vois des petits enfants abandonnés par leurs parents. Jamais la voix de leur maman ne les calmera dans le silence de la nuit, jamais les mains d'une maman ne les caresseront quand ils sont malades. A qui peuvent-ils raconter leur malheur? A qui peuvent-ils confier leurs secrets?»
Certains enfants sont comme des étrangers dans leur propre famille. Leurs parents les ont oubliés: soit ils ont sombré dans l'alcoolisme, soit ils ne pensent qu'aux biens matériels. Les gens qui ne savent pas ce qu'est le bonheur auront de la peine à bâtir un avenir meilleur.
Tu comprends mes pensées.
Oui, je comprend mieux ce que tu veux dire.

Winning letter from Belarus.

My dear old friend,
I only saw you once, in the full bloom of the countryside. You were gazing with delight and amazement at a black and yellow swallowtail.
"What a miracle!" you thought.
I understood your thoughts and replied, "It's a butterfly. You see butterflies all the time."
"Your planet is amazing!"
"Your planet? You're not from here?"
"No. I'm from a planet called Blue Star. We're studying interplanetary relations and the history of civilizations. I'm preparing for a presentation on your planet. We want to help you."
It's strange but you didn't want to hurt my feelings, even with your thoughts. You knew it would have been difficult for me to read your thoughts, since I am only a small part of my planet.
"You realize that we have no right to interfere in your life (this being the rule of cosmic coexistence). But I see your children suffering."
I thought of all the children who suffer because of war and terrorism. Will their calm and faith be restored through forgiveness? I saw small children, abandoned by their parents. Their mother's voice will never comfort them in the silence of the night; their mother's hands will never caress them when they are ill. Who can they talk to about their troubles? Who can they tell their secrets to?
There are children who are strangers in their own families. Their parents have forgotten them because they have been exchanged for the degenerate life of a drunk. Parents often forget about their children because they only think about material things, the result of which is terrible: people who don't know what happiness is will have difficulty building a better future.



Sergio Fuchs, en décembre 1972, entouré d'Anthony Ridge, ancien Vice-Directeur du Bureau international de l'UPU, et de M^{me} Fuchs da Silva.

Sergio Fuchs in December 1972, with Anthony Ridge, former Deputy Director General of the UPU, and Mrs. Fuchs da Silva.



Sergio Fuchs da Silva aujourd'hui.

Sergio Fuchs da Silva today.

It was 31 years ago...

Union Postale did a little online sleuthing and managed to track down the winner of the first ever UPU Letter Writing Competition in 1972. Back then,

Sergio Fuchs da Silva from Brazil was 15 years old. Now, at 46, the happy winner, with a computer science degree under his belt, works at the Finance Ministry in Brasilia, where he is responsible for information security and specializes in digital certification.

He was delighted to have been contacted, and told us of his memories: "I can remember the numerous heats of the contest in Brazil: at school level, city level, regional level and finally national level; and each win came as a surprise. So you can imagine my joy when my father proudly handed me the telegram containing the happy news: I had won the first prize in the international competition.

I remember my trip to Switzerland very well. It was during the Christmas period. I visited Zurich and Berne; it was magical. The people we met throughout the trip were very kind to us. I was able to visit the International Bureau, and I still cherish the collection of Swiss stamps that was presented to me.

Nowadays, I devote most of my free time to my family. From time to time, I turn my writing skills to good account by contributing to IT publications.

I am very proud to have won this prize, and often tell my three children about my adventures in Switzerland."

C'était il y a trente et un ans

Tel un fin limier, *Union Postale* a localisé, grâce à Internet, le premier lauréat du concours de compositions épistolaires en 1972. A l'époque, le Brésilien Sergio Fuchs da Silva était un adolescent de 15 ans. Aujourd'hui, à 46 ans, cet heureux gagnant, diplômé en informatique, travaille au Ministère des finances à Brasília, coordonne la sécurité de l'information et s'est spécialisé dans la certification numérique.

Très heureux d'avoir été contacté, il nous livre ses impressions: «Je me souviens des nombreuses étapes de présélection au Brésil, au niveau de l'école, de la ville, de la région, puis de l'Etat, et, à chaque victoire, c'était la surprise; alors imaginez-vous ma joie lorsque mon père, très ému, m'a donné le télégramme qui contenait l'heureuse nouvelle: je gagnais le premier prix du concours international.

Je me rappelle très bien de mon voyage en Suisse. C'était pendant la période de Noël. J'ai visité Zurich et Berne, c'était magique. Nous avons rencontré, tout au long de ce voyage, des personnes très attentionnées. J'ai eu l'occasion de visiter le Bureau international, son patrimoine, et je garde aujourd'hui précieusement la collection de timbres suisses qui m'a été offerte.

Aujourd'hui, je consacre la majeure partie de mon temps libre à ma famille. De temps à autre, j'ai l'occasion de mettre mes talents d'auteur à contribution pour des ouvrages de nature informatique.

Je suis très fier de ce prix et raconte souvent mon voyage en terre helvétique à mes trois enfants.»

Puis, j'ai voulu t'inviter chez moi. Tu m'as répondu: «Oui, oui, volontiers...» Tu contempnais nos meubles, nos habits, et tu as dit: «De telles choses, j'en vois au musée d'histoire, il y a cinq cents ans, nos ancêtres portaient les mêmes habits, possédaient les mêmes meubles...»

J'ai allumé la télévision; il n'y avait que des films de violence, des règlements de compte entre bandits, des bagarres. Dans ces films, seuls survivent ceux qui utilisent la force et les armes. Même les dessins animés qui s'adressent aux enfants sont violents. Lorsque tu regardais la télévision, je voyais que tu étais terrifié.

Est-ce que les enfants regardent ces films-là?

Oui, parfois... Moi, je les regarde sans y faire attention. Ce n'est que de la fiction!

Ces films ne peuvent être écrits que par des gens dont l'imagination est malade. Je crois que ces films engendrent de la violence et la guerre.

Est-ce que votre vie est différente sur Etoile bleue?

Viens chez nous! J'ai tant de choses à te dire et à te montrer!

Et voilà, nous nous sommes précipités dans l'espace vers les étoiles lointaines.

J'ai vu une planète argentée très belle. Tu m'as dit: «Vue de près, elle est plus belle encore, mais nous ne pouvons pas nous en approcher, elle est contaminée par un virus mortel. Un savant a cultivé ce virus, qui a détruit la vie sur cette planète. Personne ne peut plus rien y faire... Regarde, nous nous approchons de ma planète.»

J'étais surprise de voir tes amis venir à notre rencontre.

You understood my thoughts. You didn't tap into this delicate chamber of my soul again.

Suddenly, I wanted to invite you to my home. "Yes, yes, I'd love to," you replied...

You looked at our furniture and clothes and said, "I've seen similar things in the history museum. 500 years ago, our ancestors wore similar clothes and their furniture was like yours."

I switched on the television set and saw the films shown on TV here, films about violence, gangsters settling scores, fighting and extremists. According to these films, we can only survive through brute force and modern weapons. Even children's cartoons are violent. You watched the television and I could see the horror in your eyes.

"Do children watch these films, too?"

"Yes, sometimes. For example, I watch them but I don't pay any attention to them. It's only make-believe."

"It seems this has been made up by someone with a sick imagination. I think this kind of information provokes wars and violence."

"Doesn't your life seem the same to you?"

"Come home with me! I have so many things to tell and show you!"

And off we went, hurtling towards distant stars. I saw a beautiful silver planet.

"It's even more beautiful up close, but we can't get near it because it has been polluted by a deadly virus. A scientist created this virus, which de-

Ils disaient de belles choses, sincères et lucides:

Bienvenue.

D'où viens-tu? Nous sommes très heureux de faire ta connaissance!

Soyons amis!

Tu es fatiguée? Repose-toi!

J'étais à la fois émue et heureuse. Les habitants d'Etoile bleue étaient vraiment tous heureux de me voir.

J'ai visité votre école et je ne voulais plus la quitter: un professeur illustre son récit par des images: Je l'écoutais attentivement. Sa voix douce résonnait dans la classe: «Mes enfants, je vais vous parler de l'aménagement des rues de notre ville... Nous devons sauvegarder notre planète. Nous devons penser à l'avenir. Vous devez agir pour les générations qui vous suivent. C'est pour elles que nous devons bien soigner notre planète. Puis, mon ami, tu m'as expliqué votre conception de la vie sur Etoile bleue:

«Chez nous, les enfants sont notre plus grande richesse et leur éducation est notre mission la plus importante. C'est un grand honneur de mettre au monde une personne. Chaque enfant est une personne. Les adultes doivent dire la vérité.»

Non loin de nous, les ouvriers construisaient un bâtiment. Je me suis approchée et j'ai entendu parler l'un d'eux: «Je fais cette maison pour toi, mon petit. Bientôt, tu viendras au monde. Je veux que tu saches que le monde est beau. Je veux que ta maison soit confortable et bien chaude.»

Puis, je me suis approchée d'un vieil homme qui plantait un petit arbre et disait avec amour: «Mon petit, j'ai planté cet arbre pour toi, pour qu'il grandisse avec toi. Un jour, il va te donner des fruits savoureux. Tu pourras te reposer à l'ombre de ses branches. Quand tu regarderas l'arbre, tu te souviendras de moi.»

Cher ami, j'avais très envie d'être à ta place! Mais je devais retourner chez moi.

Est-ce que tu viendras sur Terre encore une fois?

«Oui, je viendrai... et nous pourrons faire quelque chose pour que la vie sur Terre soit plus heureuse. A ton retour, tu pourras regarder le ciel et te souvenir de moi. Au revoir!

Au revoir, mon ami!»

Soudain, je me suis réveillée. Ce n'était qu'un beau rêve qui ressemblait à un conte de fées.

Tu sais, j'ai compris que les réformes des gouvernements ne sont pas suffisantes pour bâtir un avenir meilleur. Les réformes ne peuvent pas lutter contre l'alcoolisme, la grossièreté, les obscénités et l'irresponsabilité. Nous ne pouvons pas espérer une vie heureuse et ne rien faire. Chaque personne doit comprendre que c'est elle et elle seule qui doit créer et bâtir un avenir meilleur. Il faut savoir que tout ce que les enfants voient et reçoivent des adultes aujourd'hui, ils le rendront demain à la société, car les enfants sont le lien entre le passé et le futur.

Il faut que les gens comprennent que c'est inutile de gaspiller leurs forces dans des guerres et des conflits; il y a tant d'autres choses à faire!

Un jour viendra où la paix, la quiétude et le respect de la vie régneront sur notre planète. Alors, nos amis, les habitants d'Etoile bleue, nous tendront la main de l'amitié.

Un jour, non pas dans mes rêves mais dans la réalité, je verrai une navette cosmique argentée atterrir dans la campagne verdoyante, et je saurai accueillir ses occupants.»

Mais, pour le moment, je fais mes études, je compose des poèmes, je cultive des fleurs et je pense à ce que je vais faire plus tard. Chaque soir, je lèverai mes yeux vers le ciel et je regarderai attentivement l'étoile bleue lointaine qui scintille, et je t'adresserai mes pensées.

Au revoir mon ami! A la prochaine!

Tom amie, Victoria

stroyed all life on the planet. Nobody will ever be able to cure it. . . Look! We're approaching my planet!"

I was very surprised to see your friends coming to meet us. Their thoughts were kind, sincere and lucid.

"Welcome."

"Are you a foreigner? We're so pleased to meet you!"

"Let's be friends!"

"Are you tired? Have a rest!"

I was so touched and so happy! Everyone was so pleased to see me. I visited your school. What struck me though was that I didn't want to leave!

The teacher illustrated what he was saying with pictures. I listened carefully, forgetting everything that existed anywhere else. His calm voice echoed around the classroom.

"Dear children, I am going to talk to you about how roads are developed in our town. Our main objective is to safeguard the planet. We must think about the future. Everything we do, we do for the generations to come. We must keep our planet clean for them."

Then, my friend, you explained to me the laws of life on Blue Star:

"On our planet, children are one of the greatest riches, while motherhood is the most important job. It is a great honour to bring a person into the world. Each child is a person. Listen to what grown-ups say, they tell the truth."

Not far away, workmen were building a house. I went nearer and heard one of them talking.

"I'm building this house for you, my child. Soon, you will come into this world. I want you to know that this world is a beautiful and amazing place. I want your house to be warm and comfortable."

Then I approached an old man planting a small tree. I felt his warm thoughts wash over me.

"My dear child, I've planted this tree for you, so that it grows up with you. One day, it will bear delicious fruit for you. You will be able to rest in the shade of its branches. This tree will be a lovely reminder of me."

Dear friend, how I wanted to be in your shoes! But I had to return home.

"Will you come here again?"

"Yes, I will. Perhaps we could do something together to make life on Earth happy. But for now, just look at the sky from time to time and remember me. Goodbye!"

"Goodbye my friend!"

Suddenly, I woke up. It was only a dream, a beautiful, vivid dream that seemed like a fairytale.

Do you know what I realized? Government reforms are not enough to build a better future. Reforms alone cannot tackle drunkenness, boorishness, obscenity and irresponsibility. We cannot expect to have a happy life without doing something to achieve it. Each person must understand that it is up to him or her to create and build a better future. They must know that all actions, good and bad, will be noticed and noted. Everything that children see and everything that they receive from adults today will be given back to society tomorrow, as children are the link between the past and the future. People must understand the following: we must not waste energy on war and conflicts. In each country, there is so much to be done!

Perhaps one day, peace, calm and humanity will reign over our planet.

Then, our friends, the inhabitants of Blue Star, will offer us the hand of friendship.

One day, not in a dream but in reality, I will see a silver spaceship land in the full bloom of the countryside and you will say to me, "Hello dear friend."

For now however, for now I will study, write poetry, grow flowers and think about what career I am going to choose. Every night I will look to the sky and gaze at a distant, sparkling, blue star and direct my thoughts to you.

"Goodbye my friend. See you soon!"

Your friend, Victoria.

Distribution du courrier au Népal: par monts et par vaux

Delivering mail in Nepal: mail runners face ups and downs

Situé dans les plis méridionaux de l'Himalaya, le Népal s'étend sur moins de 900 kilomètres d'est en ouest et sur environ 200 kilomètres du nord au sud. Au sud, le relief commence à s'élever au-dessus du niveau de la mer à 70 mètres pour atteindre brusquement l'altitude de 8848 mètres au nord avec le sommet de l'Everest, lequel constitue le point culminant du globe.

Les montagnes vertigineuses du Népal ont toujours attiré des touristes et des alpinistes du monde entier, surtout en 2003, qui marquait le 50^e anniversaire de la première ascension de l'Everest. Mais, alors qu'elles sont, pour certains, une source de plaisir inestimable, elles constituent, pour d'autres, des barrières à la libre circulation des personnes, des marchandises et des messages. Pour un pays qui tente de se moderniser, les chaînes de montagnes sont un handicap plutôt qu'une aubaine. La construction de routes est onéreuse, complexe et prend beaucoup de temps. Et, alors que les montagnes peuvent sembler proches, il faut souvent plusieurs jours pour atteindre à pied le sommet le plus rapproché. Les messagers postaux népalais travaillent jour et nuit dans de telles conditions pour assurer le transport du courrier dans les montagnes.

Situated in the southern laps of the Himalayas, Nepal is less than 900 kilometres wide and some 200 kilometres long. The southern elevation starts at 70 metres above sea level and rises sharply to 8,848 metres in the north, the summit of Mount Everest, the planet's highest mountain.

The breathtaking mountains of Nepal have always attracted tourists and climbers from around the world, especially in 2003, which marked the 50th anniversary of the first ascent of Mount Everest. But while they offer considerable pleasure for some, the mountains also hamper the easy movement of people, goods and messages. For a nation attempting to modernize, mountain ranges are more of a problem than a boon. The construction of roads is expensive, difficult and time consuming. And while the mountains may seem quite close, it often takes several days to reach the nearest one by foot. It is against this backdrop that mail runners in Nepal work day and night to keep the mail moving in the mountains.

A hearty lot

The Nepalese Postal Services employs more than 10,000 permanent staff and an equal number of part-

Les services postaux népalais emploient 3760 messagers postaux qui transportent le courrier à pied à travers les montagnes.

The Nepalese Postal Services employs 3,760 mail runners to transport the mail on foot through the mountains.



Employés vigoureux

Les services postaux népalais emploient plus de 10 000 permanents et un nombre égal d'agents à temps partiel. Parmi ceux-ci, on compte 3760 messagers postaux qui transportent le courrier à pied à travers les montagnes entre plusieurs bureaux postaux, effectuant ainsi des échanges de courrier dans différents relais postaux lors de leur tournée. La poste népalaise estime qu'environ 8% des messagers postaux sont des femmes.

En raison des difficultés du terrain, les messagers postaux sont des gens vigoureux et sportifs. Leur rude travail exige de l'endurance et de la patience, de même que d'excellentes facultés de survie. Avec les montagnes comme principal axe d'orientation, les messagers postaux népalais sont confrontés à bien des vicissitudes. Mais, malgré le coût élevé de la distribution du courrier dans cette zone géographique, celle-ci fait partie de l'obligation de service universel assumée par les pouvoirs publics.

Au Népal, 8% des 23 millions d'habitants vivent dans des colonies permanentes, à des altitudes atteignant 4000 mètres. Au-dessus de 5000 mètres, les montagnes sont recouvertes de neige toute l'année. Au début de l'été, la neige commence à fondre en partie, ce qui grossit les petits cours d'eau. La saison des pluies commence lorsque apparaît le nuage de la mousson qui s'élève au-dessus de la Baie du Bengale.

Conditions difficiles

Pour les messagers postaux, notamment, la saison des pluies a ses inconvénients. Les précipitations alimentent les fleuves et les rivières, les crues pouvant atteindre des niveaux dangereux. Il est alors quasiment impossible de traverser les fleuves en crue, d'autant plus que, dans la majorité des cas, il n'y a pas de pont. Les eaux agitées rendent dangereuse l'utilisation de bateaux pour transporter le courrier vers d'autres relais postaux le long du fleuve. Les petits ponts, construits à la hâte en hiver, deviennent inutiles et isolent brusquement les gens du reste du monde. Les sentiers de montagne deviennent dangereusement glissants et sont souvent balayés par des glissements de terrain. On trouve des sangsues dans les forêts humides et ombragées, le long de ces chemins. Une nouvelle couverture végétale sort de terre, et les branches des arbres poussent et s'opacifient avec la feuillaison. C'est l'époque où on peut croiser des serpents, des ours, des léopards et des tigres, les messagers postaux n'étant alors pas à l'abri de rencontres périlleuses.



time workers. Of these, 3,760 mail runners transport the mail on foot through the mountains from one post office to the other, exchanging mail at various stations along the way. The Post Office estimates that some eight percent of these runners are women.

Due to the difficult terrain, mail runners are a hearty lot. The hard work requires endurance and patience, as well as excellent survival instincts. With the mountains as their main source of orientation, Nepal mail runners face a number of ups and downs. But despite the high cost of mail delivery in this area, it is part of the government's universal service obligation.

Eight percent of Nepal's 23 million people live in permanent settlements in the high mountains, up to an altitude of 4,000 metres. Above 5,000 metres, the mountains are snow-capped all year round. At the onset of summer, the snows start to melt and add water to small streams. The rainy season starts with the approach of the Monsoon cloud rising from the Bay of Bengal.

Difficult conditions

For mail runners especially, the rainy season has its downside. The rainfall feeds the rivers and streams, and the water rises to dangerous levels. At this time, it is virtually impossible to cross the swollen rivers as the majority of them are without bridges. Rough waters make it dangerous to use a boat to ferry mail to other locations along the river. The small makeshift crossings, built in winter over the small rivers, become useless and unceremoniously cut people off from the rest of the world. Mountain trails become treacherously slippery and are often swept away by landslides. Leeches appear in moist, shaded forest along the mountain trails. New grass comes out, and tree branches grow longer and become dense with new leaves. At this time, snakes, bears, leopards and even tigers may venture out into the open, creating potentially hazardous encounters for mail runners.

Environ 8% des messagers postaux sont des femmes.

About eight percent of mail runners are women.



Les messagers postaux transportent en moyenne 25 kilogrammes de courrier par tournée.

Mail runners carry an average mail load of 25 kilogrammes on a trip.

L'hiver au Népal crée également des conditions de vie très difficiles. Vers la fin de décembre, la nouvelle neige obstrue rapidement les sentiers de montagne. Il devient difficile de marcher sans chaussures appropriées, et les risques d'avalanches sont constants. Les températures glaciales posent des problèmes considérables, les gelures et les vents forts étant des obstacles majeurs. A des altitudes élevées, la pression atmosphérique réduit le volume d'oxygène. Les maux de tête, la fatigue, de légers troubles respiratoires, le gonflement des mains, du visage et des pieds, la perte d'appétit, de même que la somnolence deviennent des symptômes courants. Dans le passé, le Ministère des services postaux avait utilisé un hélicoptère pour le sauvetage de messagers postaux bloqués par de fortes chutes de neige.

De Ghartichap à Dhulikhel

Les messagers postaux transportent en moyenne 25 kilogrammes de courrier par tournée. Ils n'emportent que quelques vivres, sans s'encombrer d'équipements spéciaux. Au besoin, ils dorment dans un relais postal sur leur parcours, mais, s'ils n'en trouvent pas, ils peuvent se réfugier dans un abri. La majorité des messagers postaux porte des chaussures ordinaires en toile, mais ceux qui effectuent des tournées en altitude portent souvent des chaussures spéciales pour se protéger de la neige.

Chattra Bahadur Ale Magar travaille comme messager postal à la poste régionale de Ghartichap. Ce village se situe dans les montagnes au centre du Népal, à 44 kilomètres au sud de Dhulikhel, où se trouve le bureau postal régional suivant. Dhulikhel est également le bureau principal de l'arrondissement. Il se trouve à environ 30 kilomètres à l'est de Katmandu. Sept relais postaux (qui constituent, le long de la ligne de transmission du courrier, les points où les sacs de courrier sont échangés) séparent Dhulikhel de Ghartichap. Pendant sa tournée, Chattra Bahadur doit porter à pied une charge de courrier et échanger certains documents à chacun de ces relais. A mi-distance entre Dhulikhel et Ghartichap se trouve une montagne s'étirant sur plus de 12 kilomètres. Elle est sertie d'une épaisse forêt. Chattra Bahadur met environ six heures pour la traverser, de même que pour franchir le col et atteindre Dhulikhel. «Sur toute la bordure montagneuse, il n'y a pas un seul endroit où il serait possible de passer la nuit, ni même un abri, une source d'eau potable ou un magasin d'alimentation», affirme Chattra Bahadur, messenger postal depuis plus de quinze ans. Lorsque la pluie et la neige tombent dru, il lui faut de six à sept jours pour transporter le courrier jusqu'au bureau postal suivant.

Chattra Bahadur se souvient d'un incident pendant l'hiver 1999. Il transportait le courrier vers le bureau postal régional de Ghartichap lorsque, en plein milieu



Winter in Nepal also creates very difficult conditions. By the end of December, snow begins to fall and quickly blocks the mountain trails. Without proper footwear, it becomes difficult to walk, and avalanches are a constant threat. The chilling temperatures pose considerable problems, and frost bite and high winds create major complications. At high altitudes, atmospheric pressure reduces the amount of oxygen. Headaches, fatigue, mild breathing irregularities, swollen hands, face and feet, loss of appetite, and drowsiness become common symptoms. In the past, the Postal Services Department has lifted mail carriers left stranded by heavy snowfall to safety by helicopter.

From Ghartichap to Dhulikhel

Mail runners carry an average mail load of 25 kilogrammes on a trip. They do not bring any special equipment with them, except for some food. If necessary, they sleep at a mail station situated along the trail, but at times they may have to find a safe refuge to pass the night. The majority of mail runners wear ordinary canvas shoes, but the ones in the high mountains often wear special footwear to protect from the snow.

Chattra Bahadur Ale Magar is employed as a mail runner at the Area Post Office in Ghartichap. The village, nestled in the middle mountains of Nepal, is 44 kilometres south of Dhulikhel, where the next Area Post Office is located. Dhulikhel is also the district headquarters. It is situated about 30 kilometres east of Kathmandu. Seven mail stations (designated points along the mail line where mailbags are exchanged) are situated between Dhulikhel and Ghartichap. Along this route, Chattra Bahadur has to carry a load of mail on foot and exchange items at each of these stations. Halfway between Dhulikhel and Ghartichap lies a mountain that stretches over 12 kilometres. The mountain ridge has a thick forest. It takes Chattra Bahadur about six hours to cross the forest and walk over the mountain pass to reach Dhulikhel. "On the entire mountain ridge, there is not a single human settlement where one could spend the night, let alone find a shelter, a source of drinking water or shop to buy food," says Chattra Bahadur, a mail runner for more than 15 years. During heavy rain and snowfalls,



de la montagne, un ours juché sur un arbre fit soudain irruption devant lui. Pour faire fuir l'animal, il lui asséna un coup avec son sac à courrier sur le museau. Mécontent, l'ours tenta de se bagarrer avec lui, mais il prit finalement la fuite, laissant le messenger postal sain et sauf. «A chaque fois que je m'approche de cet arbre, mon cœur se met à battre rapidement», confie-t-il.

Les gageures du métier

Tout comme son collègue, Lalit Bahadur a soutenu bien des gageures dans son métier. Il travaille comme messenger à pied dans les montagnes orientales du Népal depuis vingt-six ans. Les sommets de cette région atteignent entre 4000 et 4400 mètres, et Lalit Bahadur est censé transporter du courrier à partir du bureau postal régional et effectuer des échanges avec un autre messenger à pied dans un relais postal situé à une heure et demi de là.

Un jour, malgré sa fièvre, Lalit Bahadur s'est écarté de son itinéraire habituel. Le soleil brillait comme une boule de feu, et Lalit fut rapidement pris de vertiges. Finalement, il perdit conscience. A 50 mètres en contrebas du sentier étroit, le fleuve Sunkoshi coulait paisiblement. Quand le messenger revint à lui, il se trouvait à moitié dans le fleuve. Son sac à courrier était resté sur le rivage à moins de deux mètres de lui. Il parvint à gagner le rivage, sortit de l'eau et récupéra son sac. Soulagé, il constata que le contenu de ce sac, qu'il avait enveloppé dans une pellicule de plastique avant son départ, n'avait pas pris l'eau.

Sans aucun matériel radio ou de télécommunication pour rester en contact avec les bureaux de poste, les messagers postaux en difficulté doivent souvent s'en remettre à l'assistance de voyageurs ou de randonneurs. Mais, si des efforts particuliers sont nécessaires pour les sauver ou s'ils ont besoin d'un traitement médical approprié, les autorités mobilisent les moyens de transport indispensables pour les ramener à bon port sains et saufs.» ■

it takes him from six to seven days to reach the next post office.

Chattra Bahadur recalls an incident in the winter of 1999. He was carrying mail to Ghartichap's Area Post Office when, half way over the mountain, a bear perched in a tree suddenly pounced on him. To scare it away, he struck the bear's muzzle with his mailbag. Annoyed, the bear engaged in a brief scuffle with him but eventually fled, leaving the mail runner safe and sound. "Whenever I pass by the tree, my heart beats fast," he says.

The challenges of the job

Just like his colleague, Lalit Bahadur has experienced many challenges in his job. He has been working as a mail runner in the eastern mountains of Nepal for the past 26 years. The mountains in that area are between 4,000 and 4,400 metres high, and Lalit Bahadur is assigned to carry mail from the Area Post Office and exchange it with another mail runner at a mail station one-and-a-half hour away.

One day, despite a fever, Lalit Bahadur went off on his route. The sun was burning like a ball of fire and he quickly started to feel dizzy. Eventually, he lost consciousness. Fifty metres below the narrow track, the river Sunkoshi was flowing gently. When he regained consciousness, he found himself half immersed in the river. His mailbag lay on the shore less than two metres away. He managed to make his way to the shore, pulled himself to safety and retrieved his mailbag. To his relief, the contents – wrapped tightly in plastic before departure – were not wet.

Without radio or other telecommunications equipment to keep in touch with the post office, mail runners in distress often have to rely on wayfarers or trekkers for assistance. But if special efforts are required to rescue the mail runners, or if they need special medical treatment, the authorities mobilize the appropriate mode of transportation to rescue them and bring them to safety. ■



Avis de tempête: Isabel et Juan sont de passage

Boîte aux lettres presque submergée par les inondations qui ont provoqué un court-circuit et un incendie dans une camionnette à Middle River (Maryland).

A mailbox is left stranded by floodwaters that caused an electrical short and fire in a parked pickup truck in Middle River, Maryland.



Le facteur Robert Holly distribuant le courrier dans les rues jonchées de débris, à Hampton (Virginie).

Letter carrier Robert Holly delivers mail among the debris-strewn streets of Hampton, Virginia.

Les habitants de la côte Est des Etats-Unis d'Amérique et du Canada, y compris les employés de la poste, se souviendront longtemps du passage des ouragans Isabel et Juan, en septembre 2003.

Dans le sillage d'Isabel, dont les vents ont atteint près de 130 kilomètres à l'heure, les employés du Service postal des Etats-Unis, d'Elizabeth City (Caroline du Nord), à Acting Fairfax (Virginie), se sont frayé un chemin à travers les arbres déracinés au moyen de tronçonneuses pour atteindre les bureaux de poste. Ils ont pelleté la boue et le sable qui avaient envahi leurs installations et amené des groupes électrogènes depuis leurs domiciles pour maintenir l'éclairage; ils ont même utilisé leurs propres bateaux pour distribuer le courrier dans des zones rendues inaccessibles du fait de l'inondation des autoroutes.

Lorsqu'il a atteint le Canada, l'ouragan Isabel, surnommé affectueusement «Fizzlebel», avait perdu de sa force. Mais, une semaine plus tard, l'ouragan Juan frappait la Nouvelle-Ecosse et l'Île-du-Prince-Edouard. Accompagné de pluies torrentielles et de vents de 176 kilomètres à l'heure, Juan sema la destruction sur son passage. Dans la région d'Halifax, plus de 300 000 clients ont été privés de courant. Des quartiers résidentiels, calmes d'habitude, se sont mis à résonner du bruit des tronçonneuses et des haches, alors que les habitants se rassemblaient pour nettoyer leurs propriétés. Huit cents membres des forces armées ont été appelés en renfort pour faciliter les opérations de nettoyage, et les équipes de la compagnie d'électricité ont travaillé sans relâche pour réparer le réseau électrique. Malgré l'état d'urgence et l'absence de courant pendant deux semaines, Postes Canada a repris la distribution du courrier deux jours après le passage de l'ouragan. ■

Le facteur Barry Scott, d'Halifax (Canada), distribuant le courrier dans une rue dévastée par l'ouragan Juan.



Hat-holding weather: Isabel and Juan pay a visit

East-coast Americans and Canadians – postal workers in particular – will long remember the passage of hurricanes Isabel and Juan in September 2003.

In the aftermath of Isabel, which at times lashed out with close to 130 km/h winds, USPS employees from Elizabeth City, North Carolina, to Acting Fairfax, Virginia, cut their way through downed trees with chainsaws to get to the office, shovelled mud and sand out of their installations, brought generators from home to keep the lights going, and even used their own boats to deliver mail to areas rendered inaccessible by washed out highways.

By the time it reached Canada, tired Isabel was affectionately known as “Fizzlebel.” But one week later, Hurricane Juan struck Nova Scotia and Prince Edward Island. With torrential rain and 176 km/h gusts, Juan left a swath of destruction in its wake.



More than 300,000 customers in the Halifax area were left without power. Quiet residential neighbourhoods began to sound like tree-clearing lots as neighbours banded together with chainsaws and axes to clear up their properties. Eight hundred army personnel were called in to help with the clean-up and power crews worked tirelessly to restore the electrical service. Despite a state of emergency and a power outage that lasted two weeks, Canada Post resumed delivery after two days. ■

Letter carrier Barry Scott from Halifax, Canada, delivers mail on a dishevelled street following hurricane Juan.

Sources et/and photos: Performance, Postes Canada/Canada Post; Cap Metro Update, USPS

FINALLY, INTEGRATED, CUSTOMIZED POSTAL SOLUTIONS THAT CAN DELIVER PROFITS AS WELL AS MAIL.

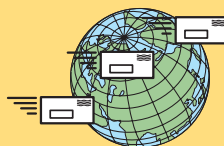
One-size postal solutions don't fit all. That's been the thinking at Pitney Bowes for more than 80 years.

Which explains why Posts and busi-

nesses around the globe look to us to create the customized, integrated solutions that enable them to cut costs, improve productivity, manage funds more securely, and build customer loyalty.

Among our wide array of industry-leading systems is IntelliLink™ digital technology, which allows a Post to match its services to

Pitney Bowes works with all of the world's major Posts. We operate in more than 130 countries, securely managing over \$20 billion in global postal funds annually. With our vast number of technological innovations, we can easily bring greater productivity to Posts of any size.



the specific needs of a business and permits transactions to take place right from the company's offices. The result? A significant increase in productivity and

efficiency, not to mention profits.

With inventive thinking like this, is it any wonder that Posts around the world turn to Pitney Bowes to help them grow revenue and improve their bottom line?

To find out what we can do for you, visit Pitney Bowes at pb.com/unionpostale

 **Pitney Bowes**

Engineering the flow of communication™

When You Need More Than Just a Supplier ...



In modern times of ever changing business environments you need the assurance that your partner and solution provider has the technical and practical expertise to support you. This includes everything from sorting a single mail piece, flat or parcel up to the implementation of an international logistic network.

By partnering with Siemens Dematic, a company who incorporates over 35 years of experience to design innovative solutions, you are free to concentrate on your core business and staying competitive.

With the right support and foundation in

- **General Contracting**
- **System Integration**
- **Information Technology**
- **Reading and Coding**
- **Material Handling**
- **Sorting Systems**
- **Financial Services**

provided by Siemens Dematic, you will accomplish your ambitious goals.

Wherever you see yourself going, we can get you there – now and in the future.

Siemens Dematic AG
Postal Automation
www.siemens-dematic.com

SIEMENS DEMATIC