



23<sup>e</sup> CONGRÈS  
DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE  
2004  
BUCHAREST - ROUMANIE

NOVION  
JANUARY  
FEBRUARY  
MARCH 2004

1

JANVIER  
FÉVRIER  
MARS 2004

NOVION  
UNION POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE  
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW



La poste réduit  
le fossé numérique

Posts bridge the digital gap

# REINER

For Validation  
or Cancelling in the  
**Post Office**



- Tough
- Reliable

Series product  
or  
custom-built

# Dans ce numéro...

## In this issue ...

**Couverture**  
Malgré leurs nombreux avantages, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont aussi créé un vaste fossé numérique qui divise deux mondes. Les postes comptent faire leur part pour combler cet écart.

**Avant-propos** 2  
Accès à l'information pour tous

**En bref** 3  
Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

**Les postes et la société de l'information** 11  
Rétrécir le fossé numérique: les postes en font leur affaire

*Accès à l'information et au savoir-faire*  
Le bureau de poste au service des communautés

*Confiance et sécurité*  
Le cachet de la poste faisant foi

*Renforcement des capacités*  
Former les travailleurs des postes de demain

**Groupe consultatif de l'UPU** 26  
Un nouveau comité de l'UPU verra le jour

**Rubriques**  
*Dialogue avec les dirigeants postaux*  
Gabriel Mateescu, Président du Conseil d'administration de Posta Romana

*Droit à la communication*  
Iran: les secouristes comptent sur le réseau postal pour sauver des vies

*Unions restreintes*  
Pleins feux sur l'UPAP et la CRPT

*Un bureau de poste sous les projecteurs*  
Villa Las Estrellas, Territoire antarctique chilien

*Forum philatélique*  
Mail Art: profondément humain

**Cover**  
Despite their tremendous value, new information and communication technologies (ICT) have also fostered two worlds separated by a wide digital divide. Posts are determined to help bridge the gap.

**2 Preface**  
Access to information for all

**3 In brief**  
Short news about the UPU and the postal industry

**11 Posts and the Information Society**  
Posts can bridge digital divide

*Access to information and expertise*  
The post office in the service of communities

*Confidence and security*  
The proof is in the postmark

*Capacity building*  
Training postal workers for challenges of tomorrow

**The UPU Advisory Group** 26  
New UPU body due in six months

**Regular Features**  
*Face-to-face with postal leaders*  
31 Gabriel Mateescu, Chairman of the Board, Posta Romana

*Right to communication*  
37 Iran: rescuers rely on postal network to save lives

*Restricted Unions*  
40 Focus on the PAPU and the RCC

*Post office in the spotlight*  
42 Villa Las Estrellas, Chilean Antarctic

*Philatelic forum*  
46 Mail art with heart



**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

**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

www.upu.int

# Accès à l'information pour tous

## Access to information for all

**L**a société de l'information fait couler beaucoup d'encre par les temps qui courent, la tenue en décembre 2003 du premier Sommet mondial sur la question ayant focalisé l'attention sur l'immense fossé numérique qu'ont creusé les nouvelles technologies de l'information et de la communication entre les pays industrialisés et les pays en développement.

Malgré le réseau de plus de 660 000 bureaux de poste en place et les progrès technologiques réalisés par les postes du monde au cours des vingt dernières années, ceux qui s'intéressent à la réduction de cet écart numérique ne pensent pas naturellement à la poste comme faisant partie de la solution. Mais c'est à tort.

Comme l'ont démontré l'UPU et certaines postes pendant le Sommet mondial de Genève, le réseau postal, en cette ère du numérique, est bel et bien en mesure de faciliter, pour des milliards de personnes, l'accès aux moyens de communication, des plus élémentaires aux plus sophistiqués, et de favoriser le partage de l'information et du savoir-faire. Dans le numéro que vous avez en main, *Union Postale* fait ressortir certains des aspects et des défis de la société de l'information où les postes, en partenariat avec d'autres, jouent déjà un rôle de taille.

Avec ce premier numéro de 2004, *Union Postale* amorce également sa couverture élargie du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, qui aura lieu en Europe de l'Est pour la première fois de son histoire. Faites connaissance avec le Président désigné du Congrès de Bucarest, Gabriel Mateescu, Président du Conseil d'administration de Posta Romana, et découvrez comment l'UPU écouterait mieux la voix des parties prenantes du secteur postal avec la création, à Bucarest, du nouveau Comité consultatif.

Un Congrès qui s'annonce bien rempli. En février, les dernières sessions du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration ont parfaitement mis en lumière les principaux enjeux de cette rencontre mondiale. Les frais terminaux, les bureaux d'échange extraterritoriaux et la distribution des ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service, entre autres, feront certainement l'objet de débats animés entre plénipotentiaires.

*La rédaction*

**M**uch has been written recently about the Information Society, and the first World Summit held on this subject in December 2003 focused attention on the immense digital divide created between industrialized and developing countries by new information and communication technologies.

Despite the existing network of more than 660,000 post offices and the technological advances made by the world's Posts over the past 20 years, people seeking to reduce this digital divide do not automatically think of the Post as being part of the solution. But this is where they are wrong.

As the UPU and certain Posts showed at the World Summit in Geneva, in this digital age, the postal network really is in a position to facilitate access to both the most basic and the most sophisticated means of communication for billions of people, and



to promote information and knowledge sharing. *Union Postale* highlights some aspects and challenges relating to the Information Society where Posts, in partnership with other bodies, are already playing a major role.

With this first issue of 2004, *Union Postale*

begins its wider coverage of the 23rd UPU Congress, which, for the first time in its history, will take place in Eastern Europe. Meet the Chairman Designate of the Bucharest Congress, Gabriel Mateescu, Chairman of the Board of Posta Romana, and learn how the UPU will provide a better platform for postal sector stakeholders to voice their opinions, through the creation of the new Consultative Committee.

We can look forward to an animated Congress. The February sessions of the Postal Operations Council and Council of Administration gave a clear indication of the major issues likely to be discussed at this international forum. Terminal dues, extraterritorial offices of exchange and distribution of Quality of Service Fund resources are just some of the questions that are certain to be the subject of vigorous debate among plenipotentiaries.

*The Editor*

# En bref

## In brief

### Le Congrès de Bucarest est en bonne voie



#### Bucharest Congress on track

Posta Romana a émis cette année, dans le cadre d'un vaste programme philatélique, cinq séries de timbres-poste en l'honneur du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, qui se déroulera à Bucarest du 15 septembre au 5 octobre 2004. Les sujets traités vont des oiseaux (des espèces endémiques au delta du Danube) aux technologies de l'information, en passant par les transports et la mode du XX<sup>e</sup> siècle. Une série émise en février est entièrement consacrée au Congrès de Bucarest: l'un des timbres représente le monument de l'UPU, tandis que les autres présentent le logo officiel du Congrès. Posta Romana projette d'émettre sept séries supplémentaires dans les prochains mois avant le Congrès et d'accueillir une exposition philatélique nationale (baptisée EFIRO 2004) pendant ce dernier.

Il est rappelé aux délégués du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU qu'ils doivent faire parvenir leurs formules d'inscription individuelle et de réservation d'hôtel au Secrétariat national roumain le 30 mai au plus tard. Les formules et d'autres informations utiles sont disponibles sur le site [www.upucongress.ro](http://www.upucongress.ro). Pour toute autre question: [congress@posta-romana.ro](mailto:congress@posta-romana.ro).

Gabriel Mateescu, de Posta Romana, a assuré les délégués du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration (CA) que les préparatifs du Congrès étaient bien avancés. Le 1<sup>er</sup> janvier, M. Mateescu est devenu Président du Conseil d'administration de Posta Romana, et a pour mission de développer les relations internationales et de veiller au bon déroulement de l'organisation du Congrès. Marius Macovei l'a remplacé au poste de Directeur général.

### L'UPU tente d'obtenir un nom de domaine Internet de premier niveau



#### UPU applies for Internet top-level domain

L'Union postale universelle souhaite faciliter l'accès au service postal universel par la voie électronique en obtenant un nom de domaine Internet de premier niveau – **.post** – au profit des postes du monde entier et des partenaires du secteur postal.

Si la demande soumise le 16 mars à Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) – la société chargée de la gestion des noms de domaine sur Internet – est acceptée, toutes les postes pourront

As part of an extensive philatelic programme, Posta Romana has now issued five sets of stamps marking the 23rd UPU Congress in Bucharest, from 15 September to 5 October. Stamp themes include birds specific to the Danube Delta, information technology, transportation and 20th century fashion. A set of stamps issued in February focuses specifically on the Bucharest Congress 2004; one shows the UPU monument, while the other features the official Congress logo. Posta Romana will issue an additional seven sets of stamps in the months leading up to the event, and host a national philatelic exhibition during Congress called EFIRO 2004.



Delegates to the 23rd UPU Congress are reminded that they must send the Individual Registration and Hotel Reservation Form to the Romanian National Secretariat (RNS) by 30 May. Forms and more information about the Congress are available at [www.upucongress.ro](http://www.upucongress.ro). Other questions: [congress@posta-romana.ro](mailto:congress@posta-romana.ro).

In other Congress news, Posta Romana's Gabriel Mateescu assured POC and CA delegates that preparations for the Congress are going well. On 1 January, Mateescu became Chairman of the Board, with a mandate to develop international relations and focus on the organization of the Congress. Marius Macovei replaced him as General Director.

The Universal Postal Union, on behalf of Posts worldwide and associated industry bodies, wants to enhance access to universal postal service in the electronic world by obtaining a top-level domain (TLD) on the Internet – **.post**.

If the application submitted on 16 March to the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) is accepted, Posts worldwide could one day use the **.post** domain to offer new elec-

**.post**

un jour utiliser le nom de domaine **.post** pour proposer, par exemple, de nouveaux services électroniques ou fournir aux usagers une adresse électronique correspondant à leur adresse postale. En outre, il permettrait à de nombreuses postes de pays en développement d'entrer dans le monde électronique plus facilement et de créer une marque reconnue à l'échelle internationale.

A l'appui de sa demande, l'UPU fait valoir que la création d'un nom de domaine sponsorisé est le seul moyen d'établir un service postal universel électronique susceptible de satisfaire les attentes des citoyens et des gouvernements du monde entier en matière de sécurité et de continuité. L'UPU pourrait ainsi compléter le territoire postal unique pour l'échange des dépêches internationales par un réseau postal électronique mondial regroupant quelque 650 000 bureaux de postes sur Internet.

L'ICANN devrait statuer sur la demande de l'UPU avant la fin de 2004. **Les postes et les autres intervenants du secteur postal peuvent soutenir cette initiative en téléchargeant la lettre prévue à cet effet à partir du site web de l'UPU ([http://www.upu.int/info\\_tech/dotpost\\_fr.pdf](http://www.upu.int/info_tech/dotpost_fr.pdf)) et en l'envoyant, dûment signée, à ICANN.**

tronic services or provide citizens an electronic address that matches their physical address, for example. A top-level domain would also enable many developing Posts to enter the electronic world more easily, as well as assist Posts in developing a brand that would be recognized the world over.

In its submission, the UPU is arguing that a TLD sponsored by the United Nations specialized agency is the only way to create a universal electronic postal service that fulfils the expectations of citizens and governments worldwide for security and stability. Indeed, the TLD would allow the UPU to extend the single territory for the exchange of international mail to a global electronic postal network establishing some 650,000 post offices on the Internet.

ICANN is expected to make a decision before the end of 2004. **Posts and other postal industry stakeholders can show their support for this initiative by downloading a letter from the UPU website at [http://www.upu.int/info\\_tech/dotpost\\_en.pdf](http://www.upu.int/info_tech/dotpost_en.pdf), and sending it, duly signed, to ICANN.**



## Un nouveau système de frais terminaux cherchera l'approbation du Congrès



## New terminal dues proposal to seek approval at Congress

Au cours d'un vote en séance plénière, 33 pays sur 36 se sont prononcés en faveur d'une nouvelle proposition d'ensemble sur les frais terminaux à soumettre au Congrès. La proposition résultait des travaux du Groupe de convergence du Groupe d'action «Frais terminaux» (GAFT), qui s'était réuni en novembre dernier pour regrouper trois concepts de frais terminaux, suggérés précédemment, en une seule proposition destinée à être examinée lors de la table ronde mondiale organisée les 2 et 3 février 2004 à Berne.

La proposition a été appuyée par la majorité des Pays-membres lors de la table ronde et des réunions du GAFT, du CEP et du CA. Un pas de plus a ainsi été franchi vers la réalisation de l'objectif du Congrès de Bei-

During a plenary session vote, 33 countries endorsed a new terminal dues package proposal to be submitted to Congress while three countries did not. The proposal was the work of a Terminal Dues Action Group (TDAG) convergence team, which met last November to meld three previously suggested terminal dues concepts into one single proposal for consideration at a World Roundtable held on 2 and 3 February in Berne.

The proposal received majority support from member countries at the Roundtable as well as during TDAG, POC and CA meetings, bringing the UPU one step closer to reaching the Beijing Congress objective: to develop a system for terminal dues that covers coun-

**Le Canadien Gary Halpin, président la table ronde mondiale sur les frais terminaux.**

**Canada's Gary Halpin chairing the Round Table on Terminal Dues.**



jing, à savoir élaborer un système de frais terminaux qui couvre les frais de traitement réels des pays et donne lieu à des paiements adaptés à la situation particulière de chaque pays.

Les pays en développement auront besoin d'une période de transition pour atteindre cet objectif progressivement. Dans un projet de résolution du Congrès, il est demandé aux pays en développement les plus avancés d'adhérer au système fondé sur les coûts avant 2012, et une période de transition prenant fin le 31 décembre 2013 est prévue pour les autres pays en développement.

Si le nouveau système est adopté par le prochain Congrès, les contributions des pays industrialisés au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) passeront de 7,5% – chiffre actuel – à 9% des montants de frais terminaux. Les pays les moins avancés, qui ont le plus besoin d'améliorer leur infrastructure postale, seraient les premiers à bénéficier de cette augmentation. Par contre, les pays plus riches perdraient certains avantages au titre du FAQS. Les autres pays en développement bénéficieraient du nouveau taux de frais terminaux garanti de 7%, ce qui représenterait un peu plus que ce qu'ils reçoivent actuellement par l'intermédiaire du FAQS.

tries' real mail processing costs and makes payments country-specific.

Developing countries will need a transitional period to achieve this objective gradually. A draft Congress resolution calls for the most advanced developing countries to join the cost-based system before 2012, whereas a transition period ending on 31 December 2013 is stipulated for other developing countries.

If adopted at Congress, the new system would see the percentage of terminal dues contributed by industrialized countries to the Quality Service Fund (QSF) increase to 9% from the current 7.5%. Least developed countries, which are most in need of making improvements to their postal infrastructure, would benefit the most from this increase, while the richest countries currently classified as developing countries would lose QSF benefits. The remaining developing countries would be guaranteed 7% of the new terminal dues rate, giving them slightly more than what they receive today through the QSF.

## FAQS – Evaluation sur le terrain en 2004

Le nombre de projets adopté par le Conseil fiduciaire du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) continue de croître à un rythme satisfaisant. Depuis sa création, le Conseil fiduciaire a

approuvé 147 projets, représentant plus de 15,4 millions d'USD: au 1<sup>er</sup> février 2004, 25 projets avaient été réalisés et 61 étaient en cours de réalisation. L'Europe et l'Asie du Nord sont en tête du peloton avec 31 projets à leur actif, contre 28 chacun pour les Amériques et l'Afrique, 20 pour l'Asie/Pacifique, 13

pour les pays arabes et 8 pour les Caraïbes. Les projets régionaux prennent aussi de l'importance, grâce à Singapour, à la République de Corée, à la Chine et au Brésil, qui ont partagé leurs ressources FAQS au profit de pays voisins. Quatre projets rassemblent aujourd'hui plus d'un pays; deux comportent des budgets de plus de 1 million d'USD.

Au 31 décembre 2003, le FAQS disposait de 41,5 millions d'USD.

En 2004, le FAQS concentrera ses efforts sur l'évaluation des projets terminés (environ une trentaine) avec l'assistance des Conseillers régionaux.



## QSF: field evaluation in 2004

The number of projects adopted by the Board of Trustees of the Quality of Service Fund (QSF) continues to grow at a satisfactory rate. Since its creation, the Board of Trustees has approved 147 projects, representing



more than 15.4 million USD. At 1 February 2004, 25 projects had been implemented and 61 were in progress. Europe/Northern Asia heads the regions with 31 active projects, compared with 28 for the Americas and Africa each, 20 for Asia/Pacific, 13 for

the Arab countries and eight for the Caribbean. The number of regional projects has also grown, thanks to Singapore, the Republic of Korea, China and Brazil, which have shared their QSF resources to benefit neighbouring countries. There are currently four projects involving more than one country, two with budgets of more than one million USD.

At 31 December 2003, the QSF contained 41.5 million USD. In 2004, the QSF will focus on evaluating some 30 completed projects, with the assistance of the Regional Advisers.

Europe/Northern Asia heads the regions with 31 active projects, compared with 28 for the Americas and Africa each, 20 for Asia/Pacific, 13 for

**La poste du Paraguay a utilisé ses ressources FAQS pour améliorer la fiabilité de ses opérations de collecte du courrier à Asunción et ailleurs, en grossissant son parc de véhicules.**

**The post in Paraguay used QSF funds to improve the reliability of mail collection operations in Asunción and elsewhere by adding new vehicles to its fleet.**



### L'Union assainit ses finances

La situation financière de l'Union s'est nettement améliorée au cours de l'année 2003.

Du 31 août au 31 décembre 2003, les encaissements des contributions obligatoires ont atteint 6,3 millions de CHF. La Jamahiriya libyenne s'est acquittée à elle seule de la somme de 2,9 millions de CHF, ce qui représente 46% du total des encaissements.

La stratégie de l'UPU a ainsi porté ses fruits. Les Pays-membres ont fait l'objet d'une campagne de sensibilisation sur les conséquences qu'auraient leurs arriérés de contributions obligatoires sur leur participation au prochain Congrès. Le système de sanctions automatiques adopté par le Congrès de Beijing 1999 prive du droit de vote au Congrès, au CA et au CEP, et de toute éligibilité au CA et au CEP, tout Pays-membre ayant des arriérés de contributions obligatoires et qui n'accepte pas de se soumettre à l'une des options fixées par le Règlement général de l'Union.

Par ailleurs, les encaissements ont eu des répercussions bénéfiques sur le Fonds de réserve, dont l'une des principales fonctions consiste à financer le 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2003, le taux de croissance du Fonds de réserve a été de 100%, passant de 3,5 millions à 7 millions de CHF. Le prélèvement financé par le Fonds de réserve et destiné à constituer une provision pour débiteurs a pu être réduit de 2,1 millions de CHF.

La combinaison des actions menées par le Bureau international a également permis d'enrayer la progression des arriérés de contributions obligatoires. De 1999 à 2003, leur taux de croissance a été ramené à 5,62% et, en 2003, leur baisse a été de 8,07%.

### Le publipostage, un catalyseur économique?

On a beaucoup parlé de la baisse des volumes de courrier traditionnel, qui subit de plein fouet l'avènement d'Internet et des moyens de communication électroniques. S'il y a un domaine qui contredit cette tendance, c'est le publipostage. Selon les statistiques de Direct Marketing Association, la Norvège a connu une hausse de 7% et la Suisse de 10,9% en 2001 par rapport à 2000. Dans les pays en développement, la progression est encore plus marquée, avec des prévisions de taux de croissance à deux chiffres: 23,3% au Mexique, 20,5% aux Philippines et 14,8% en Afrique du Sud jusqu'en



### Union puts finances on healthy footing

The UPU's financial position improved significantly in 2003. Between 31 August and 31 December 2003, 6.3 million CHF in mandatory contributions was collected. The Libyan Jamahiriya alone accounted for 46% of this sum, with its payment of 2.9 million CHF.

The UPU's strategy is thus bearing fruit. Member countries with accounts receivable have been targeted by an awareness-raising campaign explaining the consequences of their arrears of mandatory contributions on their participation in the next Congress. Under the system of automatic sanctions adopted by the 1999 Beijing Congress, any member country with arrears of mandatory contributions that declines to take up one of the repayment options provided by the UPU General Regulations is stripped of all voting rights at Congress and in the CA and POC. The member country also becomes ineligible for membership of these two bodies.

The sums collected have also had positive repercussions for the Reserve Fund, one of whose principal functions is to finance the 23rd UPU Congress in Bucharest. Between 1 January and 31 December 2003, the Reserve Fund saw growth of 100%, with assets rising from 3.5 to 7 million CHF. It was also possible to reduce the reserve account for accounts receivable maintained from this Fund by 2.1 million CHF.

A combination of steps taken by the International Bureau also helped to stem the growth in arrears of mandatory contributions. Between 1999 and 2003, growth in these arrears was kept down to an average of 5.62%, while 2003 saw a drop of 8.07%.



### Direct mail, an economic catalyst?

Much has been said about the decline in volume of traditional mail, which has borne the brunt of the advent of the Internet and electronic communications. If there is one area that gainsays this trend, it is direct mail. According to Direct Marketing Association statistics for 2001, Norway and Switzerland experienced year-on-year increases of 7% and 10.9% respectively. In developing countries, the expansion is even more accentuated, with double-digit growth forecasts (23.3% in Mexico, 20.5% in the Philippines and 14.8% in South Africa) by 2005. The development of direct



Un séminaire sur le développement du publipostage s'est tenu à Téhéran (Iran) en janvier 2004. Les volumes de publipostage traités par la poste iranienne ont augmenté de 46% en 2003 et devraient représenter 20% de la quantité globale du courrier dans ce pays en 2004.

A seminar on developing direct mail was held in Tehran (Iran) in January 2004. Direct mail volumes processed by the Iranian Post increased by 46% in 2003, and are expected to represent 20% of its overall mail volume in 2004.

2005. L'essor du publipostage touche tous les domaines, de la poste aux lettres et des colis aux outils de gestion des adresses, aux services financiers postaux et au commerce électronique, déployant ainsi de nouvelles compétences, créant de nouveaux emplois et fournissant aux commerçants des techniques de vente supplémentaires. La poste de Hongkong l'a bien compris et a créé un site Web très complet et novateur sur le publipostage, qui offre aux annonceurs toutes sortes d'informations très utiles, des données d'ordre démographique et économique, un guide interactif, la législation en la matière ainsi qu'un glossaire: [www.hongkongpost.com/dm/english/index.htm](http://www.hongkongpost.com/dm/english/index.htm).

Le Forum pour le développement du publipostage (FDP) de l'UPU poursuit sans relâche ses travaux de sensibilisation auprès des postes. Pour obtenir les toutes dernières informations sur les activités du FDP, allez sur le site [www.upu.int](http://www.upu.int) et cliquez sur «Publipostage» dans le chapitre «Nos activités».



mail encompasses all areas, from letter and parcel post to address management tools, postal financial services and e-commerce, deploying new skills, creating new jobs and providing businesses with additional sales techniques. Hongkong Post has got the message and has created its own direct mail website: comprehensive and innovative, it offers advertisers all sorts of extremely useful information, demographic and economic data, an interactive guide, relevant legislation and a glossary: [www.hongkongpost.com/dm/english/index.htm](http://www.hongkongpost.com/dm/english/index.htm).

The Direct Mail Advisory Board (DMAB) is pursuing its awareness-raising work amongst Posts. For the latest information on the Board's activities, go to the UPU website, [www.upu.int](http://www.upu.int), and click on "What we do," then on "Direct mail".

## Plus de colis ordinaires franchissent les frontières



## More ordinary parcels cross borders

Selon les résultats du sondage annuel mené auprès des postes, l'UPU a noté, en 2002, une hausse du volume des colis postaux ordinaires du service international.

Plus de 47 millions de colis ont franchi les frontières nationales cette année-là – une augmentation de 10,5% par rapport aux 43 millions expédiés en 2001. La croissance que connaît ce secteur d'activité depuis 2000 serait attribuable à la popularité accrue du commerce électronique.

«Puisque nos données ne comprennent pas les colis postaux ordinaires avec valeur déclarée ou les colis envoyés au moyen du service EMS, les chiffres dont nous

According to the findings of its annual postal survey, the UPU noted an increase in ordinary international parcel-post volume in 2002.

More than 47 million parcels crossed national borders that year, a 10.5% increase over the 43 million dispatched in 2001. The growth since 2000 is felt to be indicative of the increased popularity of e-commerce.

“Our statistics do not cover insured ordinary parcels or parcels sent by the Posts' signature courier service, Expedited Mail Service (EMS), so the figures we are seeing may be masking an even greater increase,” says UPU International Bureau Director General, Thomas E. Leavey.

disposons pourraient finalement camoufler une plus forte augmentation», selon Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Globalement, les pays industrialisés ont enregistré la hausse la plus marquée (12,7%). Les pays en développement, par contre, ont connu une baisse de 2%. C'est en Amérique latine et aux Caraïbes que le trafic a le plus augmenté, soit une hausse de 18,5%, contre 8% en Afrique et 0,9% dans les pays arabes. Les pays de la région Asie/Pacifique, de l'Europe centrale et orientale et de la Communauté des Etats indépendants (CEI) ont connu des baisses respectives de 5,7 et de 3,6%.

Quant aux colis ordinaires du service intérieur, le secteur postal a subi une baisse mondiale de 3,8%. L'Afrique, par contre, a vu son trafic augmenté de 23%, tandis que l'Europe centrale et orientale et les pays de la CEI ont affiché une hausse de 3,2%.



Overall, the industrialized countries recorded the most pronounced growth (12.7%), whereas developing countries experienced a fall of 2%. The increase in traffic was sharpest in Latin America and the Caribbean, – 18.5%, compared with 8% in Africa and 0.9% in the Arab countries. Traffic fell by 5.7% in the Asia/Pacific region, and by 3.6% in the countries of Central and Eastern Europe and the Commonwealth of Independent States (CIS).

As regards ordinary domestic parcels, the postal sector suffered a decrease of 3.8% worldwide. In contrast, Africa chalked up a 23% increase in traffic, which also rose by 3.2% in the countries of Central and Eastern Europe and the CIS.

### Service postal en Iraq: en avant, toute

La création de nouveaux codes postaux, l'élaboration d'un système d'adressage et de numérotation des rues, l'automatisation du traitement du courrier et la modernisation des services financiers comptent parmi les priorités du Ministère des communications et de l'Autorité provisoire de la coalition, chargés de rebâtir la poste en Iraq selon un plan d'action proposé comportant un budget de 20 millions d'USD répartis sur un an.

D'ici à juin 2004, on accordera la priorité à l'établissement de nouveaux codes postaux et à l'automatisation du traitement du courrier, quasi inexistante en ce moment. Le document propose aussi l'acquisition ou la construction d'un nouveau centre de traitement et de distribution (4500 m<sup>2</sup>) à Bagdad ainsi que le développement d'un réseau de transport permettant d'assurer la distribution du courrier d'un bout à l'autre du pays suivant une norme de quatre jours.



### Iraqi postal service: full steam ahead

The creation of new postal codes, the development of an addressing and street number scheme, automation of mail processing and modernization of financial services are among the priorities of the Ministry of Communications and the Coalition Provisional Authority charged with rebuilding the postal service in Iraq, under a proposed action plan with a budget of 20 million USD over one year.

Between now and June 2004, the priority will be to establish new postcodes and introduce mail processing automation, which is virtually non-existent at the

moment. It is also proposed to acquire or build a new mail processing and distribution facility (4,500 m<sup>2</sup>) in Baghdad, and develop a transport network capable of meeting a four-day standard for delivery of mail from one end of the country

**Khalid Al-Azzawi, Directeur général de la poste iraquienne, obtient les premiers timbres-poste d'après-guerre, émis le 10 janvier 2004: cinq vignettes montrant d'anciens modes de transport.**

**Iraqi Postmaster General Khalid Al-Azzawi gets the first post-war stamps issued on 10 January 2004: five designs showing bygone modes of transport.**



On amorcera l'automatisation du traitement du courrier grâce au vidéocodage, procédé selon lequel un employé rend mécanisable les envois de courrier en codant les adresses manuscrites numérisées qui défilent à l'écran. Enfin, on voit le développement d'un système de gestion de l'information postale comme étant l'un des éléments clés de la stratégie visant à moderniser les services d'épargne de la poste iraquienne.

A l'heure actuelle, 250 des 375 bureaux de poste au pays, dont 54 à Bagdad, offrent des services postaux. Mais les carences demeurent troublantes, selon Khalid Al-Azzawi, Directeur général de la poste. «Hormis quelques chaises et tables, nous n'avons rien», dit-il. M. Al-Azzawi implore les postes du monde entier pour qu'elles envoient tout matériel d'exploitation pouvant être utile. La poste iraquienne traite aujourd'hui un volume de courrier 30% supérieur à celui d'avant-guerre. Le courrier international arrivant et partant continue de transiter par Amman (Jordanie).

to the other. This period will also see the introduction of the first system of video encoding, whereby an employee equipped with a keypad and monitor encodes hand-written addresses. Plans are also afoot to develop a postal information system, as a key element of a strategy to modernize Iraq's postal saving services.

As things stand, 250 of the country's 375 post offices, including 54 in Baghdad, are able to offer postal services. But severe problems still dog the Post, according to its Postmaster General, Khalid Al-Azzawi. "Apart from a few tables and chairs, we have nothing," he says. Al-Azzawi appeals to Posts throughout the world to send any operational equipment that might be of use. The Iraqi Post is now handling 30% more mail than it did before the war. Inward and outward international mail continues to transit via Amman (Jordan).

## Des enfants dessinent la nouvelle affiche pour la Journée mondiale de la poste



## Children's art for new World Post Day poster

C'est le dessin d'un garçon de 14 ans qui portera le message de l'UPU pour la Journée mondiale de la poste «A la portée de tous et en tout lieu» dans tous les pays du monde au cours des trois prochaines années. L'illustration de la nouvelle affiche de la Journée mondiale de la poste a été choisie dans le cadre d'un projet pilote organisé dans des écoles de Berne, la ville siège de l'UPU, où sont inscrits un certain nombre d'enfants des employés du secrétariat de l'UPU. Un jury indépendant a retenu l'œuvre de Nasir Tahir, un jeune Nigérian poursuivant actuellement sa scolarité à l'École internationale de Berne. Son œuvre représente différents modes de distribution du courrier – par voie aérienne, maritime ou terrestre, à bicyclette ou à dos de chameau –, confirmant ainsi le caractère universel du réseau postal international.

L'affiche sera produite dans les langues arabe, anglaise, française, portugaise et espagnole. Une affiche muette sera également produite à l'intention des pays qui souhaiteraient y surimprimer le message de l'UPU dans leur propre langue. Ces affiches seront distribuées aux Pays-membres en juin 2004. Les administrations postales qui souhaitent encore commander des affiches pour la Journée mondiale de la poste (9 octobre) sont invitées à renvoyer le bulletin de commande au Bureau international le plus tôt possible. ■

A simple work of art by a 14-year-old boy will convey the UPU's message for World Post Day, *Reaching Everyone Everywhere*, to countries around the globe over the next three years. The design for the new World Post Day poster was selected as part of a pilot art project held among schools in the UPU's host city, Berne, where a number of children of UPU employees are enrolled. The external jury selected the entry of Nasir Tahir, originally from Nigeria and currently a student at the International School of Bern, as the winner. The design depicts different modes of mail delivery: by air, by boat, by road, by bicycle, and even by camel in the desert, confirming the global reach of the international postal network.

The poster will be produced in Arabic, English, French, Portuguese and Spanish, with a neutral version for countries that wish to add their own local languages. It will be distributed to member countries during June 2004. Posts that still wish to order posters for World Post Day on 9 October should return the order form to the International Bureau as soon as possible. ■

**Globe-trotteur**

Le monument de l'UPU, une statue de bronze et de granit qui représente cinq messagers, symbolisant cinq continents, se passant des lettres autour de la Terre, a été mis à l'honneur lors de l'exposition philatélique suisse BernPhila en décembre 2003. Représenté sur plus de 850 timbres émis par 210 administrations postales, ce monument ferait l'objet d'un record mondial.



**Globe-trotter**  
The UPU monument, a bronze and granite statue of five messengers representing the five continents and passing letters around the globe, was commemorated at the BerPhila Swiss Philatelic Exhibition in December 2003. The monument features on more than 850 different stamps issued by 210 postal administrations and is said to hold the record as the world's most frequently depicted stamp motif.

**La poste fait du recyclage après les fêtes**

La poste distribue, et la poste récupère, tout du moins les cartes de vœux de Noël en Australie. Pour la deuxième année consécutive, la poste australienne a participé à l'organisation d'un important programme national de recyclage de cartes de vœux en partenariat avec Planet Ark (association pour la protection de l'environnement). Dès le lendemain de Noël et jusqu'à la fin de janvier, les clients ont pu obtenir gratuitement, dans les bureaux de poste participant au programme, une enveloppe-réponse en papier recyclé préaffranchie et spécialement créée par la poste australienne pour renvoyer à Planet Ark les cartes de vœux reçues à Noël. Au moment où paraît cet article, la poste australienne a collecté, rien que pour cette année, environ 80 tonnes de cartes. Depuis qu'elle collabore à la campagne de Planet Ark, lancée il y a dix ans déjà, la poste australienne estime avoir collecté quelque 6,45 millions de cartes (soit l'équivalent de 208 tonnes de CO<sub>2</sub>). Une fois recyclées, ces cartes pourraient par exemple servir à produire près de 536 000 rouleaux de papier de toilette.

Pour sa part, Royal Mail s'est associé à Woodland Trust (association pour la protection des forêts) afin de promouvoir la campagne nationale de recyclage de cartes de vœux menée chaque année sur le site Web de l'association. Environ 40 millions de cartes ont été recyclées l'année dernière, ce qui a permis de préserver 13 600 arbres. Dans le cadre du partenariat entre Royal Mail et Woodland Trust, 10 bureaux de poste à travers le pays coopèrent étroitement avec l'association pour la protection des forêts.

*Votre service postal se distingue-t-il par une activité particulière en matière de protection de l'environnement? Si oui, faites-le savoir à Union Postale, et votre initiative fera peut-être l'objet d'un article dans la rubrique «La poste au vert».*

**Posts recycle the holidays**

The Post giveth, and the Post taketh away, too... at least that's how it's done with Christmas cards in Australia. For the second year in a row, Australia Post has partnered with the national organization Cards 4 Planet Ark to conduct a major greeting card recycling programme. From 26 December until the end of January, customers can pick up a free reply-paid recycling envelope, specially designed by Australia Post, from participating postal outlets to send their Christmas cards to Planet Ark. At press time, Australia Post had collected cards totalling some 80 tonnes this year alone. Since joining the 10-year-old Planet Ark campaign, Australia Post estimates that it has collected some 6.45 million cards (equivalent to some 208 tonnes of CO<sub>2</sub>). Once recycled, these cards would have served to produce some 536,000 toilet rolls, for example.

For its part, Royal Mail partners with the Woodland Trust scheme and promotes an annual national greeting cards recycling campaign through its Web site. Some 40 million cards were recycled in 2002, saving the equivalent of 13,600 trees. Through Royal Mail's partnership with Woodland Trust, 10 post offices around the country work closely with the organization on their woodland conservation activities.

*Is your postal service doing something particularly noteworthy to safeguard the environment? Union Postale wants to hear from you... your project could be the focus of an upcoming Green Corner story.*



Les clients peuvent obtenir de la poste australienne une enveloppe-réponse en papier recyclé préaffranchie pour renvoyer à Planet Ark les cartes de vœux reçues à Noël.

Customers can pick up a free reply-paid recycling envelope from Australia Post to send their Christmas cards to Planet Ark.

La poste au vert



**Green Corner**

# Sommet mondial sur la société de l'information

## Rétrécir le fossé numérique: les postes en font leur affaire

**World Summit on the Information Society  
Posts can bridge digital divide**

«**L**a technologie a donné naissance à l'ère de l'information. A nous maintenant d'édifier une société de l'information... Qu'il s'agisse de commerce ou de médecine, d'éducation ou de protection de l'environnement, nous avons entre nos mains, dans nos ordinateurs et dans le ciel au-dessus de nous, les moyens d'améliorer les conditions de vie de millions d'êtres humains...» Kofi Annan, Secrétaire général des Nations Unies, lors de la cérémonie d'ouverture du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI).

L'Union postale universelle a participé, du 10 au 12 décembre, au SMSI. Plus de 11 000 participants, dont 44 chefs d'Etats et de gouvernement, ont défilé sur Genève (Suisse) pour assister à cette première phase du sommet onusien, qui verra son aboutissement à Tunis en 2005.

Après trois jours, au cours desquels plénières, forums, conférences, ateliers et foire d'exposition ont battu leur plein, l'adoption d'une Déclaration de principes et d'un Plan d'action sommait les gouvernements, la famille des Nations Unies, le secteur privé et la société civile de mettre en œuvre le nécessaire pour combler le fossé numérique qui sépare aujourd'hui les sociétés riches des pauvres. Infrastructure, accès à l'information et au savoir, renforcement des capacités, établissement de la confiance et de la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), contenu local, dimensions éthiques de la société de l'information, coopération internationale et régionale: voilà autant de thèmes retenus dans la version finale du Plan d'action.

### L'UPU y met du sien

Comme agence spécialisée des Nations Unies, l'UPU a participé activement au processus de préparation du SMSI, tout comme à l'événement même, afin de défendre la position des services postaux dans la société de l'information. De ce fait, le Plan d'action mentionne à plusieurs reprises la poste et son réseau comme étant des moyens privilégiés pour faciliter l'accès à l'information et aux nouvelles technologies et encourager le partage des connaissances et du savoir-faire.

“**T**echnology has produced the Information Age. Now it is up to all of us to build an Information Society... From trade to telemedicine, from education to environmental protection, we have in our hands, on our desktops and in the skies above, the ability to improve standards of living for millions upon millions of people...” Kofi Annan, Secretary-General of the United Nations, at the Opening Ceremony of the World Summit on the Information Society.

From 10 to 12 December 2003, the Universal Postal Union took part in the World Summit on the Information Society (WSIS). More than 11,000 participants, including 44 Heads of State and Government, converged on Geneva (Switzerland) to attend this first phase of the UN summit whose work will conclude in Tunis in 2005.

After three days of plenaries, forums, workshops and an exhibition, a Declaration of Principles and a Plan of Action were adopted, urging governments, the United Nations family, the private sector and civil society to take the necessary steps to bridge the digital divide currently separating rich and poor societies. Infrastructure, access to information and knowledge, capacity building, building confidence and security in the use of information and communication technologies (ITC), local content, ethical dimensions of the Information Society, international and regional cooperation were among the themes retained in the final Plan of Action.

### UPU pulls its weight

As a United Nations specialized agency, the UPU was active in Summit preparations, as in the event proper, in order to defend the postal services' position in the Information Society. The Plan of Action consequently mentions Posts and the postal network in several places as a privileged means of facilitating access to information and new technologies, and of encouraging the pooling of knowledge and know-how.

In a plenary statement, Thomas E. Leavey, Director General of the UPU International Bureau, stressed Posts' ability



**Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU, faisant sa déclaration pendant la plénière du SMSI.**

**Thomas E. Leavey, UPU International Bureau Director General, makes his declaration during the plenary session of the WSIS.**

**De g. à dr.: B.M. Biswa, de la poste du Bhoutan, Osamu Goto et Colette Rigolet, du Bureau international de l'UPU, et Tandi Wangchuk, de Bhutan Telecom, reçoivent la visite de M. Leavey au stand du projet E-Shabtog (v. article en page 14).**



**From left to right: B.M. Biswa, from Bhutan Post, Osamu Goto and Colette Rigolet, from the UPU's International Bureau, and Tandi Wangchuk, from Bhutan Telecom, welcome Mr. Leavey to the E-Shabtog project stand (see article on page 14).**

to contribute to the implementation of the Plan of Action in at least three main areas: providing access to information and knowledge; building confidence in new technologies and ensuring their security; and developing the infrastructure needed for the Information Society.

“Perhaps our members’ greatest contribution is in their ability to give millions of people access to information through a global network of more than 660,000 postal outlets – often located in remote areas where no other service is established,” said Leavey. “The UPU is committed to universal service. In developing countries especially, this means bringing to people traditional communication services that empower them and break the chains of poverty and isolation. Basic postal services yes, but also new financial, e-business and e-government services that open the doors to resources, to the marketplace, to independence.”

Governments and civil society lent their support to the postal sector. Philip J. Jennings, General Secretary of Union Network International (UNI), a new federation representing some 900 different unions worldwide, said the following in plenary: “To bridge the digital divide we support universal access to services. We welcome the recognition of using postal networks to bring technology closer to the people throughout a nation.”

Dans une déclaration faite en plénière, Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a souligné la capacité des postes à contribuer à la réalisation du Plan d'action dans au moins trois domaines concernés: donner l'accès à l'information et au savoir, renforcer la confiance à l'égard des nouvelles technologies grâce à une sécurité accrue et mettre en place l'infrastructure indispensable à la société de l'information.

«La contribution la plus importante des membres de l'UPU est peut-être leur capacité d'offrir à des millions de personnes l'accès à l'information au moyen d'un réseau mondial de plus de 660 000 établissements postaux, souvent situés dans des régions reculées où aucun autre service de communication n'est disponible, a-t-il dit. L'UPU s'est engagée en faveur de la prestation du service universel. Cela signifie – notamment dans les pays en développement – qu'il faut garantir à tout le monde les services de communication traditionnels propres à rendre les habitants de ces pays autonomes et à briser le carcan de la pauvreté et de l'isolement. Il s'agit bien sûr de prestations postales de base, mais aussi de nouveaux services en matière de finance, de commerce électronique et de cyberadministration, qui génèrent des ressources, ouvrent des marchés et sont un facteur d'indépendance.»

Le secteur postal a trouvé des appuis auprès des gouvernements et de la société civile. Philip J. Jennings, Secrétaire général d'Union Network International (UNI), une nouvelle Internationale regroupant près de 900 syndicats individuels dans le monde, a déclaré, pendant la plénière: «Pour combler le fossé numérique,



Oleh Yatsenko, the Ukrainian Minister for Communications and Informatization, affirmed the need to take account of the cost of access to information for citizens in developing countries. “In this connection, it is essential to use the possibilities offered by postal networks as one of the means of communication in establishing these necessary structures.”

**Steve Gray, du Centre de technologies postales de l'UPU (à dr.), explique le fonctionnement du cachet postal électronique à un visiteur.**

**At right, Steve Gray, from the UPU's Postal Technology Centre, explains how the Electronic Postmark works to a visitor.**

nous soutenons la notion de l'accès universel aux services. Nous voyons d'un bon œil la reconnaissance attribuée à l'usage du réseau postal pour rapprocher les technologies des gens à travers une nation.»

Oleh Yatsenko, Ministre des communications et de l'informatisation de l'Ukraine, a soutenu qu'il fallait tenir compte du caractère onéreux de l'accès à l'information pour les citoyens des pays en développement. «A cet égard, il est indispensable d'utiliser les possibilités offertes par les réseaux postaux comme l'un des moyens de communication pour former ces structures nécessaires.»

#### Foire d'exposition

Parallèlement aux séances plénières se déroulait, à l'autre bout du Palais des expositions et du Centre de conférences de Genève, une immense foire d'exposition où les nouvelles technologies et les projets d'information tenaient la vedette. Les postes du Bhoutan et de la France, tout comme l'UPU, étaient du nombre. D'une part, La Poste française a fait la démonstration d'un cyberkiosque, qui est en train de révolutionner la vie des habitants desservis, pour l'instant, par deux bureaux de poste du Burkina Faso. D'autre part, un stand exploité par la poste du Bhoutan, l'entreprise étatique des télécommunications et l'UPU a diffusé des informations sur un projet qui permettra bientôt aux habitants de ce petit royaume de l'Himalaya d'utiliser la messagerie électronique pour accélérer la communication et le transfert d'informations. Enfin, l'UPU a exploité un troisième stand sur le cachet postal électronique, en collaboration avec des représentants de la Suède et du Canada. Les projets ont été largement visités par les participants au SMSI, y compris les Présidents de la Roumanie et de Madagascar et de nombreux dirigeants et ministres des postes de pays africains. (V. les pages suivantes pour des articles complets sur ces projets.)

Etant donné l'impact des nouvelles TIC sur les activités de la poste, le Conseil d'administration 2004 a soutenu une résolution qui sera présentée au Congrès. Son adoption autorisera les organes de l'UPU à définir les démarches à suivre pour que le rôle important présent pour les postes du monde entier dans la société de l'information ne tombe pas dans l'oubli. ■



**Au stand de la France, Arthur Kafando, Directeur général de Sonapost, communique en temps réel avec un collaborateur du bureau de poste de Ziniare (Burkina Faso), également équipé d'un cyberkiosque.**

**At France's stand, Arthur Kafando, Director General of Sonapost, talks in real time with an employee at the post office in Ziniare, Burkina Faso, which also has a cyberkiosk.**

#### Posts on display

In parallel with the plenary sessions, a huge exhibition staged at the other end of the Geneva Exhibition and Conference Centre, spot-lighted new technologies and information projects. The Bhutan and French Posts, together with the UPU, had their stands. While the French Post demonstrated a cyberkiosk, which is radically changing the lives of people currently served by two Burkina Faso post offices, a stand run by Bhutan Post, Bhutan Telecom and the UPU explained how the inhabitants of this small Himalayan kingdom are using e-mail to speed up communications and data transfers. Finally, the UPU, in conjunction with representatives from Sweden and Canada, had a third stand on the Electronic Postmark. The projects were visited by many WSIS participants, including the Presidents of Romania and Madagascar and numerous African Ministers of Posts and senior officials (see the following pages for complete articles on these projects).

Given the impact of ICTs on postal activities, the 2004 Council of Administration supported a resolution to be submitted to Congress. Its adoption would authorize the UPU bodies to define activities to heighten awareness of the major role earmarked for Posts worldwide in the Information Society. ■

## Accès à l'information et au savoir-faire

# Le bureau de poste au service des communautés

### Access to information and expertise

## The post office in the service of communities

«Les gouvernements et les autres parties prenantes devraient créer des points d'accès communautaire publics, multifonctionnels et durables offrant aux citoyens un accès abordable, ou gratuit, aux diverses ressources de communication, notamment à l'Internet. Ces points d'accès devraient... avoir une capacité suffisante pour fournir une assistance aux utilisateurs, dans les bibliothèques, les établissements d'enseignement, les administrations publiques, les bureaux de poste et autres lieux publics, avec un accent particulier sur les zones rurales et mal desservies...»  
(Source: chap. C3, chiffre 10, lettre d) du Plan d'action du SMSI)

"Governments, and other stakeholders, should establish sustainable multi-purpose community public access points, providing affordable or free-of-charge access for their citizens to the various communication resources, notably the Internet. These access points should, to the extent possible, have sufficient capacity to provide assistance to users, in libraries, educational institutions, public administrations, post offices or other public places, with special emphasis on rural and under-served areas"  
(Source: WSIS Plan of Action, C3, 10d)

Le bureau de poste, dans pratiquement tous les pays, représente le noyau de la communauté, l'endroit où les habitants peuvent récupérer non seulement du courrier, mais aussi se renseigner sur bon nombre de questions relatives à l'Etat ou autre. Avec plus de 660 000 bureaux de poste à l'échelle mondiale, le réseau postal n'est pas en reste et propose de continuer de jouer, dans la société de l'information, le rôle qui lui revient. Pleins feux sur deux projets où la poste et les télécommunications ont entrebâillé la porte pour laisser deux pays en développement entrer dans l'ère numérique, qui leur était jusqu'ici restreinte.

Par une journée de mai 2003, sous un soleil de plomb, un griot interpelle la foule massée près du bureau de poste de Ziniare (Burkina Faso). Attirés par les préparatifs d'une cérémonie à laquelle ministres, dignitaires municipaux, responsables de la poste et de l'UPU et autres invités ont été conviés, les habitants de la communauté, curieux, tendent l'oreille pour écouter le chant du poète musicien. D'une voix rythmée, le griot raconte en mooré, langue de la tribu des Mosi, comment le nouveau cyberkiosque qu'on inaugure aujourd'hui dans le bureau de poste va leur permettre de plonger dans l'ère technologique.

Dans un pays comme le Burkina Faso, où plus de 13 millions d'habitants se partagent quelque 53 000 téléphones fixes, et dont seulement 25 000 sont des usagers d'Internet, l'information accessible par voie électronique se fait rare. Ajoutez à cette réalité un taux d'analphabétisme de 73%, et il devient facile de comprendre pourquoi le cyberkiosque, une borne jaune munie d'un ordinateur et d'un écran tactile donnant accès à une foule de services par Internet, prend des allures de poule aux œufs d'or. Il a d'ailleurs attiré l'attention des pays limitrophes, voire de toute l'Afrique.

Virtually all over the world, post offices are at the very heart of communities, providing a place where people can collect their mail and obtain information about many topics, be they government-related or of general interest. With more than 660,000 post offices worldwide, the postal network intends to continue playing its key part in the information society. This article spotlights two projects where Posts and Telecommunications have opened up the door to the digital era for two developing countries where access was previously limited.

One blazing-hot day back in May 2003, a *griot* (or storyteller) addressed a crowd of curious people gathered near the Ziniare post office (Burkina Faso). Drawn by preparations for a ceremony to be attended by Ministers, local dignitaries, postal and UPU representatives, as well as other guests, the locals eagerly listened to the words of the poet-musician. The *griot* rhythmically recounted in Mooré, the language of the Mossi tribe, how the new cyberkiosk to be inaugurated that day in the post office would enable them to break through into the age of new technologies.

In a country like Burkina Faso, where more than 13 million inhabitants share some 53,000 land-based telephone lines and where only 25,000 people use the Internet, information that is accessible by electronic means is rare. With an illiteracy rate of 73%, it is easy to understand why the cyberkiosk, a yellow terminal point with a computer and tactile screen that provides access to a host of services via the Internet, seems to hold miraculous promise. What is more, it has attracted the attention of neighbouring countries, and even of the whole of Africa.



La poste du Burkina Faso voudrait installer des cyberkiosques dans 40 bureaux de poste d'ici à 2005.

The Post in Burkina Faso would like to have cyberkiosks in 40 of its post offices by 2005.

### Le satellite et le Wi-Fi à la rescousse

Après presque un an d'essai dans un bureau de poste à Ziniare et dans un autre à Ouagadougou, le cyberkiosque a capté l'imagination de la poste nationale, du Gouvernement et des bailleurs de fonds. Tous y voient un outil idéal pour développer et rentabiliser les services postaux, d'une part, et contribuer à sortir du borbier numérique ce petit pays, considéré comme l'un des plus pauvres de la planète, d'autre part. Et la poste va y jouer un rôle prépondérant.

Ainsi, le projet pilote s'inscrit dans la Stratégie postale de Beijing, dont le premier objectif préconise la prestation d'un service postal universel permettant aux clients d'envoyer et de recevoir des messages où qu'ils soient dans le monde. C'est dans ce cadre que la France, avec le soutien de l'UPU, a financé l'étude de faisabilité et l'implantation des premiers cyberkiosques. Elle a aussi négocié les accords avec les agences de télécommunication, qui sont essentielles au projet puisque le cyberkiosque s'appuie sur le satellite et la technologie Wi-Fi (*wireless fidelity*) pour fournir, au moyen de connexions sans fil, un accès Internet à haut débit. Effectivement, grâce à une antenne juchée sur le toit du bureau de poste, le cyberkiosque capte les ondes du satellite pour, à son tour, donner accès à Internet aux ordinateurs dans un rayon précis. Ecoles, dispensaires, mairie, par exemple.

Plus qu'un simple outil de messagerie, le cyberkiosque favorise le partage du savoir-faire et de l'information en permettant à l'exploitant d'y intégrer un contenu fait sur mesure. Et voilà ce qui représente un attrait indéniable pour un pays en développement.

Education en ligne, cyberadministration, télépathologie: la poste du Burkina Faso voit grand. On imagine le jour où un agriculteur analphabète pourra apprendre comment améliorer sa récolte de coton, par exemple en suivant une formation sur les techniques de semence dispensée par le cyberkiosque, et ce dans l'une des trois langues du pays. En matière de santé, le cyberkiosque et l'accès à Internet qu'il fournit permettra aux médecins d'expédier des

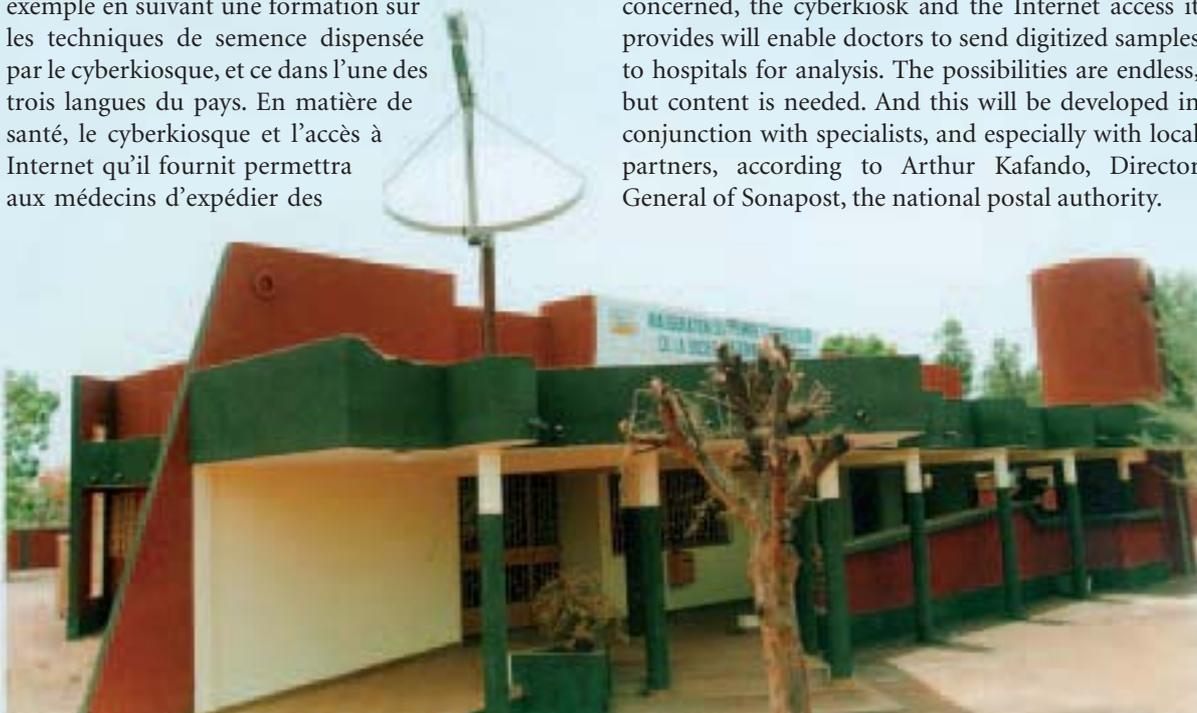
### Satellite and Wi-Fi make it happen

After almost one year of testing in the Ziniare post office and in another office in Ouagadougou, the cyberkiosk has captured the imagination of the national Post, the Government and fund donors, all of whom see it as the ideal tool for developing postal services and making them more profitable, as well as for helping this small country, one of the world's poorest, to overcome the digital divide. And the Post is to play a leading role in this process.

The pilot project fits in with the Beijing Postal Strategy, which advocates universal postal service that allows people to send and receive messages anywhere in the world. It was within this framework that France, with the UPU's support, financed the feasibility study on and the setting up of the first cyberkiosks. It also negotiated agreements with the telecommunication agencies that are essential to the project, given that cyberkiosks need satellite and Wi-Fi (*wireless fidelity*) technology to power broadband Internet connections. An antenna mounted on the post office roof enables the cyberkiosk to capture satellite waves in order to provide Internet access to computers within a specific radius: in schools, dispensaries and the municipal office for example.

The cyberkiosk is more than just a messaging tool. It also promotes knowledge and information sharing by allowing the operator to tailor the content to users' needs. And developing countries find this feature highly attractive.

On-line education, e-government and telepathology: Burkina Faso's Post has big plans, looking forward to the day when an illiterate farmer can learn how to harvest cotton, for instance, by following a training course on sowing techniques given by the cyberkiosk in one of the country's three languages. As far as health is concerned, the cyberkiosk and the Internet access it provides will enable doctors to send digitized samples to hospitals for analysis. The possibilities are endless, but content is needed. And this will be developed in conjunction with specialists, and especially with local partners, according to Arthur Kafando, Director General of Sonapost, the national postal authority.



**Une antenne sur le toit du bureau de poste capte les ondes d'un satellite, qui alimente, au moyen de connexions sans fil, les ordinateurs d'un rayon prédéfini.**

**An antenna on the post office roof captures waves from a satellite that provide Internet access to computers in a predefined area using wireless fidelity technology.**



**Le cyberkiosque a piqué la curiosité des habitants de Ziniare.**

**The cyberkiosk has tickled the curiosity of Ziniare's locals.**

prélèvements numérisés à des hôpitaux pour analyse. Les possibilités sont illimitées, mais il faut du contenu. Celui-ci sera développé en association avec des spécialistes, et surtout des collaborateurs locaux, dit Arthur Kafando, Directeur

général de la Société nationale des postes (Sonapost). «Il nous faut travailler avec d'autres partenaires, comme l'enseignement supérieur, la collectivité locale et les secteurs de la santé et de la recherche pour voir dans quelle mesure le contenu qui sera développé sera attractif et utile, de sorte qu'une certaine rémunération y soit rattachée.»

#### Partage des connaissances

Avec l'appui d'un certain nombre de bailleurs de fonds désireux de soutenir le projet, la prochaine étape consistera à élaborer un modèle d'entreprise visant à rentabiliser les cyberkiosques. Au cours de la période 2004/2005, la poste du Burkina Faso veut en déployer 40 dans ses 73 bureaux.

Si l'implantation de la technologie constitue déjà une réalisation importante, le transfert à Sonapost des connaissances et du savoir-faire nécessaires à la prise en charge du projet est également source de fierté. «En tant qu'administration, nous n'avons pas voulu être tout simplement assistés, c'est-à-dire recevoir des experts qui viennent mettre en place une technologie et repartent, explique M. Kafando. Nous avons tenu à ce que nos équipes soient formées à la gestion des fréquences satellitaires et comprennent leur rôle dans le programme.»

#### Rapprocher les montagnes

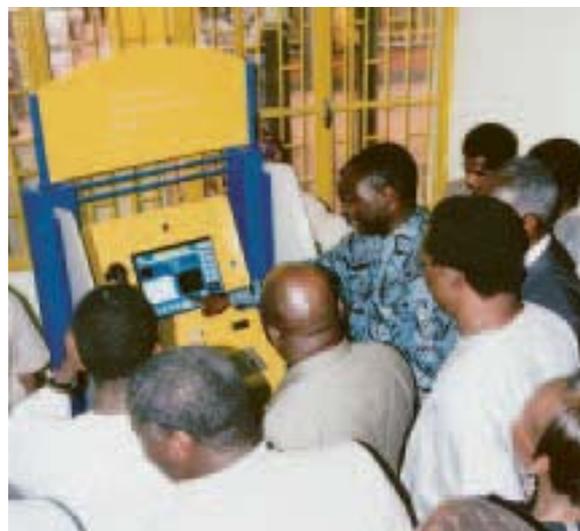
Dans les régions montagneuses reculées du Bhoutan, la distribution du courrier par des coursiers prend normalement trois ou quatre jours. Les montagnes majestueuses qui empreignent le paysage constituent de véritables obstacles à la communication. Mais elles commencent à se faire plus petites. Grâce à E-Shabtog\*, un projet conjoint de l'Union postale universelle, de l'Union internationale des télécommunications, de l'Inde, de la poste du Bhoutan et de Bhutan Telecom, les habitants peuvent maintenant communiquer par courrier électronique. Chaque domicile a reçu une adresse électronique comportant un code rattaché à l'adresse postale physique. Dans 17 bureaux de poste du pays, les clients peuvent envoyer des messages au moyen de la poste électronique. Arrivés aux bureaux de poste de destination, ces messages sont imprimés et livrés, ramenant le délai de remise à domicile à une nuit. Au cours des pro-

“We have to cooperate with other partners, such as higher education, the local community, the health sector and research to ascertain how attractive and useful the content to be developed will be, so that a certain remuneration is generated.”

#### Building skills

With the support of a certain number of donors interested in backing the project, the next stage will be to develop a model aimed at making cyberkiosks a profitable business. Over the period 2004–2005, the Burkina Post is planning to commission 40 of them in its network of 73 offices nationwide.

While introducing the technology is a crucial accomplishment in itself, the transfer to Sonapost of the necessary knowledge and skills to take charge of the project are also a matter of pride. “As the Post, we did



not just want to be helped – in other words, to call in experts who put the technology in place and then leave again,” explained Kafando. “We wanted our teams to be trained in managing satellite frequencies and to understand the part they play in the programme.”

#### Shortening distances in mountain areas

In the remote mountain regions of Bhutan, mail delivery by postal runners normally takes three or four days. The majestic mountains that typify this landscape constitute a genuine obstacle to communication. But they are gradually becoming smaller. Thanks to E-Shabtog\*, a project involving the Universal Postal Union, the International Telecommunication Union, India, Bhutan Post and Bhutan Telecom, locals can now communicate by e-mail. Each home was given an e-mail address with a code attached to the physical postal address. In 17 post offices throughout Bhutan, customers can send messages by e-mail. Once these messages reach the post office of destination, they are printed out and delivered, thus reducing the time for delivery to the addressee's home to a single night. Over the next few years, 38 post offices – a third of the country's offices – should be equipped for electronic services.

\*E-Shabtog: services publics en langue dzongkha assurés par des moyens électroniques.

\*E-Shabtog: in Dzongkha, public services provided electronically.



chaines années, 38 bureaux de poste, soit un tiers du réseau national, devraient être équipés pour les services électroniques.

«Ce projet est important pour l'avenir de la poste, dit B.M. Biswa, Chef de la planification et des affaires internationales à la poste du Bhoutan. Pour mieux affronter la concurrence, nous devons diversifier nos services. La poste électronique n'est qu'un début. Notre objectif est de faire du bureau de poste l'endroit privilégié pour faire des affaires.»

### Un bond himalayen

L'Inde s'est portée volontaire pour doter la poste du Bhoutan des équipements, des systèmes de télécommunication par satellite et des ressources en formation nécessaires au projet. Elle installera une connexion instantanée dans six bureaux de poste difficiles d'accès, qui ne sont pas connectés au réseau national fixe de télécommunication. Cette connexion sera assurée grâce à six terminaux VSAT installés dans des régions reculées avec hub à Thimphu, à des sources d'énergie solaire ayant une capacité d'autonomie de huit jours et à une capacité d'accès/de répondeur sur le satellite national indien. Aussi la poste du Bhoutan envisage-t-elle la possibilité d'équiper des postiers d'appareils portatifs appelés Simputers. Inventés en Inde, ces appareils permettraient aux postiers de distribuer des messages textes, vocaux ou assortis d'images à des clients qui n'ont pas d'ordinateur, tout en permettant à ces derniers de consulter l'appareil pour des renseignements particuliers. Cet appareil ouvrirait grandes les portes à une foule d'usages. Par exemple, les maîtres de poste pourraient prêter le Simputer aux travailleurs de la santé en zone rurale afin qu'ils puissent suivre, grâce à un petit moniteur à ultrasons raccordé à l'appareil, le développement du fœtus chez une femme enceinte, puis transmettre les données à l'hôpital le plus proche.

Tous s'accordent à dire que l'arrivée de ces nouvelles technologies au Bhoutan représentent pour ce petit royaume un bond himalayen dans l'ère numérique. De quoi rétrécir un peu le fossé digital. ■



**B.M. Biswa, de la poste du Bhoutan, et Colette Rigolet, de l'UPU, donnant des renseignements à un visiteur au stand du projet E-Shabtog pendant le SMSI.**

**B.M. Biswa, from Bhutan Post, and Colette Rigolet, from the UPU, assist a visitor at the WSIS E-Shabtog stand.**



**Pendant le SMSI, les partenaires ont signé une entente de principe sur les services électroniques au Bhoutan. De g. à dr.: H.S. Puri, Ambassadeur et Représentant permanent de l'Inde aux Nations Unies à Genève, Hamadoun I. Touré, Union internationale des télécommunications, Thomas E. Leavey, Bureau international de l'UPU, Dasho Tashi Phuntoshog, Gouvernement royal du Bhoutan, et Vinay Deshpande, Encore Software (Inde).**

**At the WSIS, partners signed an MOU on the provision of e-post services in Bhutan. L/R: H.S. Puri, Ambassador and Permanent Representative of India to the United Nations in Geneva, Hamadoun I. Touré, International Telecommunication Union, Thomas E. Leavey, International Bureau, UPU, Dasho Tashi Phuntoshog, Royal Government of Bhutan, and Vinay Deshpande, Encore Software (India).**

“This project is vital for the future of the Post,” claims B.M. Biswa, Head of Planning and International Affairs at Bhutan Post. “We have to diversify our services to cope better with competition. E-mail is just the first step. Our aim is to make post offices a one-stop shopping place.”

### A Himalayan leap forward

India volunteered to equip Bhutan Post with the equipment, satellite telecommunication systems and training resources required for the project. It will install an instantaneous connection in six inaccessible post offices that are not connected to Bhutan's permanent telecom network using six VSAT terminals based in remote regions with the hub in Thimphu. These will be powered using solar energy sources with an eight-day stand-alone capacity and access/response capability on the Indian national satellite. Bhutan Post is also looking into providing portable devices called Simputers to postmen. Invented in India, the Simputers would enable the postmen to deliver text, voice or imaged messages to customers with no access to computers and allow these same customers to consult the Simputer for specific information. The device could open up the way for a host of uses. For instance, postmasters could lend it to health workers in rural areas so they could check pregnant women for foetus development using a small ultrasound monitor plugged into the Simputer and then transmit the data to the nearest hospital.

Everybody agrees that the advent of these new technologies in Bhutan represents a major leap forward into the digital era for this small Himalayan kingdom, as well as a way of slightly narrowing the digital divide. ■



**Dans 17 bureaux de poste du Bhoutan, les clients peuvent envoyer des messages au moyen de la poste électronique.**

**In 17 post offices throughout Bhutan, customers can send e-mail messages.**

## Confiance et sécurité dans les TIC

# Le cachet de la poste faisant foi

### Security and trust in ICTs

## The proof is in the postmark

L'implacable substitution électronique en fait voir de toutes les couleurs à la poste aux lettres. Mais les postes contre-attaquent en jouant les cartes de la confiance et de la sécurité. Ces deux caractéristiques de la poste physique ayant la cote auprès des clients, les postes veulent les transposer aux services électroniques qu'elles développent.

«La confiance et la sécurité sont parmi les principaux piliers de la société de l'information... Il faut encourager la poursuite de l'élaboration d'applications sûres et fiables pour faciliter les transactions en ligne.»

(Source: chap. C5, chiffre 12, lettre i), du Plan d'action du SMSI.

"Confidence and security are among the main pillars of the Information Society... [We must] encourage further development of secure and reliable applications to facilitate online transactions."

(Source: WSIS Plan of Action, C5, 12i)

Les grandes postes continuent d'investir dans des services de messagerie sécurisés et de facturation électronique, convaincues que les consommateurs adopteront un jour en force ces nouveaux moyens de communication qui se veulent conviviaux, mais surtout sûrs. Et, pour aider la cause, elles peaufinent avec acharnement une arme secrète qui, elles l'espèrent, leur fera gagner la confiance des clients: le cachet postal électronique (CPE).

La petite empreinte, qui a toujours occupé une place privilégiée dans le coin supérieur droit des envois postaux, commence à prendre sa place dans le cyberspace. Grâce aux efforts de six postes industrialisées (Belgique, Canada, Etats-Unis, France, Italie et Portugal) et de l'UPU, qui a, pour le CPE, de grands projets.

#### Qui, quand et comment

Dans l'univers numérique, le CPE permet à un particulier ou à une entreprise d'appliquer un cachet à horaire et à date certifiés à un document ou à un fichier électronique ainsi que de stocker et d'archiver toutes les données pour garantir la non-répudiation en cas de contestation judiciaire.

Les CPE ayant évolué en Amérique du Nord comme en Europe, l'UPU pense que le moment est désormais venu pour les postes de faire front commun. L'agence des Nations Unies a d'ailleurs pris le taureau par les cornes en élaborant, en 2003, une norme mondiale pour les CPE. Objectif: que toutes les empreintes numériques que s'échangeront les postes à l'avenir soient reconnues et acceptées partout, comme le sont leurs cousines aujourd'hui.

The relentless advance of electronic substitution poses a serious challenge to the letter-post. But Posts are fighting back by playing the trust and security card. Customers already value these two features of the physical post, and Posts are keen to carry them over to the electronic services they are now developing.

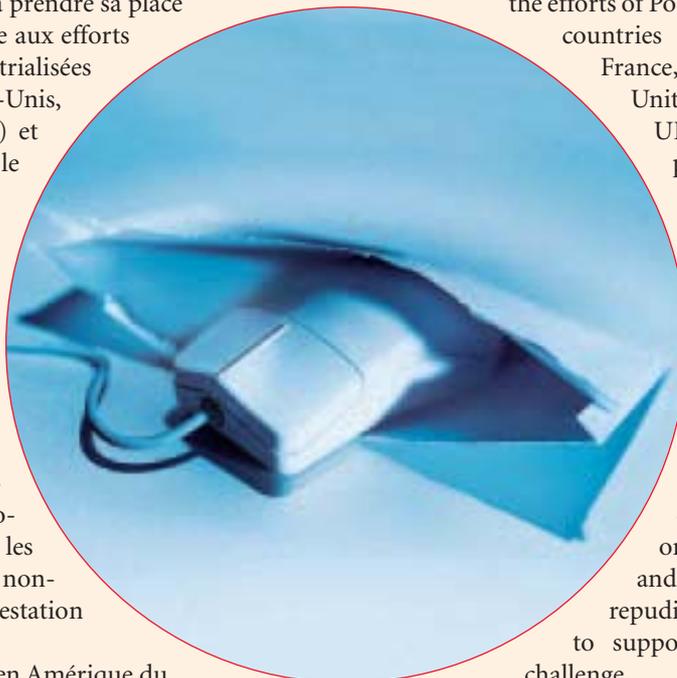
Major Posts are continuing to invest in secure e-mail and e-billing services, confident that customers will one day flock to these new means of communication that are designed to be user-friendly and, above all, safe. And to assist them in this endeavour, they have been working flat-out on a secret weapon they hope will earn them their customers' trust: the electronic postmark (EPM).

The little imprint that has always had a special place in the top right-hand corner of postal items is beginning to find a new role in cyberspace, thanks to the efforts of Posts in six industrialized countries (Belgium, Canada, France, Italy, Portugal and the United States) and the UPU, which has big plans for the electronic postmark.

#### Who, when and how

In the digital world, the EPM allows a person or business to apply a trusted time-and-date "stamp" to an electronic document or file, and store and archive all non-repudiation data needed to support a potential court challenge.

With electronic postmarks growing in importance in North America and Europe, the UPU felt the time had come for Posts to present a united front, and this led it, in 2003, to develop a worldwide standard for electronic postmarks. Its objective: for all the digital imprints exchanged by Posts in the future to be recognized and accepted everywhere, in the same way as traditional postmarks are today.



A cette fin, le CPE fait des progrès. Deux importantes organisations – le Comité européen de normalisation (CEN), à Bruxelles, et Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS), aux Etats-Unis – étudient la norme de l'UPU en vue de l'adopter et de la publier. Cette étape sera significative, puisque tout entrepreneur désireux de créer un CPE suivant une norme reconnue sera tenu de recourir aux spécifications créées par l'UPU.

Par ailleurs, d'importants fabricants de logiciels, comme Microsoft, Adobe Acrobat et Sun StarOffice, s'intéressent au CPE en vue de l'intégrer dans les versions futures de leurs suites bureautiques. D'ici à quelques années, il pourrait faire partie des logiciels installés sur des millions d'ordinateurs, permettant aux usagers de sécuriser leur communication au moyen d'un simple clic de souris.

### Démocratiser le cachet postal électronique

Pour l'UPU, la prochaine étape consistera à lancer, dès mai 2004, un programme qui permettra à d'autres postes de faire l'essai du CPE à moindre coût. D'une part, on voudra déterminer le degré d'intérêt pour l'empreinte numérique dans le monde et, d'autre part, aider un certain nombre de postes à développer le marché dans leur pays et à acquérir l'expertise nécessaire sans qu'elles aient à y investir des sommes énormes. Le programme de l'UPU s'appuiera sur l'infrastructure technique de Postes Canada pour démarrer. Au moment de mettre sous presse, sept postes avaient indiqué leur participation. ■

## Etat des choses dans six grandes postes

### Service postal des Etats-Unis

Aux Etats-Unis, c'est Authentidate, spécialiste en technologie d'authentification, qui assure les opérations du CPE pour le compte d'USPS. En ce moment, ce sont principalement les services financiers et le secteur juridique qui ont recours à l'empreinte numérique, mais les agences gouvernementales commencent aussi à s'y intéresser. Social Security Administration en est actuellement le principal utilisateur; le CPE, assorti de l'archivage électronique, a été incorporé dans nombre d'applications faisant partie de



The EPM is making good progress towards this goal. Two major organizations – the European Committee for Standardization (CEN) in Brussels, and the Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS) in the United States – are studying the UPU standard with a view to its adoption and publication. This will be a significant development, since any business wishing to create an electronic postmark based on a recognized standard will have to follow the specifications created by the UPU.

Moreover, major software houses including Microsoft, Adobe and Sun are taking an interest in the electronic postmark; they want to include it in future editions of their software suites. Within a few years, the electronic postmark could be a feature of the software packages installed on millions of computers, enabling users to communicate securely with a simple mouse click.

### Electronic postmarks for all

For the UPU, the next step will be the launch, in the second quarter of 2004, of a programme enabling other Posts to test the electronic postmark technology at low cost. The aim is to measure interest in EPMs around the world, and help a number of Posts to build up the market in their country and acquire the necessary expertise without needing to invest huge sums. The UPU programme will initially use Canada Post's technical infrastructure. At press time, seven Posts had signed up for the programme. ■

## Six major Posts look to the future

### United States Postal Service

In the United States, Authentidate, an authentication technology specialist, carries out electronic postmark operations on behalf of the USPS. At present, financial services and the legal sector are the main users of digital imprints, but government agencies are beginning to take an interest, too. The Social Security Administration is currently the main user; the EPM, combined with electronic archiving, has been incorporated into numerous applications forming part

son service de transport sécurisé. Une extension du CPE est aussi disponible pour Microsoft Office XP et 2003, ce qui permet aux utilisateurs de ces logiciels d'apposer une signature numérique à un document, d'horodater le contenu et de vérifier l'authenticité, la validité et l'intégrité d'un document.

### La Poste belge

C'est par l'entremise de Certipost que La Poste – en étroite collaboration avec Belgacom – offre sa gamme de services électroniques, depuis le simple courrier certifié d'un CPE, garantissant la date et l'heure de l'envoi, l'identité de l'expéditeur et l'intégrité du message, jusqu'au recommandé électronique et à la facturation, utilisant l'horodatage et la notarisation numérique, qui offrent des preuves d'envoi irréfutables ainsi que des capacités d'archivage de longue durée en cas de contestation. Depuis l'introduction, en 2003, de ses services de communication électronique qui permettent aux entreprises d'envoyer des factures, des fiches de paie ou d'autres documents confidentiels à des clients, fournisseurs ou employés, La Poste a traité plus de 55 000 transactions, chiffre qui devrait dépasser les 500 000 à la fin de 2004.



### Postes Canada

Postes Canada est la première poste à se conformer à la norme de l'UPU pour les CPE. La loi sur la Société canadienne des postes contenant des dispositions selon lesquelles tous les messages – physiques ou électroniques – portant un cachet postal recellent une valeur juridique, le CPE fait partie intégrante d'un projet du Gouvernement visant à mettre en ligne tous les services fédéraux. Quelque 70 services s'ajouteront aux deux déjà en ligne et pour lesquels la poste traite 40 000 transactions par mois. Postes Canada utilise aussi le cachet pour certifier les changements d'adresse effectués à partir de son site Web. Par ailleurs, une extension du CPE existe pour le logiciel Microsoft Office.



of its Secure Transport Service. An EPM add-on is also available for Microsoft Office XP and 2003, enabling users of these software packages to add a digital signature to a document, time-stamp the contents and verify the authenticity, validity and integrity of a document.

### La Poste (Belgium)

The Belgian Post offers its range of electronic services through Certipost, in close collaboration with Belgacom. These services range from simple mail certified with an electronic postmark, guaranteeing the date and time of dispatch, the identity of the sender and the integrity of the message, through to electronic registered mail and billing, using time-stamping and digital notarization, providing irrefutable proof and long-term archiving capabilities in case of dispute. Since the introduction in 2003 of its electronic communications services, which enable businesses to send bills, payslips or other confidential documents to customers, suppliers or employees, the Belgian Post has processed more than 55,000 transactions; this figure is set to top half a million by the end of 2004.

### Canada Post

Canada Post was the first Post to have brought its electronic postmark into line with the UPU standard. As the Canada Post Corporation Act gives a legal standing to all messages – whether physical or electronic – that bear a postmark, the EPM is an integral element of a government project to put all federal services online. Some 70 services will be joining the two already online, on whose behalf the Post handles up to 40,000 transactions a month. Canada Post is also using the service to postmark physical mail address changes made from its website. An EPM add-on has also been created for use with Microsoft Office.

### La Poste française

Voulant lui conférer les mêmes valeurs que son prédécesseur, le CPE de La Poste conserve l'allure de l'empreinte physique bien connue. Mais une priorité s'impose: lui donner la crédibilité dont il a besoin, en l'expérimentant par le biais d'un service emblématique: la lettre recommandée électronique, un service en cours de développement.

### Poste Italianae

Conçue en 2000, la marque postale numérique de Poste Italianae est toujours en phase de développement. En 2003, la poste italienne a procédé à un test de son cachet électronique auprès d'un groupe d'utilisateurs comptant quelque 200 entreprises de toutes les tailles. La poste italienne analyse actuellement les résultats de ces tests afin de décider de l'orientation qu'elle doit donner à son projet. Postecom, une filiale de Poste Italianae, fournit des services Internet et constitue l'autorité d'émission des CPE.

### CTT Correios (Portugal)

Depuis septembre 2003, au Portugal, les avocats peuvent soumettre leur documentation à la cour par voie électronique, pourvu qu'elle soit accompagnée d'une signature numérique. A cette fin, 1600 avocats utilisent déjà le CPE de la poste portugaise. Quelque 300 messages par jour sont affranchis de la marque, et de huit à dix nouveaux avocats s'inscrivent au service chaque jour. Mais ce chiffre grossira sûrement à partir de septembre 2004, lorsque les avocats devront obligatoirement accompagner leur documentation non seulement de la signature électronique, mais du CPE aussi. Par ailleurs, la poste travaille avec Microsoft à l'incorporation d'une extension du CPE dans une prochaine version du logiciel Office. Elle a aussi l'intention de rendre son CPE conforme à la norme de l'UPU.

### La Poste (France)

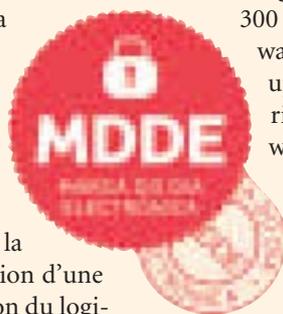
The French Post, keen to give the electronic postmark the same values as its traditional counterpart, has retained the familiar appearance of a physical postmark. But for La Poste, the priority is to establish the EPM's credibility by conducting an experiment based on a new flagship service, the electronic registered letter service, currently under development.

### Poste Italianae (Italy)

Pioneered in 2000, the Italian Post's digital postmark is still being developed. In 2003, Poste Italianae piloted its electronic postmark with a group of users made up of 200 businesses both large and small. It is currently analyzing the results of these tests in order to decide on the future direction of the project. Postecom, a subsidiary of Poste Italianae providing Internet services, acts as the issuing authority for electronic postmarks.

### CTT Correios (Portugal)

Since September 2003, lawyers in Portugal have been able to electronically submit their documentation into court, provided that it is sent with a digital signature. Some 1,600 lawyers are already using the Portuguese Post's electronic postmark. Around 300 messages a day are postmarked in this way, and eight to ten new lawyers are signing up for the service daily. This figure is set to rise significantly from September 2004 onwards, when a rule obliging lawyers to authenticate their documentation with the EPM, as well as an electronic signature, comes into force. The Post is also working with Microsoft to include the EPM add-on in a forthcoming version of MS Office. It also plans to make its electronic postmark compliant with the UPU standard.



## Renforcement des capacités

# Former les travailleurs des postes de demain

### Capacity building Training postal workers for challenges of tomorrow

«Chacun devrait avoir les compétences nécessaires pour tirer pleinement parti de la société de l'information. Il est donc essentiel de développer les capacités et d'assurer la familiarisation avec les TIC. Les TIC peuvent contribuer à l'éducation de tous dans le monde entier, par la formation des enseignants, et à l'amélioration des conditions nécessaires à la formation permanente, car elles sont utilisables par les personnes qui sont en dehors du système d'enseignement officiel et permettent d'améliorer les compétences professionnelles.» (Source: chap. C4, chiffre 11, du Plan d'action du SMSI)

“Everyone should have the necessary skills to benefit fully from the Information Society. Therefore, capacity building and ICT literacy are essential. ICTs can contribute to achieving universal education worldwide, through delivery of education and training of teachers, and offering improved conditions for lifelong learning, encompassing people that are outside the formal education process, and improving professional skills.” (Source: WSIS Plan of Action, c4, 11)

Le Plan d'action adopté lors du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) mentionne tout particulièrement la formation des agents postaux. Il prévoit l'élaboration de programmes de formation ciblés en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) visant à répondre aux besoins des professionnels de l'information, y compris les agents postaux et d'autres catégories professionnelles. Il y est précisé que «la formation de professionnels de l'information devrait être axée non seulement sur les méthodes et techniques nouvelles de création et de fourniture de services d'information et de communication, mais également sur les compétences nécessaires en matière de gestion pour garantir la meilleure utilisation des technologies.»

La plupart des autres mesures de renforcement des capacités énumérées dans le Plan – promouvoir le développement des compétences pour tous en informatique au moyen des centres communautaires polyvalents et des points d'accès public, donner aux communautés locales les moyens d'utiliser les TIC, développer l'enseignement et la formation à distance et d'autres formes d'enseignement et de formation, et promouvoir la coopération aux niveaux international et régional – s'appliquent aussi au service postal et aux domaines dans lesquels l'UPU et ses Pays-membres jouent un rôle actif.

Par exemple, de nombreuses postes ont mis en place des points d'accès public dans les bureaux de poste, notamment pour les utilisateurs d'Internet et de services de messagerie électronique, contribuant ainsi à la familiarisation avec les TIC (v. l'article en page 14). Partout dans le monde, les services postaux offrent à leurs employés divers types d'enseignement et de formation et, dans bien des cas, soutiennent des programmes d'éducation familiale, scolaire et communautaire ainsi que des programmes d'éducation des adultes.

Pour sa part, l'UPU met en œuvre un programme de formation, intitulé TRAINPOST. L'UPU, ses Pays-membres et les Unions restreintes favorisent la coopération internationale et régionale en matière de formation par l'intermédiaire de programmes de coopération technique et de développement des ressources humaines.

#### Stratégie de l'UPU pour renforcer le potentiel

Dans quelle mesure la stratégie de l'UPU favorise-t-elle le renforcement des capacités? La Stratégie postale mondiale de Bucarest (2004), qui servira de cadre d'orientation pour les services postaux au cours des

The Plan of Action adopted during the World Summit on the Information Society (WSIS) specifically addresses the training of postal workers. It calls for the design of specific training programmes in the use of ICTs to meet the educational needs of information professionals, including postal workers and other relevant professional groups. It states that the “training of information professionals should focus not only on new methods and techniques for the development and provision of information and communication services, but also on relevant management skills to ensure the best use of technologies.”

Most of the other capacity-building actions listed in the plan – the promotion of e-literacy skills for all through multipurpose community centres and public access points; the empowerment of local communities in the use of ICTs; the development of distance learning, training and other forms of education; and the promotion of international and regional cooperation – are also applicable to the postal service and areas in which the UPU and its members are making a visible contribution.

For example, many Posts have established public access points in post offices that offer Internet and e-mail services, contributing to ICT literacy (see article on page 14). Postal services worldwide offer some form of education and training for their employees and, in many cases, support family, school, community and adult educational programmes.





quatre prochaines années, comprend plusieurs mesures destinées à renforcer le potentiel des ressources humaines et à réduire le fossé numérique entre les pays industrialisés et les pays en développement.

Les objectifs du programme concernant les ressources humaines sont les suivants: renforcer les connaissances spécialisées des membres du personnel, améliorer les qualifications des responsables postaux, élaborer des systèmes de gestion des ressources humaines, développer les réseaux d'échange et de coopération en augmentant le nombre de cours proposés à des prix abordables aux utilisateurs dans les pays en développement et promouvoir les nouvelles technologies et le téléenseignement. Ce programme s'inscrit dans les processus de réforme postale et de développement durable.

Dans le contexte du plan stratégique qui doit être approuvé par le Congrès de Bucarest, les gouvernements, entre autres, sont appelés à promouvoir l'instauration d'une culture technologique dans le cadre de cyberstratégies nationales. Il est demandé aux opérateurs postaux de fournir des moyens de formation, notamment en ce qui concerne l'accès aux nouvelles technologies. Les organes de l'UPU sont encouragés à améliorer les capacités des pays grâce au développement du programme TRAINPOST et à la promotion des nouvelles techniques de formation et de cyberapprentissage.

### TRAINPOST

Créé en 1996, le programme TRAINPOST de l'UPU permet de dispenser des cours de formation, dans toutes les régions du monde, axés par exemple sur le développement et la réforme du secteur postal, les techniques de gestion et la sécurité postale. Quelque 1300 agents postaux ont déjà participé aux 65 activités de formation de groupe menées au cours des quatre dernières années. Les cours de formation TRAINPOST sont élaborés selon un modèle précis, et six guides ont été mis au point dans les domaines suivants: élaboration de cours, formation d'instructeurs, formation de responsables, formation à distance assistée par ordinateur, contrôle de la qualité et cyberapprentissage. Environ 300 spécialistes ont déjà suivi une formation dans ces six domaines. Le personnel spécialisé et les centres de formation ont directement accès aux cours et aux manuels mis au point par l'UPU et les écoles de formation postale. Une centaine de cours sont proposés actuellement dans le site Web TRAINPOST ([www.trainpost.net](http://www.trainpost.net)).



The UPU itself runs a TRAINPOST programme. The UPU, its members and the Restricted Unions are also promoting international and regional cooperation in the field of training as part of technical cooperation and human resource development programmes.

### UPU capacity-building strategy

But to what extent does the UPU's own strategic plan support capacity building? The 2004 Bucharest Postal Strategy that will show the way for postal services over the next 4 years includes a number of actions aimed at the strengthening of human resources potential and at reducing the digital gap between developed and developing countries.

The goals of the human resources programme are to develop staff expertise; improve the qualifications of postal managers; develop human resource management systems; develop exchange and cooperation networks by increasing the number of affordable courses available to users in developing countries; and promote new technologies and distance learning. The programme forms part of the objective on postal reform and sustainable development.

The plan, to be endorsed by the Bucharest Congress, calls on governments, among others, to promote the establishment of a technological culture within the framework of national cyberstrategies. Postal operators are called upon to provide training institutions, especially in terms of access to new technologies. The UPU bodies are encouraged to improve the capabilities of countries by developing the TRAINPOST system further and promoting new training technologies and e-learning.

### TRAINPOST

Established in 1996, the UPU TRAINPOST programme undertakes training in all regions of the world in areas such as postal development and reform, management techniques and postal security. Some 1,300



### Cyberapprentissage

Grâce aux progrès rapides de la technologie, il est à présent possible de proposer des cours de formation via Internet à moindre coût. Toutefois, pour de nombreux pays, notamment les pays en développement et les pays les moins avancés, la formation sur place demeure le mode de formation le mieux adapté, car peu d'entre eux ont accès aux cours en ligne en raison du manque d'ordinateurs et, dans bien des cas, de ressources financières. Selon Lahcène Chouiter, Chef du programme de l'UPU «Développement des ressources humaines et formation», «le renforcement des capacités consiste à assurer l'accès de tous à la formation, indépendamment du niveau d'éducation des personnes considérées ou de la technologie dont elles disposent. Nul ne devrait être exclu au motif qu'il n'a pas un accès suffisant à la technologie moderne ou qu'il manque de connaissances à cet égard. Les six principaux cours TRAINPOST ont été conçus pour satisfaire les besoins de tous les candidats potentiels; ils peuvent être présentés dans une salle de cours ou utilisés pour une formation à distance sur support papier, et sont disponibles sur CD-ROM et sur le Web.»

postal employees have participated in 65 group-training activities undertaken over the past four years. TRAINPOST follows a model approach and has developed six guides covering course design, instructor training, training for managers, distance and computer-based training, quality control and e-learning. Approximately 300 specialists have already received training in the six areas. Training specialists and training centres have direct access to courses and manuals developed by the UPU and by postal training schools. There are currently about 100 courses available on the TRAINPOST website ([www.trainpost.net](http://www.trainpost.net)).

### e-learning

Rapid advances in technology have made it possible to offer training courses via the Internet at optimum cost. However, for many countries, particularly developing and least developing countries, on-site training still remains the most appropriate method as few of them have access to on-line courses owing to a lack of computers and, in many cases, financial resources. Says Lahcène Chouiter, UPU Human Resource Development and Training Manager: "Capacity building means giving all people access to training, no matter what their educational level is or the level of technology they have access to. Nobody should be excluded on the grounds of lack of access to, and knowledge of, modern technology. The six main TRAINPOST courses have been developed to meet the needs of all potential candidates; they can be presented in a classroom, they are suitable for paper-based distance learning and they are also available on CD-ROM and on the Web."

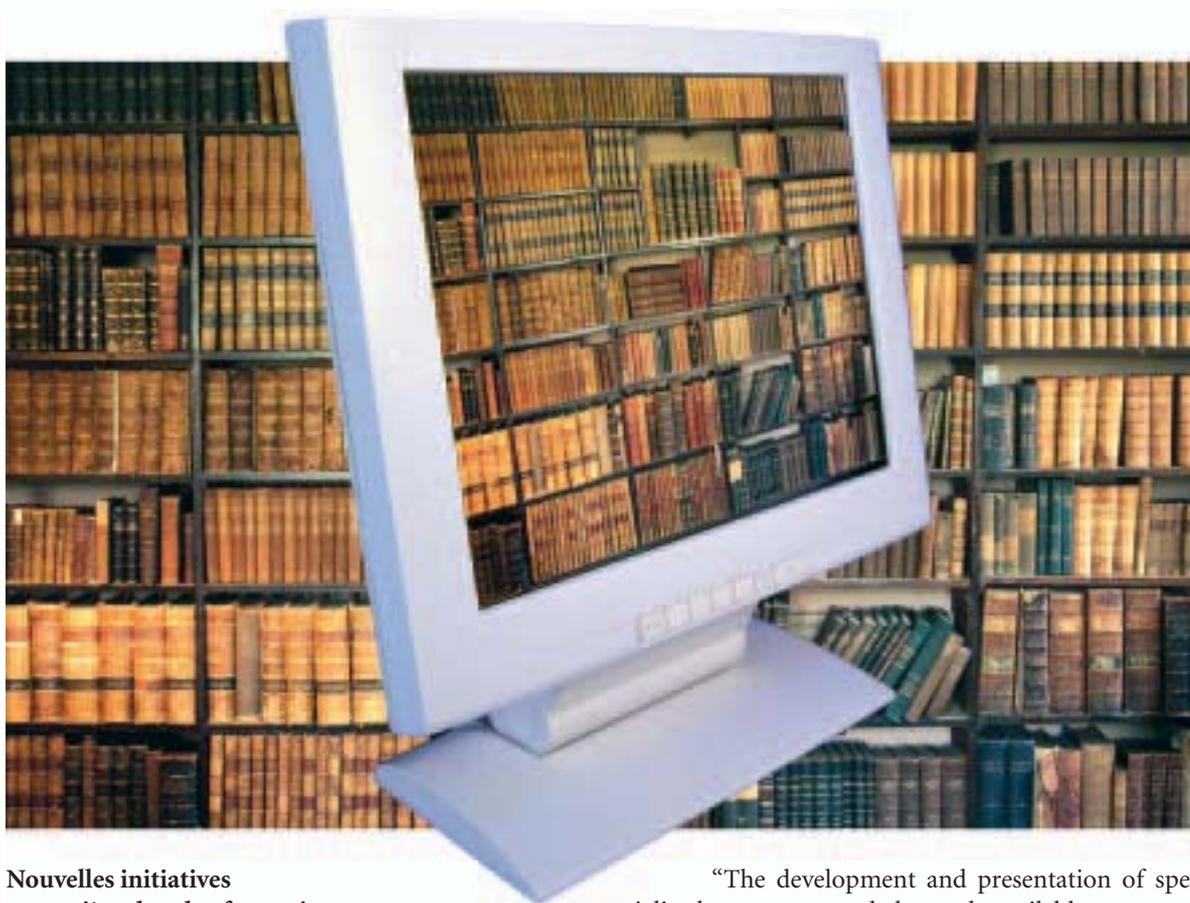
### Des partenariats pour faciliter l'accès à la formation

Le développement de la cyberformation impliquant des investissements considérables, l'UPU a conclu des partenariats avec des institutions spécialisées dont le rôle est de faciliter l'accès à la formation. L'UPU a déjà conclu un accord sur le cyberapprentissage avec la société canadienne Learnsoft en vue de la formation des agents postaux par l'intermédiaire de son portail éducatif fondé sur Internet, Postal U™. Bien que Postal U™ comprenne essentiellement des cours de gestion générale, un cours spécialisé sur les frais terminaux, élaboré par l'UPU sous forme de projet pilote, a été proposé récemment et a remporté un vif succès. Environ 25 des 40 participants anglophones ont réussi ce cours de quatre semaines dispensé par voie électronique.

«Il n'est possible d'élaborer et de présenter des cours spécialisés à des prix raisonnables que si ces cours suscitent un intérêt suffisant. Si le nombre de participants est insuffisant, les cours peuvent être trop onéreux et inabordables pour ceux qui en ont le plus besoin, à savoir les agents postaux des pays en développement», explique M. Chouiter.

### Partnerships to facilitate access

As the development of virtual training calls for significant investments, the UPU has entered into partnerships with institutions specialized in facilitating access. The UPU already has an agreement with the Learnsoft Corporation of Canada that is aimed at e-learning for postal workers through its Internet-based postal learning portal, Postal U™. Although Postal U™ primarily offers general management courses, it recently offered a successful specialized course on terminal dues that was developed as a pilot project by the UPU. About 25 of the 40 English-speaking participants successfully completed the virtual course that ran over four weeks.



### Nouvelles initiatives en matière de cyberformation

L'UPU mène actuellement deux nouveaux projets de cyberformation. En avril 2004, elle signera un accord de coopération avec La Poste tunisienne en vue de l'élaboration, sur la plate-forme Postelearning de La Poste tunisienne, de programmes de formation destinés aux postes africaines et arabes. Les cours, mis au point par des spécialistes TRAINPOST, seront proposés en arabe, en anglais et en français. Les deux premiers cours devraient être diffusés en ligne d'ici à la fin de 2004, et l'on espère pouvoir étendre la cyberformation à d'autres régions ultérieurement.

L'autre projet concerne la coopération avec Postacademy, le cybercampus de PostEurop, par l'intermédiaire duquel des cours sont proposés sur des thèmes présentant un intérêt pour tous les opérateurs postaux européens. Pour l'heure, Postacademy sert uniquement à compléter les outils de formation nationaux des 43 opérateurs postaux membres de PostEurop. PostEurop estime qu'il s'agit de la première étape vers une cyberacadémie postale paneuropéenne fondée sur l'utilisation de ressources électroniques modernes.

Les programmes de formation de l'UPU sont également complétés par des initiatives menées par les Unions restreintes et diverses postes. Il s'agit souvent de programmes de formation réalisés dans le cadre de l'assistance technique fournie aux pays en développement. ■

"The development and presentation of specialized courses can only be made available at reasonable costs if the interest is big enough. Without sufficient participation, they can be expensive and out of reach for those who need it most, our postal workers in developing countries," says Chouiter.

### New initiatives for virtual training

The UPU is currently pursuing two new projects for virtual training. It will sign a cooperation agreement with the Tunisian Post in April 2004 for the development of training programmes for African and Arab Posts through *postelearning*, the Tunisian Post's virtual training platform. Courses will be developed by TRAINPOST specialists and will be available in Arabic, English and French. The first two courses should be on-line by the end of 2004 and there are hopes to extend virtual training to other regions in the future.

The other project involves cooperation with *Postacademy*, PostEurop's virtual campus that offers training courses on shared themes of interest to European postal operators. At the moment, *Postacademy* serves solely as a supplement to the national training products of its 43 postal operators. PostEurop regards it as the first step towards a pan-European virtual postal academy based on modern electronic resources.

The UPU's training programmes are further supplemented by the initiatives of Restricted Unions and individual Posts. It often involves the provision of training programmes as part of technical assistance to developing countries. ■

# Un nouveau comité de l'UPU verra le jour

## New UPU body due in 6 months

Créé en 2000, le Groupe consultatif de l'UPU deviendra officiellement un nouvel organe de l'organisation lors du Congrès de Bucarest 2004. Renommé Comité consultatif, il stimulera la participation des intervenants extérieurs aux travaux de l'Union. Les modifications du Règlement général qui officialiseront la création du nouvel organe devraient être approuvées le 16 septembre 2004, soit le deuxième jour du Congrès. Une fois le Comité consultatif officiellement constitué, le Groupe consultatif cessera d'exister. Les membres non gouvernementaux du Groupe consultatif deviendront automatiquement membres du Comité consultatif et seront autorisés à participer au Congrès en qualité d'observateurs à part entière. Les nouveaux Conseil d'administration (CA) et Conseil d'exploitation postale (CEP) désigneront chacun des membres du nouvel organe à Bucarest.

**Félix Muriel, d'Espagne, est Président du Groupe consultatif de l'UPU.**

**Félix Muriel, from Spain, is Chairman of the UPU Advisory Group.**



Created in 2000, the UPU Advisory Group will officially become a new UPU body known as the Consultative Committee at the 2004 Bucharest Congress, thereby increasing the participation of external stakeholders in the work of the organization. The amendments to the General Regulations that will formalize the creation of the new body are expected to be approved on 16 September 2004, the second day of Congress. Once the Consultative Committee is formally constituted, the Advisory Group will cease to exist. Present non-governmental members of the Advisory Group will automatically become members of the new Consultative Committee. They will be allowed to participate as full observers in the 2004 UPU Congress. The newly elected Council of Administration and the Postal Operations Council will also designate their members to the new body in Bucharest.

La création du Comité consultatif découle des recommandations du Groupe de haut niveau constitué par le Congrès de Beijing 1999 pour étudier la composition, la structure et la mission futures de l'UPU. Cela signifie que la structure de l'UPU comprendra, après le Congrès de Bucarest 2004, trois groupes d'intérêt, à savoir les gouvernements ou les régulateurs postaux, les opérateurs postaux et les acteurs extérieurs intéressés aux travaux de l'Union. Pour la première fois dans l'histoire de l'UPU, née il y a cent trente ans, les acteurs du secteur privé pourront participer aux réunions de l'organisation.

Félix Muriel, Vice-Directeur général de la réglementation des services postaux, Ministerio de Fomento (Espagne), préside le Groupe consultatif de l'UPU – composé de membres d'organisations internationales non gouvernementales telles que les associations de consommateurs, les organisations d'opérateurs privés, les organisations syndicales et les associations d'utilisateurs du courrier – depuis 2001. *Union Postale* lui a demandé s'il était satisfait du processus de réforme de l'UPU mené au cours de ces quatre dernières années.

The creation of the Consultative Committee is a result of the recommendations of the High Level Group established by the 1999 Beijing Congress to study the future constituency, structure and role of the UPU. This means that, after the 2004 Bucharest Congress, the UPU's structure will include three interest groups, namely governments or postal regulators, postal operators, and external stakeholders. For the first time in the UPU's 130-year-old history, private sector postal stakeholders will participate in the organization's meetings.

Félix Muriel, Deputy Director, Postal Services Regulation, Ministerio de Fomento, Spain, has chaired the UPU Advisory Group – made up of members from international non-governmental organizations such as consumers' associations, associations of private operators, organizations of labour unions and mail users' associations – since 2001. *Union Postale* asked him whether he was satisfied with the UPU reform process over the past four years...

**Félix Muriel:** Yes, I am. If we analyze the progress made since the Beijing Congress, I – we – cannot but be sa-

**Félix Muriel:** Oui, je suis satisfait. Vu les progrès réalisés depuis le Congrès de Beijing, comment pourrait-il en être autrement? Le Groupe de haut niveau a travaillé de façon consciencieuse et efficace pour mettre noir sur blanc les changements approuvés par le Congrès. Ses propositions concernant la mission, la structure et la composition de l'UPU, le mode de prise de décisions et le financement des activités de l'Union ont été très pertinentes et utiles. Il faut maintenant que le prochain Congrès les entérine.

**Union Postale:** Comme son nom l'indique, le Groupe consultatif avait été chargé d'examiner des thèmes d'importance majeure pour l'UPU et le secteur postal, de présenter des suggestions aux Conseils de l'UPU et d'accroître la participation des parties intéressées aux travaux de l'Union. Pensez-vous que le Groupe a rempli son mandat?

**Félix Muriel:** Il est normal de toujours vouloir accomplir parfaitement toutes ses tâches, mais, comme dit le proverbe – et les membres du Groupe consultatif savent bien que je suis friand de proverbes: «Le meilleur est l'ennemi du bien.» J'estime que cela s'applique bien aux travaux réalisés par notre Groupe. Vu que le Groupe consultatif est entièrement nouveau, que nous avons dû effectuer un travail d'analyse difficile, sur la base duquel nous tentons d'introduire des parties prenantes dans un organisme qui existe depuis plus de cent ans, que nous avons progressé en tirant les leçons de nos erreurs et que l'objectif fondamental était d'engager le processus d'intégration de toutes les parties intéressées au sein de l'UPU, je crois pouvoir dire que le Groupe consultatif a rempli son mandat. Mais je serai plus à même de répondre à cette question après le Congrès de Bucarest, car c'est là-bas que nous devons véritablement prouver que le travail de ces cinq dernières années a été aussi rigoureux que nous le pensons. A cet effet, j'espère pouvoir continuer de compter sur la compréhension et l'appui manifestés par les membres du CA et du CEP durant toutes ces années. Leur esprit de consensus doit se transmettre à tous les membres de l'Union.

**Union Postale:** Quelle est, selon vous, la plus grande réalisation du Groupe consultatif à ce jour?

**Félix Muriel:** Le nouvel organe a réussi à survivre, à se faire une place au soleil et à assurer sa propre subsistance sans heurt. Nous pouvons dire que nous avons gagné le droit à la normalité. Je tiens cependant à préciser que le mérite revient aux membres du Groupe, qui ont fait preuve d'une grande faculté d'intégration, qu'il s'agisse des Pays-membres ou des parties intéressées. Ces dernières ont démontré leur aptitude à comprendre le



tified. The High Level Group worked very hard and effectively to put down in black and white the changes approved by Congress. Its proposals concerning the UPU mission, structure and composition and its decision-making and financing were judicious and bold. All that remains is for the forthcoming Congress in Bucharest to endorse them.

**Union Postale:** As the name indicates, the Advisory Group was given the task of considering issues of major importance to the UPU and the postal industry, to offer advice to the UPU Councils and to increase participation of interested third parties in the UPU's work. Do you believe the Group has "passed the test"?

**Félix Muriel:** One always aspires to carry out one's responsibilities to the full but as the members of the Advisory Group know well, I go along with the saying in Spanish that "the better is the enemy of the good". I think this also applies to the work being done by our Group. Bearing in mind that the Group is a totally new body, that it has had a difficult benchmarking task, that we have been striving to introduce external stakeholders into a body that has existed for over a hundred years, that we have learnt from our own mistakes and that the main objective was to launch a process of integrating all interested parties into the UPU, I believe the Group has fulfilled its terms of reference. But I'll be able to answer the question better after Bucharest, where we will have to show that the work of the past five years has been as thorough as we believe it has been. I therefore hope I can continue to count on the understanding and support shown by the members of the Council of Administration and the Postal Operations Council and their Chairmen throughout these years. Their spirit of consensus must be transmitted to all members of the Union.

**Union Postale:** What would you describe as the most significant accomplishments of the Advisory Group to date?

**Félix Muriel:** Our new body has managed to survive, make a place for itself in the sun and become self-financing without too much upheaval. We can claim to have won the right to normality. But we can also say that this is the merit of the Group's members and the ability of both UPU members and stakeholders to integrate. And in the latter's ability to grasp the functioning and special nature of the UPU, and consequently to show respect for it.

**Union Postale:** What were the main obstacles along the way?

**Félix Muriel:** Perhaps the resistance to change which is always found in large organizations like ours. In the present case, however, the change is no small thing. The "Third Circle" represents certain interests that are not in principle traditional to the UPU. There have admittedly been fears on both sides. By

**Luis Jimenez, Premier vice-président et Chef de la planification stratégique chez Pitney Bowes, discute avec Félix Muriel et Rosa Cifuentes, tous deux du Ministerio de Fomento espagnol.**

**Luis Jimenez, Senior Vice-president and Chief Strategy Officer at Pitney Bowes, chats with Felix Muriel and Rosa Cifuentes, from the Spanish Ministerio de Fomento.**

fonctionnement et les particularités de l'UPU et, par là même, leur respect à l'égard de l'Union.

**Union Postale: Quels ont été les principaux obstacles?**

**Félix Muriel:** Peut-être la résistance au changement qu'opposent toujours les grandes organisations, dont la nôtre fait partie. Mais, dans ce cas, le changement n'est pas sans importance. Le «troisième cercle» représente des intérêts qui ne sont, en principe, pas les intérêts traditionnels de l'UPU. Les Pays-membres ont exprimé des craintes, et les grandes organisations non gouvernementales ont fait preuve d'une certaine méfiance, il faut bien le reconnaître. En voulant conjuguer des intérêts parfois opposés – puisqu'il est question de cercles –, je crois que nous avons tenté de résoudre un problème équivalent à celui de la quadrature du cercle. Bien que cela ait toujours été une chimère, nous avons obtenu un résultat plutôt satisfaisant.

**Union Postale: Que pensez-vous de la représentation au sein du Groupe consultatif qui va se transformer en Comité consultatif à Bucarest? Ne craignez-vous pas la «surreprésentation» des administrations postales?**

**Félix Muriel:** Non, bien au contraire, compte tenu des perspectives actuelles. Sauf décision contraire, nous devrions en principe avoir trois membres désignés par le CA et trois membres désignés par le CEP. Le Directeur général, conformément à ce qui avait été prévu, a remis une lettre aux membres actuels du Groupe pour leur demander s'ils souhaitaient ou non faire partie du futur Comité consultatif. Je ne dispose pas des dernières informations à cet égard, mais, en mars 2004, nous avons déjà reçu des réponses affirmatives de la part de 19 parties intéressées. Nous aurons donc plus de représentants pour les parties intéressées que pour les Etats membres et les postes. Des mesures devront d'ailleurs être prises afin d'éviter toute disproportion. Il ne faut pas perdre de vue que nous sommes une organisation d'Etats qui s'ouvre aux parties intéressées.

**Union Postale: Des membres du Groupe consultatif ont fait part de leurs inquiétudes quant au fait qu'ils risqueraient d'être exclus de certaines réunions de l'UPU, même en tant que membres du Comité consultatif. Etes-vous satisfait du statut d'observateur octroyé aux membres ou pensez-vous qu'il faudrait leur attribuer davantage de prérogatives à l'avenir, par exemple le droit de vote?**

**Félix Muriel:** Vaste question. Je commencerai par la fin en disant que je ne peux pas envisager l'octroi du droit de vote aux observateurs membres du Groupe consultatif ou du Comité consultatif. Comme je l'ai dit précédemment, nous sommes une institution spécialisée des Nations Unies constituée de Pays-membres. Ces derniers sont les seuls à avoir le droit de vote. Pour ce qui est du reste de la question, je pense avoir déjà répondu. J'ajouterai seulement que les petits pas permettent de faire de grandes avancées et que nous sommes une organisation qui connaît son histoire et



trying to combine what have at times been conflicting interests I think that – as we are talking of circles – we have tackled a task as difficult as “squaring the circle,” and although this has always been an elusive aim, we have actually come quite close to doing so.

**Union Postale: Are you satisfied with the representation in the Advisory Group that will evolve into the Consultative Committee at Bucharest? Are you not concerned that there will be an “overrepresentation” of postal administrations?**

**Félix Muriel:** No. The opposite is the case, given the current prospects. Unless decided otherwise, we will in principle have three members appointed by the CA and three by the POC. The Director General, in compliance with what is required of him, has addressed a letter to current Advisory Group members asking them whether they wish to be members of the future Consultative Committee or not. By March 2004 we already had 19 affirmative replies from stakeholders. This means that their representation will be higher than that of member States and postal administrations, so we should check that the ratio does not get out of proportion. Let us not forget that we are an organization representing governments and that we are the ones opening up to sector stakeholders.

**Union Postale: Some members of the Advisory Group have expressed concern that they may still be excluded from certain UPU meetings, even as members of the new Consultative Committee. Are you satisfied with the observer status of members, or do you believe they should be given greater powers in future, such as voting rights?**

**Félix Muriel:** This is a weighty issue. To start with the second part of it, I must say I cannot envisage members with observer status in the Advisory Group or Consultative Committee being given the right to vote. As I already said, we are a United Nations agency made up of the governments of member countries, and only they have the right to vote. As for the remainder of the question... I believe that it has already been answered. I would merely add that small steps can take you much



qui sait en tirer des leçons. Je suis convaincu que nous saurons éviter les erreurs commises au Congrès de Beijing, lorsqu'on a refusé d'admettre certains observateurs dans la salle.

**Union Postale: Quelles sont vos attentes en ce qui concerne le Comité consultatif?**

**Félix Muriel:** Qu'il travaille de la même manière constructive et dans le même esprit de consensus que le Groupe consultatif, au profit de tous. La prospérité des postes est bénéfique pour l'ensemble du monde postal, y compris les clients et les usagers, mais la prospérité des entreprises privées dans un secteur résolument engagé dans le processus de libéralisation et de mondialisation que nous connaissons aujourd'hui est tout aussi importante. La réussite du Comité consultatif dépendra de sa capacité d'équilibrer ces intérêts et d'avoir une vision globale de sa mission. Par ailleurs, bien qu'il soit difficile de prévoir l'avenir, je dirais que le Comité consultatif que nous mettrons en place, vraisemblablement, au Congrès de Bucarest ne sera pas immuable pendant toute la durée de son mandat. Ce que je ne peux pas prévoir, c'est la manière dont il évoluera, notamment parce que cette évolution sera liée à celle de l'UPU, du secteur postal et de la société en général. ■

further. We are an organization that knows its history and can learn from it. I am sure that we will not have a repeat of errors committed during the Beijing Congress, when some observers were not allowed to stay in the hall.

**Union Postale: What are your expectations for the new Consultative Committee?**

**Félix Muriel:** That it continues to work in the same constructive spirit of consensus as the Advisory Group did, for the benefit of all players. The prosperity of the Post benefits the postal world, its customers and users. But the prosperity of private enterprises in a sector that is an integral part of the process of liberalization and globalization in which we are immersed is equally important. The better the Consultative Committee achieves this balance, and gains an overall picture of the task that lies ahead, the more successful it will be. At the same time, although it is very difficult to predict the outcome and particularly what will happen in the future, I can tell you that the Consultative Committee we expect to get underway in Bucharest will not be immutable throughout its mandate. What I cannot tell you right now is the direction its development will take, inter alia because it will depend on what the UPU itself, the postal sector and society in general experience. ■

## Le Groupe consultatif vu par ses membres

### Chambre de commerce internationale (CCI)

Le Groupe consultatif a accompli des progrès considérables au cours des quatre dernières années. Les membres du secteur privé, qui se sentaient autrefois étrangers, travaillent aujourd'hui en partenariat avec les membres du secteur public de l'UPU, dans un cadre de reconnaissance mutuelle.

Le Groupe a beaucoup évolué: il a engagé un dialogue intéressant et pertinent sur les frais terminaux, a entamé un vrai débat sur le rôle et le développement du service universel et s'est lancé dans un échange de vues ouvert et constructif au sujet de la concurrence.

Mais l'amélioration la plus importante de toutes est peut-être l'élaboration, par le secteur privé, d'un livre blanc, auquel la CCI a grandement contribué. Ce livre blanc présente de manière détaillée les attentes du secteur privé vis-à-vis de l'UPU ainsi que les progrès des

## Advisory Group: views from inside

### International Chamber of Commerce (ICC)

The UPU Advisory Group has made tremendous strides over the last four years. Where once private sector representatives felt like outsiders, the private sector now works in partnership and mutual recognition with the public sector represented by the UPU.

The Group has achieved much: a relevant, meaningful dialogue on terminal dues, a real debate on the role and development of the universal service, and a frank and beneficial exchange of views and ideas on competition.

Perhaps the most meaningful and important development was the private sector's White Paper, to which the ICC was one of the key contributors. This set out what the private sector expected from the UPU and from the development of international postal services. The paper was submitted to the Advisory Group and



**David Robotom, Président du Groupe de travail sur les services postaux de la CCI, Paris (France).**

**David Robotom, Chair of the ICC Task Force on Postal Services International Chamber of Commerce, Paris, France.**

services postaux internationaux. Il a été soumis au Groupe consultatif et constitue une contribution essentielle dans le cadre du processus de planification stratégique de l'UPU.

#### Association pour le marketing direct (AMD)

Notre participation aux travaux du Groupe consultatif nous a donné un sentiment de frustration et a suscité des questions, mais a aussi été porteuse d'espoir. Elle nous a donné un sentiment de frustration, car, du point de vue d'une organisation défendant des intérêts commerciaux, les progrès réalisés sont lents et la fréquence des discussions, à raison de deux réunions par an, n'est pas propice à une accélération des choses. Elle a suscité des questions dans le sens où le processus de discussion et d'établissement des compromis dans cet environnement multinational et multiculturel nous a poussés à acquérir de nouvelles connaissances. Mais elle a aussi été porteuse d'espoir, car nous estimons avoir accompli des progrès en attirant l'attention sur les attentes et les besoins du monde des affaires de manière constructive et en ouvrant des voies de communication aux nouveaux partenaires. Nous comptons étendre et développer le processus entamé au sein du Comité consultatif. Nous espérons que le Comité poussera la communauté postale mondiale à prendre davantage conscience de l'importance de l'UPU, à réfléchir à sa mission et à sa structure futures, et à en discuter. L'AMD, en tant qu'institution, et moi-même, à titre personnel, pensons que le nouveau Comité pourrait, s'il est géré de manière efficace et selon des principes valables, devenir un élément fondamental pour l'UPU, aux fins du développement et de la promotion du trafic postal international.

#### International Mailers' Advisory Group

J'espère que la création du Comité consultatif permettra d'intégrer le point de vue des clients dans les débats de l'UPU d'une manière automatique et quotidienne. La première étape visant à représenter les intérêts du secteur élargi remonte à la création du Forum pour le développement du publipostage en 1994. L'étape suivante a été franchie par le Groupe de haut niveau, à la suite du Congrès de Beijing, avec l'établissement du Groupe consultatif. Bucarest marquera le début d'une époque durant laquelle le processus de distribution du courrier sera en grande partie évalué en fonction de l'aptitude du secteur postal à intégrer le secteur élargi à tous les niveaux de la recherche, de la planification et de l'exécution. J'ai été étroitement associé à la mise en place du Comité consultatif et puis vous assurer que ceux d'entre nous qui représentent le secteur privé assument leurs responsabilités dans un souci de respect de l'institution et maintiennent une attitude constructive à l'égard de la coopération et du progrès. Nous sommes tous dans le même bateau.

provided vital input for the UPU's strategic planning process.

#### Direct Marketing Association (DMA)

Our participation in the Advisory Group has been frustrating, humbling, and promising. The process has been frustrating because, from the point of view of a business advocacy organization, progress is slow and the discussion format, with meetings just twice a year, is not conducive to speed. It has been humbling in that the process of discussion and accommodation employed in this multi-national and multi-cultural environment required us to develop a new set of skills. It has been promising in that we believe we have made some progress in bringing forward issues and needs of the business community in a constructive fashion and opening lines of communication to new partners. We will extend and expand upon that process in the Consultative Committee. We hope the new Committee will further challenge the world postal community to examine the resource and treasure that the UPU constitutes, and to think about and debate its future, both its mission and its structure. The DMA as an institution, and I personally, feel the creation of the Consultative Committee could, if properly led and inspired, become a new critical element in the UPU's articulation of its role in the development and promotion of international postal traffic.

#### International Mailers' Advisory Group

What I hope to see from the creation of the Consultative Committee is the inclusion of the customers' perspective in UPU deliberations becoming a normal, everyday pattern. The first step for including the wider sector was taken with the creation of the Direct Mail Advisory Board in 1994. The High Level Group, of course, took the next step following the Beijing Congress, with the establishment of the Advisory Group. At Bucharest we will be poised to enter an era where the health of the postal delivery environment will be in great part measured by the industry's success in integrating wider sector participation into all aspects of research, planning and execution. I have been quite closely involved in laying the foundations for the Consultative Committee, and you can be assured that those of us who represent the private side approach our responsibilities with respect for the institution and maintain a constructive attitude towards cooperation and progress. We are all pulling on the same oars.



**Charles A. Prescott,**  
Vice-Président  
d'International Business  
Development &  
Government Affairs,  
AMD, New York  
(Etats-Unis).

**Charles A. Prescott,**  
Vice President, International  
Business Development &  
Government Affairs,  
Direct Marketing  
Association, New York,  
USA.

**Richard Miller,**  
Directeur exécutif  
d'International  
Mailers' Advisory  
Group, North  
Chatham (Etats-Unis).

**Richard Miller,**  
Executive Director  
International Mailers'  
Advisory Group, North  
Chatham, USA.



# Dialogue avec / Face-to-face with Gabriel Mateescu



**Gabriel Mateescu**  
Président du  
Conseil  
d'administration  
de Posta Romana  
et  
Président désigné  
du 23<sup>e</sup> Congrès de  
l'UPU

**Chairman of the  
Board,  
Posta Romana,  
and designated  
Chairman of  
the 23rd UPU  
Congress**

**L**a Roumanie, l'un des 22 pays à avoir signé en 1874 le Traité de Berne, à l'origine de la création de l'Union postale universelle, organise cette année, pour la première fois, le Congrès postal universel. Alors que Posta Romana se prépare à accueillir le 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU à Bucarest (du 15 septembre au 5 octobre), *Union Postale* s'est entretenue avec Gabriel Mateescu, Président du Conseil d'administration, au sujet des bouleversements que rencontre aujourd'hui la société à responsabilité limitée et de ses perspectives d'avenir. M. Mateescu, qui préside également le Comité d'organisation du Congrès, évoque les projets de la poste visant à réintégrer le secteur des télécommunications, ses efforts de modernisation, son besoin de changer les mentalités et son désir de montrer au monde entier ce dont elle est capable.

***Union Postale:* Pourquoi la Roumanie a-t-elle décidé d'organiser le Congrès de l'UPU? Qu'espérez-vous en retirer en tant qu'organisateur?**

***Gabriel Mateescu:*** Cette manifestation est pour nous une occasion unique de nous faire connaître et de présenter notre opérateur postal et son environnement économique. Le Congrès donnera à la poste (qui présidera le prochain Conseil d'administration de l'UPU) la possibilité d'œuvrer en faveur du secteur postal, d'apporter sa contribution au système et de mettre en lumière les besoins des marchés de l'Europe de l'Est. En outre, la Roumanie est un beau pays, et ses habitants sont particulièrement accueillants. Le Congrès sera

**O**ne of the 22 original countries to sign the Treaty of Berne, which led to the creation of the Universal Postal Union in 1874, Romania will organize a UPU Congress for the first time this year. As Posta Romana prepares to host the 23rd UPU Congress in Bucharest (15 Sept.–5 Oct.), *Union Postale* spoke with Gabriel Mateescu, Chairman of the Board, about the tremendous changes the joint stock company is undergoing and what its future holds. Mateescu, who also heads the Committee organizing the Congress, talks about the Post's plans to reintegrate the telecommunications sector, its modernization efforts, its need to change employee mentalities, and its eagerness to show the world what it is capable of.

***Union Postale:* Why did Romania decide to organize the UPU Congress? What do you hope to achieve as organizers?**

***Gabriel Mateescu:*** This event is a tremendous opportunity to present ourselves, the postal operator, and the economic environment in which we function. The Congress will give the Post (as Chair of the next UPU Council of Administration) an opportunity over the next five years to make a contribution to the postal sector, to provide some input into the system and to shed some focus on the needs of the Eastern European market. Of course, Romania is also a very beautiful country with hospitable people. The Congress will be an opportunity for delegates to see our country, and we intend to make it a success.

l'occasion pour les délégués de découvrir notre pays, et nous entendons faire de cet événement un succès.

**Union Postale:** Comment avancent les préparatifs?

**Gabriel Mateescu:** Le processus suit son cours, conformément au calendrier fixé. Le plan d'action national est établi, le secrétariat national et les équipes techniques sont en place, un Accord spécial a été signé entre le Gouvernement roumain et l'UPU, les invitations officielles ont été envoyées et les hôtels réservés. La tâche est lourde, et il nous reste beaucoup à faire, mais notre équipe est là pour accomplir les travaux nécessaires.

**Union Postale:** Quels sont les principaux changements qu'a connus le secteur postal de votre pays depuis la transition politique en 1989?

**Gabriel Mateescu:** Avant 1989, notre économie était fortement centralisée, mais elle s'est peu à peu transformée en une économie de marché. Dans le domaine postal, nous remodelons actuellement la réglementation nationale. Le marché postal s'ouvre à la concurrence, mais nous conservons un petit monopole. De plus, l'opérateur postal modernise ses activités. Nous introduisons par exemple de nouvelles technologies et des guichets de poste automatiques. Nous tentons aussi de changer la mentalité des employés des postes. Notre équipe de gestion «prêche littéralement la bonne parole» auprès des employés, essayant ainsi de les motiver et d'en faire des vendeurs. Nous souhaitons suivre une politique plus dynamique et centrée sur la clientèle, mais le chemin est long, et il nous faudra du temps. Nous n'avons que dix ans d'expérience en matière d'économie de marché et ne pouvons pas changer les choses du jour au lendemain. Cela dit, les employés commencent à comprendre le rôle central que jouent les clients. C'est un début.

**Union Postale:** Le secteur postal en Europe de l'Est montre des signes de croissance. Comment Posta Romana se positionne-t-elle pour conquérir sa part de marché?

**Gabriel Mateescu:** Il existe un fossé important entre les opérateurs d'Europe de l'Est et les opérateurs occidentaux, et nous allons devoir le réduire en améliorant la qualité et la rentabilité. Cette année, Posta Romana redéfinira sa vision et remaniera sa stratégie en plaçant les clients au centre de ses



**Union Postale:** How are the preparations progressing?

**Gabriel Mateescu:** The process is going according to schedule. The national action plan is set up, the national secretariat and technical teams are in place, a special agreement has been signed between the Romanian Government and the UPU, the official invitations have been sent, and hotels booked. It is a tremendous job and there is great pressure on our shoulders, but we have a team to accomplish the necessary tasks, and we hope it will be a success.

**Union Postale:** What have been the most important changes the postal service in your country has experienced since the political transition in 1989?

**Gabriel Mateescu:** Before 1989 we were a very centralized economic country, but it has now basically shifted to a market-oriented economy. From a postal point of view, we are reshaping the national regulations. The postal market is opening, yet we retain a small monopoly. The postal operator is also modernizing activities. For example, we are adopting new technology and automating postal counters. We are also working to change the postal mentality. Our management team is practically "preaching" to employees, trying to motivate them and turn them into sales people. We want to be more aggressive and customer-oriented, but it is difficult and it will take time. We only have ten years of experience in a market economy, so we can't change things overnight.

That said, employees are starting to understand the importance of the customer. There is progress being made.

**Union Postale:** The postal sector in Eastern Europe is showing signs of growth. How is Posta Romana positioning itself to capture its share of the market?



activités. Le service postal doit améliorer ses prestations, renforcer sa qualité et offrir davantage de flexibilité pour répondre aux besoins des clients. Nous devons redéfinir les tâches et être le plus actifs possible dans les relations internationales. Le Congrès nous en donne la possibilité. Nous cherchons également à acquérir de nouvelles technologies.

Chaque ville et village possède son bureau de poste. Nous avons besoin d'informations sur les attentes des clients pour pouvoir nous y adapter. Il faudra du temps. La tâche n'est pas ordinaire, et nous devons constituer des équipes, mais nous aurons, d'ici à la fin de l'année prochaine, une nouvelle stratégie pour les cinq ou six années à venir.

**Union Postale:** *Posta Romana est sur le point de lancer une unité de téléphonie. Pourquoi la poste roumaine s'engage-t-elle dans cette voie, alors que les secteurs de la poste et des télécommunications ont été séparés en 1991?*

**Gabriel Mateescu:** C'est Dan Nica, Ministre des communications, qui a eu cette idée lors d'un voyage en Chine. Nous avons rendu visite à des opérateurs des télécommunications et avons été séduits par une éventuelle collaboration. Ils ont du très bon matériel à des prix particulièrement attrayants. Nous fournissons déjà des services pour le compte des opérateurs des télécommunications. Par exemple, nous vendons des cartes à prépaiement et offrons d'autres services. C'est pourquoi nous nous sommes dit: pourquoi ne pas le faire pour nous-mêmes? La prestation de services de télécommunication est bien différente de la prestation de services postaux, c'est pourquoi nous conservons une entité séparée. Posta Romana en détient 80% des parts, et la Banque commerciale roumaine (Romania Bank of Commerce), la première banque du pays, figure au rang des actionnaires. Après un an d'activité,

**Gabriel Mateescu:** There is a big gap between Eastern European and Western postal operators, so we have to diminish this gap in terms of quality and cost-effectiveness. This year, Posta Romana will work to redefine its vision and reshape its strategy, with the customer as its focus. The postal service must offer better service, quality and more flexibility, according to customers' needs. We need to redefine jobs, and we aim to be as active as possible in international relations – the Congress is such an opportunity. We are also looking at acquiring new technology.

The post office is present in every city and village. We need information about customers' expectations and values so we can become more flexible. It will take some time. We will organize teams, because it is no ordinary task, but we will have a new strategy by the end of 2004 that will be defining for the next five or six years.

**Union Postale:** *Posta Romana is about to launch a telephony division. Why is Posta Romana getting into this business after the postal sector was split from the telecommunications sector in 1991? How do you plan to compete?*

**Gabriel Mateescu:** This idea came from Dan Nica, our Communications Minister, during a trip to China. We visited telecommunication providers and we felt there was an opportunity to work with them; they have very good equipment at very good prices. We already deliver services on behalf of telecommunications operators – for example we sell pre-paid cards and offer other services – so we thought: why not do it for ourselves? But to offer telecommunications services is very different from postal services, so this company is being kept separate. Posta Romana owns 80% of it, and the Romanian Commercial Bank, the biggest bank in the country, is also a shareholder, among others. After one year of operation, we will transfer 29% of shares to one of the biggest operators in the world, China Unicom, because we are building this operator based on their technology, experience and skills. We will provide fixed telephony services, but also data communications and Internet, a package of services that will compete on the fixed telephony market. We will be the second to compete with RomTelecom, which currently dominates this previously reserved market. But there are signs that there could be up to five other operators over the next two years. We want to be the second to market because it is a better posi-





nous transférerons 29% des parts à l'un des plus grands opérateurs au monde, China Unicom, car nous nous basons, pour développer notre entité, sur leur technologie, leur expérience et leurs compétences. Nous fournirons des services de téléphonie fixe, mais aussi des services de transmission de données et Internet, soit toute une série de services qui rivaliseront sur le marché de la téléphonie fixe. Nous serons les seconds à concurrencer RomTelecom, qui domine actuellement ce marché autrefois réservé. D'ici à deux ans, il pourrait cependant y avoir jusqu'à cinq autres opérateurs sur le marché. Nous voulons être le numéro deux, car c'est une position de choix. Nous nous distinguerons par des prix compétitifs et un bon niveau de qualité. La société emploiera quelque 1000 à 2000 nouveaux collaborateurs. Nous ne souhaitons pas être le principal actionnaire, mais utiliser le réseau postal, et Posta Romana possède le premier réseau de points de vente du pays.

**Union Postale:** Quel a été l'impact des premières étapes de la libéralisation du secteur postal sur Posta Romana? Comment votre société réagit-elle?

**Gabriel Mateescu:** C'est surtout dans le secteur du courrier international que nous sommes confrontés à la concurrence, ce qui nuit à notre position sur le marché. Concernant certains services comme les services de messagerie au niveau intérieur, nous sommes toujours numéro un, avec des services de bonne qualité en ce qui concerne les délais de distribution et le nombre

tion. Our advantage will be lower prices, but also good quality. Some 1,000 to 2,000 new employees will work in this company. We are not keen about being the main shareholder, but we are keen about using the postal network. Posta Romana possesses the number-one retail network in the country.

**Union Postale:** What effects have the early stages of the liberalization of the postal market had on Posta Romana? How is your company adapting?

**Gabriel Mateescu:** We are facing competition mostly in the international courier area, which is damaging our market position. For domestic courier services and others, we are the prime operator; we offer good quality service in terms of delivery performance and the number of items delivered. Liberalization is a very good process. Even if we had a monopoly, it would be hard for us to enforce it because it would cost a lot to find cases where the monopoly is being violated. We have to compensate by offering better quality and retain our customers by being more efficient and offering better prices.

**Union Postale:** With liberalization, Posta Romana has placed a large emphasis on service quality. What are some of the more important quality initiatives you have put in place?

**Gabriel Mateescu:** We are trying to implement all services using new technology. We are introducing track and trace and e-services, which is a good time to

d'envois distribués. La libéralisation est un phénomène bénéfique, et, même si nous avons le monopole, nous aurions du mal à le faire valoir, car il nous faudrait beaucoup d'argent pour identifier les cas où il n'est pas respecté. Nous devons donc compenser cette absence de monopole par une meilleure qualité et fidéliser nos clients en nous montrant plus efficaces et plus compétitifs en termes de prix.

**Union Postale:** Avec la libéralisation, la poste roumaine met davantage l'accent sur la qualité de service. Quelles sont les principales initiatives que vous avez mises en œuvre dans le domaine de la qualité?

**Gabriel Mateescu:** Nous essayons de mettre en place tous les services basés sur les nouvelles technologies. Nous sommes en train d'introduire un système de suivi et de localisation ainsi que des services électroniques, ce qui nous permet de redéfinir les services et les processus d'exploitation. Par exemple, par le passé, nous égarions des envois recommandés et n'avions aucun moyen de savoir à quel endroit de l'itinéraire le problème s'était posé. Grâce au suivi et à la localisation, nous pouvons désormais assurer le suivi de chaque envoi et identifier les problèmes spécifiques. Le système est révolutionnaire au sein de la société. Nous l'utilisons depuis presque deux ans. Les volumes augmentent et les demandes de renseignements diminuent.

**Union Postale:** Posta Romana offre un service électronique (E-Post) permettant aux clients d'envoyer et de recevoir des messages sous forme électronique, physique ou une combinaison des deux. Comment ce service a-t-il été accueilli?

**Gabriel Mateescu:** Ce service a été conçu pour servir de base aux autres services, tels que le cybergouvernement. E-Post s'apparente au courrier électronique, mais comprend d'autres fonctionnalités. Ce n'est pas encore un service très utilisé, mais il devrait encore attirer des clients. Dans les zones rurales, par exemple, les moyens de communication sont limités. Nous possédons actuellement quelque 250 points de prestation de services, surtout en zone urbaine, et fournissons de plus en plus de services à la communauté. E-Post est une toute nouvelle technologie pour des clients qui n'ont pas l'habitude d'Internet, mais il devrait gagner en popularité.

**Union Postale:** Quels sont les principaux défis que Posta Romana doit relever aujourd'hui et comment entendez-vous y faire face?

**Gabriel Mateescu:** L'un des principaux défis auquel nous devons très bientôt faire face concerne la protection sociale. A l'heure actuelle, de nombreux opérateurs postaux en Europe de l'Est fournissent des allocations sociales telles que les pensions, les allocations familiales, les indemnités de chômage, et nous distri-

redefine services and operational processes. For example, some registered items were getting lost and we had no way of identifying the failed segments during the process. With track and trace we are now able to monitor each item and spot specific problems. Track and trace is revolutionary inside the company. We have now been using it for about two years. Volumes are increasing and enquiries are down.

**Union Postale:** Posta Romana has an electronic service called E-Post, which allows people to send and receive messages electronically, physically, or a combination of both. What has been the public reaction to this service?

**Gabriel Mateescu:** The service was designed as a basis for other services – e-government, for example. E-Post is like e-mail, but with other features. Customers have not embraced it firmly, but it should eventually attract more interest. In rural areas, for example, communication means are limited. At the moment we have about 250 E-Post service points, mostly in urban areas, but we are increasing these all the time. E-Post is a very new technology for customers, who are not used to having access to the Internet, but it should become more popular.

**Union Postale:** What are the most important challenges facing Posta Romana today, and how do you intend to manage them?

**Gabriel Mateescu:** One of the most important challenges we will face very soon is in the area of social benefits. At the moment, many postal operators in Eastern Europe are providing social benefits, such as pensions, child allowances, unemployment cheques, and we are delivering this money cash on the doorstep. Not a very secure business. But the government, over the years, has been reducing its funding to the point that, today, Posta Romana cannot cover the cost of providing this service. Next year we may have to give it up, yet it accounts for about 30% of our revenues. This would be a tremendous loss. The plastic-card culture has not yet caught on in Romania, so for seniors to deal with PIN codes is a big problem. They are used to receiving their



buons ces allocations en espèces au domicile de nos clients. La procédure n'est pas très sûre, mais le Gouvernement, au fil des ans, a réduit son financement, à tel point que Posta Romana ne peut plus couvrir les coûts engendrés par la prestation de ce service. Il se peut que nous devions l'abandonner l'année prochaine, bien qu'il représente aujourd'hui presque 30% de nos recettes. Ce serait donc une perte considérable. En Roumanie, la carte de crédit n'est pas encore entrée dans les mœurs et l'utilisation du code NIP est un véritable problème pour les personnes âgées, qui ont l'habitude de recevoir l'argent chez eux. Finalement, il est question de notre relation avec la communauté, mais il nous faut couvrir les coûts.

Une autre question est liée à notre impossibilité d'obtenir une licence pour exploiter une banque, alors que nous fournissons des services d'épargne pour le compte des banques. Nous représentons principalement un réseau de points de vente pour elles. La prochaine étape consiste à prendre une participation dans une banque, comme ce fut le cas dans le secteur des télécommunications. Nous possédons quelque 7000 bureaux de poste et environ 1500 bureaux franchisés, ce qui représente un réseau plutôt étendu pour 22 millions d'habitants.

Depuis qu'elle s'est séparée du secteur des télécommunications, la poste roumaine affiche d'excellents résultats en matière de rentabilité. Nous n'avons pas toujours engrangé des recettes spectaculaires, mais nous avons les fonds pour développer nos services. Toutefois, nous ne sommes pas encore tout à fait sortis de l'ornière. Nous devons repenser notre vision et nos objectifs et pourrions être amenés à réduire nos effectifs. Nous avons introduit un grand nombre de nouveaux services en 2002. Certains se sont révélés fiables et rentables, d'autres pas encore. Nous devons en supprimer certains à l'avenir. Nous investissons beaucoup d'argent dans la technologie électronique. D'un côté, c'est une bonne stratégie, mais nous pensons que nos résultats sur deux ans seraient meilleurs.

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

**Gabriel Mateescu:** J'ai malheureusement peu de temps à moi. Mon travail est un véritable défi qui m'apporte beaucoup de satisfaction. D'une manière générale, j'aime être en famille – j'ai deux enfants – et j'apprécie aussi les voyages. ■



money at the door. At the end of the day it is our link with the community, but we have to cover costs.

Another issue is the fact that we are not authorized to operate a bank, yet we provide savings account services on behalf of banks. We are basically a retail network for them. The next step will be to become a shareholder of a bank, as was the case with the telecommunications sector. We have about 7,000 post offices and some 1,500 franchised post offices – quite an extensive network for our 22 million citizens.

Since it split from the telecommunications sector, the Romanian post office has had a very good record of profitability. We haven't always made large profits, but we have funds to develop services. There are rough days ahead, though. We have to rethink our vision and our goals, and we may have to reduce staff. We launched many new services in 2002. Some have proven to be reliable and profitable; others are not yet. Some will be discontinued down the road. We are investing a lot in e-technology, which is good up to a point, but our expectations over a two-year period probably exceeded what we got in return.

**Union Postale:** What do you do in your spare time?

**Gabriel Mateescu:** There is little time for hobbies. My work is a challenge and I enjoy it very much. But generally I like to spend time with my family – I have two children – and I like to travel. ■

## Tremblement de terre à Bam (Iran)

# Les secouristes comptent sur le réseau postal pour sauver des vies

### Earthquake in Bam, Iran Rescuers rely on postal network to save lives

**L**e matin du 26 décembre 2003, le monde a appris avec effroi les ravages provoqués par le tremblement de terre qui a dévasté la province de Kerman, au sud-est de l'Iran. Le séisme, d'une magnitude de 6,3 sur l'échelle de Richter, dont l'épicentre était situé sous la ville de Bam, à environ 1000 kilomètres de Téhéran, a ravagé la citadelle historique, vieille de deux mille ans, ainsi que le vieux quartier de la ville, bâtis principalement avec des briques d'argile, laissant le pays et les 200 000 habitants de Bam en état de choc. Cette catastrophe a entraîné la destruction de plus de 80% de la ville et causé la mort de 26 000 personnes.

Le désastre n'a pas épargné grand-chose, pas même le service postal. Les établissements postaux ont été soit détruits, soit fortement endommagés. Les dégâts, dont l'ampleur varie de 40 à 100%, ont été estimés à 5 milliards d'IRR (environ 600 000 USD). Le bureau de poste principal de Bam, un nouvel édifice érigé seulement deux ans auparavant, a subi des dommages considérables, tout comme la banque postale. Dans les rues et à proximité des bureaux de poste, des boîtes aux lettres rouge et jaune, couchées par la violence des secousses, gisaient sur le côté, telles des quilles renversées. Sur les 21 employés postaux résidant dans le secteur touché par le séisme, quatre ont été tués et un a été blessé, mais tous ont perdu des proches lors de cet événement tragique.

#### La communauté postale se mobilise

Compte tenu de l'interruption du service postal à Bam, qui servait de centre pour l'échange du courrier avec d'autres villes et provinces, telles que Sistan-Baluchestan, Jiroft et Kahnooj, les opérations postales ont été transférées à Kerman, la capitale de la province. Le volume du trafic a augmenté rapidement avec l'arrivée de l'aide humanitaire destinée aux habitants de Bam et des zones rurales environnantes.

Après la catastrophe, la communauté postale s'est mobilisée pour contribuer aux opérations de recherche et assurer l'acheminement du courrier. Quelques heures après le drame, dès que les lignes terrestres et l'électricité ont été rétablies, de grandes tentes ont été dressées devant le bureau de poste principal de Bam. Les habitants ont ainsi pu bénéficier gratuitement d'un service EMS, d'un service de télécopie et d'un service d'inscription à l'université. Les secouristes et les volontaires ont aussi utilisé le service de télécopie pour informer d'autres régions sur l'état d'avancement des opérations de sauvetage.

**O**n the morning of 26 December 2003, the world awoke to learn of the ravage a devastating earthquake hurled onto Kerman province, in south-eastern Iran. The epicentre of the 6.3-Richter earthquake, located in the city of Bam, about 1000 km from Tehran, wreaked havoc on the ancient city's 2000-year-old citadel and old quarter built mostly of mud brick, leaving the country and Bam's 200,000 citizens in a daze. More than 80% of the city was destroyed and 26,000 people died.

Little was left untouched by the catastrophe, including the postal service. Postal infrastructure was either totally destroyed or suffered varying degrees of damage, ranging from 40 to 100%. The cost of the devastation was estimated at more than 5 billion Rials (about 600,000 USD). Bam's main post office, a new building erected only two years ago, suffered great damage, as did the Post Bank. In the streets and near post offices, red and yellow letterboxes, overturned by the force of the shake, lay on their sides like knocked down bowling pins. Of the 21 postal employees living in the affected area, four lost their lives, and one was injured. All, however, lost relatives in the quake.

#### Postal community bands together

With the services disrupted in Bam, which served as a mail exchange centre with other cities and provinces such as Sistan-Baluchestan, Jiroft and Kahnooj, postal operations were transferred to Kerman, the provincial capital. Traffic volume quickly increased as humanitarian aid made its way to the citizens of Bam and surrounding rural areas.

In the wake of the devastation, the postal community came together to assist with search efforts and to keep the mail moving.

Telles des quilles renversées, des boîtes aux lettres rouge et jaune, couchées par la violence des secousses, gisent au sol.

Like fallen bowling pins, red and yellow letterboxes were overturned by the force of the shake.



**Des employés de la poste portent de grands sacs de courrier vers des camions qui les emmèneront dans des provinces voisines où le courrier sera traité.**

**Postal workers carry large bags of mail to trucks ready to take them to neighbouring provinces for processing.**



La poste de Kerman a dépêché des minibus sur les lieux de la catastrophe pour servir d'unités postales mobiles. Grâce à une liste fournie par la poste de Kerman, les noms de destinataires de colis ou d'envois de la poste aux lettres ont pu être diffusés à la radio. Lorsque ces personnes se sont fait connaître, elles ont pu récupérer leur courrier.

Selon Masoud Haji Tehrani, Directeur général des Affaires internationales à la poste iranienne, «les habitants de Bam ont été réconfortés par le passage des facteurs, qui sont allés de tente en tente pour remettre les envois postaux à leurs destinataires».

Bien que la banque postale et les équipements postaux de Bam aient subi des dégâts considérables, les responsables postaux se sont regroupés pour assurer vingt-quatre heures sur vingt-quatre, dans des tentes de fortune, des services financiers tels que les retraits,

Within hours of the ordeal, as soon as landline and electricity connections were reestablished, large tents were raised outside Bam's main post office. Citizens were able to obtain EMS, fax and university enrollment services free of charge. Helpers and volunteers also used the fax service to inform other regions about the status of search operations.

Kerman Post sent postal minibuses to the quake zone to serve as mobile postal units. Using a list provided by Kerman Post, broadcasters read out the names of people who had parcels and letter-post items waiting to be delivered. Once addressees identified themselves and their location, letter carriers were able to deliver the mail and parcels to them.

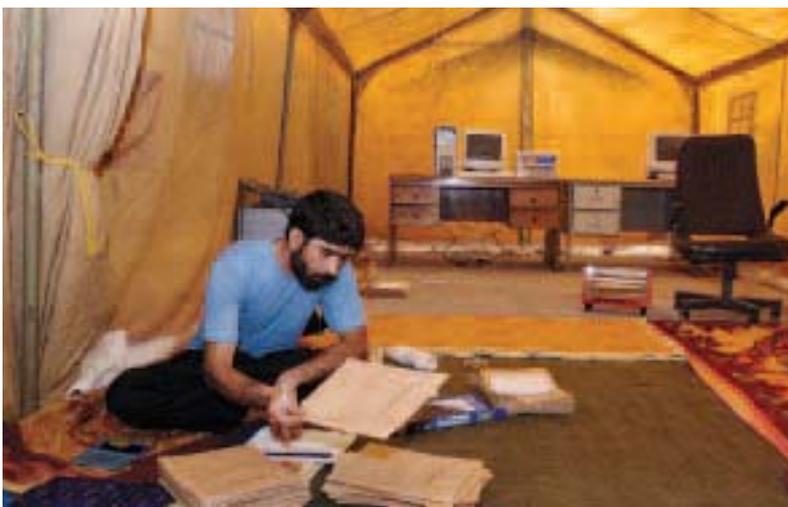
"People in Bam were encouraged when letter carriers delivered their mail by searching each tent to find the right addressees," says Masoud Haji Tehrani, Director General of International Affairs, Iran Post.

Although Bam's Post Bank and equipment suffered extensive damage, postal officials also rallied together to provide 24-hour financial services such as withdrawals, pensions and salary payments from temporary tents. Post Bank also provided mobile financial services to the injured confined in hospitals in Kerman. Victims were able to inform the Post Bank of their needs by phone, and bank staff delivered the money, salaries and money orders to hospital.

### Postal code saves lives

The postal code system turned out to be an effective way of identifying damaged homes and buildings and injured families. Using a combination of the postal code and individuals' 10-digit national code, helpers were able to find people trapped under the debris and come to their assistance. The code was also used to deliver mail to injured people who had found shelter outside the city.

Postal employees from Kerman, Rafsanjan and other provincial cities also formed groups to search for colleagues and victims in Bam, using dogs sent by international aid organizations. Postal groups helped the stricken people to bury their dead and distributed



**Un agent postal traite les demandes d'inscription à l'université dans une grande tente dressée à côté du bureau de poste principal de Bam.**

**A postal employee processes university enrollment forms in a large tent raised beside Bam's main post office.**

le versement des pensions de retraite et le paiement des salaires. En outre, les blessés, confinés dans des hôpitaux à Kerman, ont pu bénéficier de services financiers assurés sur place par le personnel de la banque postale. Informés par téléphone des besoins des victimes, les agents de la banque postale ont effectué des paiements en espèces et payé des salaires et des mandats de poste dans les hôpitaux.

### Les codes postaux ont permis de sauver des vies

Le système de codes postaux s'est révélé efficace pour le recensement des habitations et des bâtiments endommagés, ainsi que des blessés. En combinant le code postal et le code national à 10 chiffres propre à chaque habitant, les secouristes ont pu retrouver des personnes

**La citadelle historique, vieille de deux mille ans, et le vieux quartier de Bam, construits principalement avec des briques d'argile, n'ont pas résisté à l'intensité du séisme.**

**The ancient city's 2000-year-old citadel and old quarter, built mostly of mud brick, could not withstand the magnitude of the earthquake.**

ensevelies sous les décombres et leur venir en aide. Le code postal a aussi été utilisé pour assurer la distribution du courrier aux blessés établis à l'extérieur de la ville.

Les employés postaux de Kerman, de Rafsanjan et d'autres villes de la province ont également formé des groupes pour retrouver des collègues et des victimes à Bam en utilisant des chiens mis à disposition par les organismes d'aide internationale. Des groupes d'agents postaux ont aidé les sinistrés à enterrer leurs morts et distribué des tentes, des couvertures et de la nourriture. Ils ont aussi aidé les victimes à se reloger dans des habitations provisoires et rendu visite aux blessés dans les hôpitaux.

Les récits d'actes héroïques ne manquent pas, raconte M. Tehrani. «Certains ont fait preuve d'un dévouement et d'un engagement hors du commun. Par exemple, un employé de la poste a réussi à dégager des ruines quatre de ses proches. Il les a enterrés les uns après les autres avant de se hâter pour aller sauver d'autres habitants, et, le lendemain, il était au travail. Tous les employés postaux de Bam et d'autres gens nous ont donné des leçons de patience et d'endurance que nous n'oublierons jamais.»

Près de quatre mois après la catastrophe, Bam et ses habitants se relèvent lentement, et des projets de reconstruction sont déjà en cours. D'après M. Tehrani, la poste participera aux efforts de reconstruction, mais la remise en état du bureau de poste principal de Bam pourrait prendre jusqu'à un an. ■



tents, blankets and food. They also helped victims to settle in temporary houses and paid visits to the wounded in hospitals.

Tales of heroism abound, says Tehrani. "The degree of dedication and commitment is astounding. For instance, one postal colleague pulled four of his relatives out from under the ruins and solemnly buried them, then hastened to help other citizens. He was present at work the next day. Each of Bam's postal staff and other people have taught us lessons in patience and endurance that we will never forget."

Almost four months after the catastrophe, Bam and its people are slowly dusting themselves down, and plans for reconstruction are already in place. The Post will also be part of the reconstruction efforts, but it will take up to a year, says Tehrani, for the main post office in Bam to be rebuilt. ■



**Fortement ébranlés, les établissements postaux de Bam ont subi des dégâts divers, y compris le bureau de poste principal construit deux ans auparavant.**

**Bam's postal establishments were damaged to varying degrees, including the two-year-old main post office.**



# Union panafricaine des postes (UPAP)

## Pan African Postal Union (PAPU)

Les membres comptant parmi les pays les plus pauvres du monde, l'UPAP a pour principal défi d'aider les postes du continent africain à se mettre à niveau, service universel mais aussi concurrence obligent. Les ressources et le financement, cependant, font souvent défaut, comme le souligne Jilani Ben Haddada, Secrétaire général de l'UPAP.

**Jilani Ben Haddada:** Leurs propres moyens étant faibles, seuls 20 des 43 pays membres de l'UPAP contribuent de façon régulière à notre budget. Il nous faut donc développer de bonnes relations avec d'autres partenaires pour parvenir à nos fins. Sur ce point, je suis fier du dialogue productif que nous entretenons avec la Banque mondiale et reconnaissant de l'assistance que nous recevons de certains grands pays.

**Union Postale:** L'UPAP vient de signer un accord afin de lancer le projet E-Poste. De quoi s'agit-il?

**Jilani Ben Haddada:** Il s'agit d'un accord de coopération signé entre l'UPAP, l'Union africaine des télécommunications et l'Organisation régionale africaine de communications par satellites (RASCOM) en janvier 2004 à Addis-Abeba (Ethiopie) afin de mettre en réseau 30 000 bureaux de postes africains en 2006 via un satellite africain. Une infrastructure de télécommunication à grande échelle et à moindre coût sera ainsi fournie aux zones rurales du continent en utilisant les technologies appropriées. Ce projet améliorera la qualité des prestations postales et élargira la gamme des produits et services proposés. ■

With its member countries among the poorest in the world, the main challenge facing the PAPU is helping Posts on the African continent upgrade their services, despite the constraints of universal service and competition. But as Secretary-General Jilani Ben Haddada points out, the necessary resources and funding are often lacking.

**Jilani Ben Haddada:** With insufficient resources of their own, only 20 of the 43 PAPU member countries regularly contribute to our budget. We therefore have to develop good relations with other partners to achieve our goals. In this regard, I am proud of the constructive dialogue we maintain with the World Bank and grateful for the assistance we receive from certain large countries.

**Union Postale:** The PAPU has just signed an agreement to launch an e-post project. Could you tell us about it?

**Jilani Ben Haddada:** This is an agreement concluded in January 2004 in Addis Ababa (Ethiopia) between the PAPU, the African Telecommunications Union and the Regional African Satellite Communications Organization (RASCOM) to link up 30,000

post offices in Africa in 2006 via an African satellite. The project will give rural areas on the continent an extensive, low-cost telecommunications infrastructure based on appropriate technology, and will not only improve postal services but also expand the range of products and services offered. ■



**Jilani Ben Haddada,**  
Secrétaire général  
de l'UPAP.

**Jilani Ben Haddada,**  
Secretary-General,  
UPAP.

**Créée en:** 1980

**Siège:** Arusha (Tanzanie), inauguré le 29 avril 2003

**Nombre de membres:** 43

**Projet FAQS:** création d'un réseau sous-régional d'acheminement terrestre du courrier postal entre les pays membres de la CEDEAO

**Objectifs:** maintenir et développer la coopération entre les Etats membres, harmoniser la structure des tarifs, former les employés postaux, favoriser les échanges d'informations et servir d'agence d'exécution des projets

**Site Web:** [www.upap-papu.org](http://www.upap-papu.org)

**Created in:** 1980

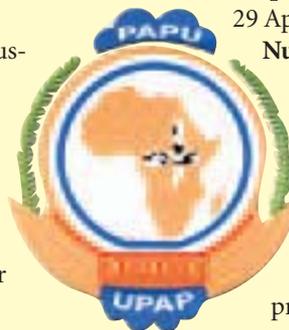
**Headquarters:** Arusha (Tanzania), inaugurated on 29 April 2003

**Number of members:** 43

**QSF project:** creation of a sub-regional road transmission network for mail between member countries of the Economic Community of West African States

**Objectives:** maintain and develop cooperation between member States, harmonize pricing structures, train postal staff, promote information exchanges and serve as an executing agency for projects

**Website:** [www.upap-papu.org](http://www.upap-papu.org)



# Communauté régionale des postes et télécommunications (CRPT)

## Regional Commonwealth in the Field of Communication (RCC)

**Créée en:** 1991

**Siège:** Moscou (Russie)

**Nombre de membres:** 12

**Projets FAQS:** Géorgie: informatiser le traitement du courrier international; Kazakhstan: mettre en œuvre un système d'enregistrement des lettres; Moldova: assurer la fréquence et la régularité de la collecte du courrier; Ukraine: créer un système d'enregistrement et de contrôle de l'acheminement du courrier

**Objectifs:** renforcer la coopération entre les membres et optimiser l'utilisation des nouvelles technologies de l'information

**Site Web:** [www.rcc.org.ru](http://www.rcc.org.ru)



**Created in:** 1991

**Headquarters:** Moscow (Russian Federation)

**Number of members:** 12

**QSF projects:** Georgia: computerizing international mail processing; Kazakhstan: introducing a system for recording registered letters; Moldova: ensuring the frequency and regularity of mail collection; Ukraine: creation of a recording and control system for mail transmission

**Objectives:** strengthen cooperation between members and make the best use of new information technologies

**Website:** [www.rcc.org.ru](http://www.rcc.org.ru)

La CRPT réunit l'ensemble des pays membres de la Communauté des Etats indépendants (CEI). La présence d'une Union restreinte dans cette région est fondamentale, car elle contribue à l'un des grands défis des postes membres, à savoir améliorer les délais d'acheminement du courrier de bout en bout. M. Nourouline Moukhitdinov, Directeur général de la CRPT, fait le point:

**Union Postale:** La qualité de service étant l'un des objectifs majeurs de la CRPT, quelles actions avez-vous menées récemment dans ce domaine?

**Nourouline Moukhitdinov:** Nous avons organisé des séminaires de sensibilisation des employés à l'application des normes de la qualité du service postal. Nous avons également mis sur pied un dispositif de contrôle de la rapidité de traitement du courrier entre les postes membres de la CRPT et participons actuellement à l'installation d'équipements de suivi et de localisation des envois pour assurer un acheminement fiable du courrier.

**Union Postale:** Quel rôle jouera la CRPT dans le cadre du programme de coopération interrégionale et internationale dans le domaine de la communication et de l'informatisation pour la période 2004–2006, signé dernièrement?

**Nourouline Moukhitdinov:** C'est à la CRPT que revient l'initiative de ce programme, car c'est lors de la Pochtovaya Troika en juin 2003 à Saint-Petersbourg que les représentants d'autres Unions régionales sont convenus de mettre au point un programme de coopération. Notre rôle consiste à coordonner nos activités avec celles des organisations cosignataires pour développer les technologies de l'information et de la communication au sein des postes membres et établir un réseau de sécurité postale. Nous sommes d'ailleurs en train d'élaborer une proposition qui sera présentée au Congrès de Bucarest ■

The Regional Commonwealth in the Field of Communication (RCC) brings together all the countries of the Commonwealth of Independent States (CIS). The presence of a Restricted Union in this region is essential since it helps member Posts achieve one of their major aims: to improve end-to-end mail transmission times. *Union Postale* asked RCC Director General Nourouline Moukhitdinov about what this Restricted Union has done recently in this area.

**Nourouline Moukhitdinov:** We have held seminars to make postal staff more aware of quality of service standards and their application. We have started monitoring mail transmission times between RCC members and we are now installing track-and-trace equipment that will ensure reliable mail transmission.

**Union Postale:** What role will the RCC play in the recently signed interregional and international communication and computerization cooperation programme for 2004–2006?

**Nourouline Moukhitdinov:** The RCC initiated this programme. It was at the Pochtovaya Troika in June 2003 in St Petersburg that representatives of other regional unions met to finalize a cooperation programme. Our role is to coordinate our activities with those of the other signatory organizations in an effort to develop information and communication technologies within the member Posts and to set up a postal security network. We are also preparing a proposal to be submitted to the Bucharest Congress. ■



**Nourouline Moukhitdinov,**  
Directeur général  
de la CRPT.

**Nourouline Moukhitdinov,**  
Director General  
of the RCC.

# Villa Las Estrellas

## L'Antarctique chilien conquis par la poste

### Villa Las Estrellas

#### The Post conquers Chilean Antarctic

**L**e village de Villa Las Estrellas, le seul établissement humain de l'Antarctique habité en permanence, se situe à près de 4000 kilomètres de Santiago, la capitale du Chili (Amérique du Sud). Mille kilomètres d'eau glacée le séparent de la ville chilienne de Punta Arenas. Le village, implanté sur la base aérienne Presidente Frei Montalva, se trouve enclavé dans la petite île du roi Georges, Shetland du Sud, sur le territoire antarctique chilien, et, en raison de la proximité du continent, il est le plus peuplé et le mieux équipé. Au sud, sur la grande péninsule dénommée terre de O'Higgins, se trouvent d'autres bases, des centres de recherche scientifique, des stations météorologiques et des refuges. Les habitants sont peu nombreux – une centaine – pour un territoire de 1 250 000 kilomètres carrés.

Villa Las Estrellas est le seul endroit de la région habité par des familles avec enfants. On en dénombre 12, parmi lesquelles sept familles de fonctionnaires des Forces aériennes du Chili, trois familles de membres de l'aviation civile, une famille de professeurs du Ministère de l'éducation et une famille de membres de l'Institut antarctique du Chili, soit 80 personnes en tout. Le village possède une succursale bancaire, un supermarché, un hôpital, un gymnase, une chapelle, une radio locale, la télévision par satellite et un téléphone public.

La poste chilienne est également présente sur la base Presidente Frei. Le bureau de poste, ouvert en 1989, a été géré jusqu'en 2001 par un employé qui y assurait un service saisonnier.

Depuis 2000, la poste chilienne, qui est une entreprise d'Etat, est engagée dans un intense processus de modernisation. Récemment, elle a mis en place un système d'alliances avec des commerçants locaux dans le cadre d'un plan visant à améliorer la qualité de service dans les zones éloignées et à assurer la prestation du service postal universel sur l'ensemble de son territoire, qui est extrêmement étendu. Ce système n'est pas appliqué en Antarctique, mais la situation là-bas a tout de même évolué: l'employé de la poste, qui faisait le voyage chaque année, est aujourd'hui un

**A** thousand kilometres of frozen water separates the township of Villa Las Estrellas – the only permanently inhabited human settlement in Antarctica – from the Chilean town of Punta Arenas, located some four thousand kilometres from Santiago, the South American capital of Chile. The township, situated at the President Frei Montalva Air Base, lies on the small island of King George in the South Shetlands, in Chilean Antarctica, which because of its proximity to the continent is the most populated and best equipped. To the south, in the great peninsula known as O'Higgins Land, are other bases, scientific research centres, meteorological stations and refuges. They are scarcely populated, with a hundred or so inhabitants, in a geographical area of some 1,250,000 square kilometres.

Villa Las Estrellas is the only settlement of this zone inhabited by families including children. There are 12 families, of which seven are those of officials working for the Chilean Air Force, three of civil aviation workers, one of teachers employed by the Ministry of Education, and one with the Chilean Antarctic Institute, making up 80 persons in all. The township has a bank, supermarket, school, hospital, gymnasium, chapel, local radio, satellite television and public telephone.

Correos Chile also has a presence at President Frei Base. The office there was established in 1989 and staffed until 2001 by a postal employee of the company who travelled over to provide a seasonal service.

**Le bureau de la poste chilienne se situe entre Villa Las Estrellas et les installations de la base aérienne. Tous ceux qui arrivent à la base peuvent l'apercevoir immédiatement.**

**The Correos Chile office is located between Villa Las Estrellas and the Air Base installations. Anybody arriving at the base can see the post office immediately.**



habitant de la base. Engagé pour assurer le service postal pendant les mois les plus chargés, il a l'expérience du terrain et connaît bien l'environnement social et géographique.

### Un service chaleureux dans un environnement glacial

L'agence de la poste chilienne de Villa Las Estrellas – un module situé en bordure du chemin central – dépend du bureau de Punta Arenas. Puisqu'elle se trouve sur la seule base qui dispose d'infrastructures permettant de recevoir des avions de transport, c'est là que les activités postales du territoire antarctique chilien sont centralisées. Le courrier est transporté de Punta Arenas à bord d'avions Hercules des Forces aériennes du Chili pour être distribué dans les bases situées aux alentours du village et dans d'autres pays, au moyen d'hélicoptères et d'avions Twin Otter.

La régularité du trafic postal varie en fonction des conditions climatiques et des saisons. En été, la base reçoit environ deux avions par mois, auxquels s'ajoutent quelques vols de compagnies étrangères. En hiver, la fréquence des vols diminue nettement.

Pendant la saison estivale, le flux de courrier augmente avec l'arrivée des touristes – plus de 300 par saison – et l'ouverture des bases qui sont inactives durant le reste de l'année. Selon la Sous-Directrice commerciale de la zone australe, María Eugenia Almonacid, l'agence postale de Villa Las Estrellas, reçoit environ 650 envois par mois pendant l'été, alors que la moyenne des envois reçus pendant le rude hiver austral est de 27. La moyenne des recettes annuelles se monte à environ 2500 USD.

### Principe d'entraide

María Soledad Gómez est la personne qui a été engagée par la poste chilienne pour assurer le service postal de décembre à avril. «Mon travail consiste à réceptionner tout le courrier arrivant. Je dois trier les envois par base, préparer les sacs pour les différentes destinations et les déposer dans la zone de chargement, d'où ils sont embarqués à bord des avions et des hélicoptères, qui ne peuvent décoller que si les conditions météorologiques ne sont pas trop défavorables», explique-t-elle. María Soledad doit être informée des horaires des vols afin de pouvoir préparer les dépêches en temps voulu.



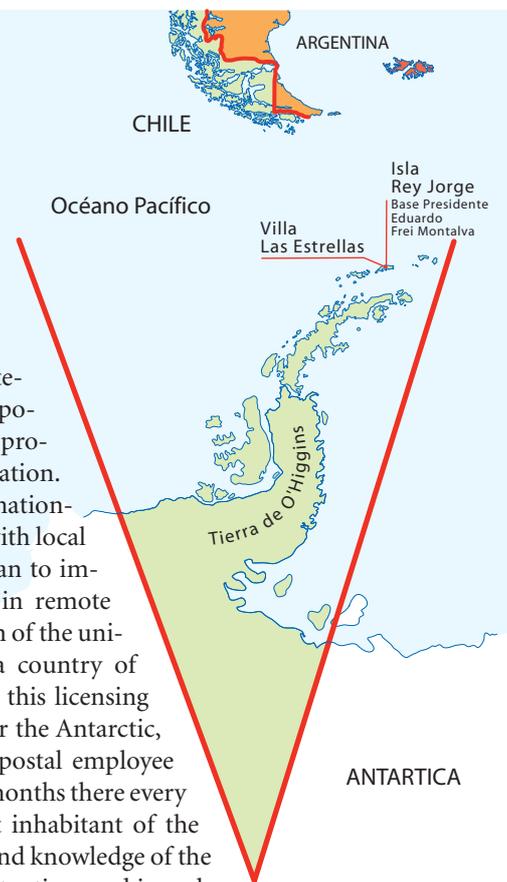
Since 2000 the State-owned Chilean postal corporation has embarked on a process of intense modernization. It recently established a nationwide system of alliances with local businesses as part of a plan to improve quality of service in remote areas and ensure provision of the universal postal service in a country of striking length. Although this licensing system was not chosen for the Antarctic, changes were made: the postal employee who used to spend a few months there every year is now a permanent inhabitant of the base. She has experience and knowledge of the social and geographical situation, and is under contract to provide a postal service during the months of dense traffic.

### Quality service in the midst of the ice

The Correos Chile agency at Villa Las Estrellas – a module situated beside the central road – is a sub-branch of the Punta Arenas office. As it is located in the only base having an appropriate infrastructure to receive transport aircraft, it is the centre for postal activity for the Chilean Antarctic. Mail arrives from Punta Arenas in Chilean Air Force Hercules planes and is then delivered to bases adjoining the township and of other countries by helicopter and Twin Otter aircraft.

The regularity of postal traffic depends on climatic factors and the time of year. In summer some two aircraft land at the base each month, as do a number of other foreign aircraft. The frequency changes in winter, when aircraft land much less frequently.

It is precisely during the summer months, with the arrival of tourists – some 300 each season – and the opening of bases not operational during the rest of the year, that the flow of mail increases. The commercial sub-manager for the Southern Zone, María Eugenia Almonacid, points out that during the summer the agency receives some 650 items a month, as compared with an average of 27 items in the depths of winter. Average annual income amounts to almost 2,500 USD.



**María Soledad Gómez assure le service postal pendant les mois les plus chargés.**

**María Soledad Gómez provides the postal service during the busy months.**

Les 80 personnes qui habitent le village en permanence et la trentaine de personnes qui occupent en été les bases établies par d'autres pays bénéficient du service postal, ainsi que les touristes qui arrivent pendant la période estivale.

Eighty persons living regularly in the township, and some 30 there for the summer months at bases of other countries, are provided with the postal service. Tourists also arrive for the summer months.



L'expédition du courrier à destination du continent fait également partie des tâches de cette représentante de la poste chilienne: «Je rassemble tous les envois qui arrivent des différentes bases, prépare les sacs, remplis les documents d'accompagnement, ferme les sacs et les expédie à Punta Arenas en vue de la distribution des envois au Chili et dans le reste du monde.»

En vertu du principe d'entraide qui prévaut entre tous les habitants du continent gelé, les Forces aériennes du Chili prêtent leur concours à la poste pour la distribution du courrier destiné aux bases établies par d'autres pays dans l'Antarctique. Ainsi, la trentaine de personnes stationnées en été dans les bases de la Russie, de l'Uruguay, de l'Argentine, du Brésil, de la Pologne, de la République de Corée, de la Chine, du Pérou et de l'Espagne reçoivent leur courrier grâce à cet effort de solidarité.

Malgré l'utilisation du téléphone et du courrier électronique, le service postal est très apprécié des ha-

### Correos Chile en chiffres Correos Chile at a glance

Bureaux de poste/Post offices:	490
Autres points de vente/Other points of sale:	834
Centres de tri/Sorting centres:	11
Employés/Employees:	4822
Population:	15 millions/million
Envois distribués/ Items delivered:	357 millions/million
Envois internationaux partants/ Outgoing international items:	2,4 millions/million
Envois internationaux arrivants/ Incoming international items:	11,5 millions/million

### Mutual aid

María Soledad Gómez is the person currently employed by Correos Chile to provide the service between December and April. "My work consists of receiving all incoming items, sorting them by base, making up bags for the various destinations and taking them to the loading areas, where they are put on the different planes and helicopters, which leave depending on climatic conditions," she explains. María Soledad needs to be kept informed of aircraft departures in order to send the mail off at the appropriate time.

Dispatches to the mainland represent another of her tasks. "I centralize everything coming in from the different bases, make up the bags, make out the lists of items, close the bags and send them to Punta Arenas, from where they are dispatched to Chile and the rest of the world."

The concept of mutual aid prevailing among all the inhabitants of this frozen continent means that the

Vue d'ensemble de Villa Las Estrellas sur la base Presidente Frei.

General view of Villa Las Estrellas, at the President Frei Base.





bitants de l'Antarctique, explique María Soledad. «Pour les personnes qui sont ici, loin de leur famille, il n'y a rien de tel que de recevoir une lettre, une carte de vœux, une carte postale, un cadeau ou un colis, quelque chose qui leur donne l'impression d'être proches des leurs. Elles estiment que le courrier postal permet d'établir avec leurs proches un lien plus intime que le courrier électronique. Pour ces personnes, un cadeau ou une lettre est un témoignage de l'affection et de l'intérêt que leur portent ceux qui sont loin. C'est une grande satisfaction pour moi de voir le sourire et la joie de tous ceux qui viennent chercher leur courrier à la poste.»

Pendant l'été, l'arrivée des touristes accroît l'activité du bureau de poste. Ils sont nombreux à venir acheter des timbres et des cartes postales, raconte María Soledad. «De plus, ils nous demandent souvent d'apposer sur leur passeport un cachet postal spécial de l'Antarctique. Ils veulent surtout emporter un souvenir et une preuve de leur voyage dans ces contrées lointaines et emportent également avec eux le souvenir de la chaleur humaine des habitants de Villa Las Estrellas.» ■

L'Antarctique est un continent où les conditions de vie sont rudes, principalement à cause du climat. La température peut y descendre jusqu'à  $-89^{\circ}\text{C}$  et les vents, très fréquents, peuvent atteindre la vitesse de 100 kilomètres par heure. Ces terres largement inexplorées, à la faune variée, renferment quelques-uns des mystères les plus profonds de l'histoire de notre planète. C'est l'une des raisons pour lesquelles les installations que l'on y trouve ont, pour la plupart, un rapport avec la communauté scientifique.

Le Chili fait valoir ses droits sur ces terres au titre du principe de l'*utis possidetis*, en vertu duquel il revendique l'héritage des droits espagnols reconnus au XV<sup>e</sup> siècle. En 1940, les limites du territoire ont été fixées par décret présidentiel, et la première base fut inaugurée vers la fin des années 40. Parmi les 12 autres pays signataires du Traité antarctique, sept réclament la reconnaissance de leur souveraineté sur ce territoire.

#### Vue d'ensemble des installations des Forces aériennes du Chili et de Villa Las Estrellas sur la base Presidente Frei.

#### General view of Chilean Air Force installations and Villa Las Estrellas at the Frei Base.

The Antarctic is a complex continent to live in, mainly because of its climate, with minimum temperatures ( $-89^{\circ}$  Celsius have been recorded) and frequent winds, which can blow up to a 100 kilometres an hour. It is a little explored space, with a variety of fauna, and deep mysteries containing some of the history of our planet. This is one of the reasons why many of its installations are related to the scientific community.

Chile bases its claims over this land on the principle of *utis possidetis*, deriving from the legacy of Spanish claims recognized in the 15<sup>th</sup> century. The limits of the territory were established by presidential decree in 1940, and the first base was inaugurated at the end of that decade. Another 12 countries are signatories to the Antarctic Treaty, seven of which claim sovereignty.

Chilean Air Force assists the Post Office in making deliveries to bases of other countries in the Antarctic. This effort of mutual support is how the 30 or so inhabitants present in the summer months at the bases of the Russian Federation, Uruguay, Argentina, Brazil, Poland, Korea, China, Peru and Spain receive their mail.

Despite telephone and e-mail, the postal service is greatly appreciated by the inhabitants of Antarctica, says María Soledad. "For the people who are far from their families, there is nothing like receiving a letter, card, postcard, gift or message; something that gives them the impression of being brought closer to their own families. They look upon the Post Office as being a closer link than e-mail with their own folk. For these individuals a gift sent with affection or a letter is evidence of the love and concern of those far away. For me the smile and expression of happiness of a person getting mail is extremely gratifying."

During the summer, the arrival of tourists means there is more movement at the post office. Many of these people, says María Soledad, come to the office to buy stamps and postcards. "They are also interested in having their passports stamped with special Antarctic stamps. The idea is to have a souvenir and proof that they have been in this remote part of the world, and at the same time they take back a souvenir of the warmth of the people living here." ■

Les sacs postaux sont transportés de Punta Arenas vers le territoire antarctique chilien à bord d'un avion Hercules des Forces aériennes du Chili, qui effectue les trajets régulièrement.

Mailbags are transported to and from the town of Punta Arenas and the Chilean Antarctic in a Chilean Air Force Hercules plane periodically flying to the area.



# Mail Art: profondément humain

## Mail art with heart

Certains l'appellent Mail Art, d'autres «art postal» ou encore «art par correspondance». Quel que soit son nom, il ne laisse personne indifférent.

Some people call it mail art; others refer to it as postal or correspondence art. Whatever its name, mail art leaves no one indifferant.

Le Mail Art, cette autre forme de communication postale, c'est l'envoi par la poste d'une création artistique dont on adresse l'original à un seul destinataire ou dont on expédie la reproduction par d'autres moyens, physique ou électronique, à plusieurs correspondants.

Mail art, an alternative form of postal communication, involves sending a work of art by post: either one original sent to a single addressee, or reproductions sent by physical or electronic means, to several correspondents.

Les artistes du Mail Art se servent de matériaux typiquement postaux: les lettres, les enveloppes, les cartes postales, les colis, les timbres-poste, les cachets d'oblitération, qui deviennent des outils réinventés par l'artiste. La poste constitue pour l'artiste le mode de communication par excellence, le moyen de diffuser ses œuvres et de montrer de façon concrète le résultat de ses recherches. En utilisant le collage, le dessin, la gravure, la peinture, la photographie, la sculpture, la sérigraphie, la photocopie ou, aujourd'hui, les nouvelles technologies, les artistes maîtrisent une large palette d'outils et explorent des voies d'expression infinies qui privilégient avant tout la communication, qu'ils veulent universelle.

Mail artists use ordinary postal materials: letters, envelopes, postcards, parcels, postage stamps and cancellation marks all become tools in the hands of the artist. For these artists, the Post is a method of communication par excellence, providing a means of disseminating their work and presenting the results of their research. Through collage, drawings, engravings, paintings, photography, sculpture, silk-screen printing, photocopying or, nowadays, new technology, artists use a wide variety of tools to explore innumerable ways of expression, which, above all, favour a universal mode of communication.

Rubber Stamp Gallery, Bernd Löbach-Hinweiser.



### Messenger du Mail Art

Une fois l'œuvre déposée dans une boîte aux lettres, l'oblitération du timbre apporte d'une certaine façon la touche finale au travail de l'artiste. Le service postal sert non seulement de messenger en acheminant l'œuvre à son destinataire, mais il contribue également à la création en validant l'envoi. La poste sert ainsi à diffuser la valeur du message, et le correspondant justifie l'existence de l'envoi.

### The messenger is the medium

Once the artwork has been dropped into a letter-box, the cancellation of the stamp represents the final touch to the artist's work. The postal service not only acts as a messenger, delivering the artwork to its addressee, but also contributes to the creative process by "validating" the item. The Post therefore helps to disseminate the message's value, and the correspondent justifies the item's existence.

On pourrait croire que les postes freinent l'inspiration des artistes en leur imposant certaines contraintes liées à leur fonctionnement, mais il en va autrement. Selon Karl Kronig, chargé des collections et spécialiste de l'art postal au Musée de la communication de Berne (Suisse), «les postes ont toujours toléré ce courant artistique, et les employés des postes composent volontiers avec la présentation inédite d'une œuvre, par exemple de faux cachets ou de faux timbres créés de toute pièce par l'artiste sur une carte postale ou sur une enveloppe, dès lors qu'un timbre ou un cachet officiel y est apposé».

One might imagine that the Post curbs artists' inspiration by imposing certain restrictions on them. But, in fact, the opposite is true. According to Karl Kronig, a mail art specialist and curator of the mail art collection at the Museum of Communication in Berne (Switzerland), "Posts have always tolerated this artistic movement. When presented with a new work of art, such as false postmarks or false stamps produced entirely by an artist, postal workers will turn a blind eye, as long as there is an official postmark or stamp on the item, too."

Ces œuvres d'art transmises par voie postale établissent des ponts entre les artistes de différentes cultures. Si la poste limite quand même leur champ d'ac-

These works of art sent through the Post build bridges between artists from different cultures. Even if the Post limits their sphere of activity, it does provide artists with multiple forms of expression. Mail art symbolizes this exchange of ideas and experiences, and the message, presented in various ways – poetry, pictures, quotations or statements – enables mail artists to ex-

tion, elle leur offre aussi de multiples voies d'expression. Le Mail Art matérialise cet échange d'idées et d'expériences, et le message, présenté sous diverses formes – écriture poétique, trait pictural, citation ou manifeste –, permet aux praticiens de l'art postal d'exprimer des idées novatrices, parfois provocatrices, qui reflètent souvent les divers aspects de leur quotidien.

Et cette forme d'expression, qui se veut incompatible avec toute activité lucrative, ne fonctionne que dans le cadre d'un immense réseau.

### Un réseau universel

La structure même du réseau, réunissant à droits égaux d'innombrables participants et comparable aux réseaux qui existent en art traditionnel, aborde ce courant artistique de façon universelle. Un seul critère conditionne le réseau du Mail Art: donner et recevoir. Chaque artiste se distingue, mais chacun reste ouvert à l'enrichissement mutuel que procurent les échanges avec d'autres artistes du réseau.

Dès l'origine, à la fin des années 50, des artistes américains créent un réseau pour réagir à la société de consommation qu'ils rejettent. Rapidement, le Mail Art se distancie des courants artistiques établis et donne la chance à un nombre infini d'artistes du monde entier de se profiler. Au cours des années 70, les artistes prennent pleinement conscience de leur appartenance au réseau, et certains groupes d'artistes trouvent un certain rayonnement. Les années 80 voient la multiplication des Mail Art Shows, des rencontres où les artistes réfléchissent sur la forme et l'évolution du mouvement. Puis, lors de la dernière décennie du siècle, dans la foulée des progrès techniques et la déferlante du courrier électronique, les artistes rivalisent d'ingéniosité dans leur création, se servent des médias, usent et abusent des nouvelles technologies de l'information.

### Profondément humain

Cette évolution n'a pas empêché l'art postal de rester un art profondément humain, qui met en avant l'importance de la communication. L'art postal comporte en effet un thème, intègre une technique, fait passer un message, interprété différemment en fonction du destinataire, transpose et matérialise les aspirations et les désirs de son auteur. En explorant des voies infinies, l'évolution de l'art postal nous réserve encore bien des surprises. ■

*Photos reproduites avec l'aimable autorisation du Musée de la communication de Berne.*



Enveloppe adressée au Musée des PTT de Berne, H.R. Fricker.

Envelope addressed to the Berne Museum of Communication, H.R. Fricker.

press their innovative and sometimes provocative ideas, which often reflect aspects of their everyday existence.

Moreover, this form of expression, which rejects any profit-motive, only works as part of a large network.

### A universal network

Not unlike traditional art, the very structure of the mail art network brings together countless participants on equal terms and is universal in its approach to this artistic movement. Only one criterion conditions the mail art network: giving and receiving. Every artist is different, but each remains open to the process of mutual enrichment provided by exchanges with other artists in the network.

When the mail art movement began at the end of the 1950s, American artists were creating a network in reaction to the consumer society they rejected. Mail art quickly distanced itself from other established artistic movements and provided an unlimited number of artists throughout the world with an opportunity to showcase their work. During the 1970s, mail artists became fully aware of their place in the network, and some groups gained a certain level of exposure. The 1980s saw an explosion in mail art shows, where artists reflected upon the movement's form and development. And during the 1990s, with rapid technical advances and the e-mail revolution, artists attempted to outdo each other in their creations, making use of the media and using and abusing new information technology.

### Profoundly human

This evolution has not prevented mail art from remaining a profoundly human art form, promoting the importance of communication. Mail art takes a theme, adopts a technique, transmits a message that is interpreted differently depending on the addressee, and transposes and expresses the artist's aspirations and desires. With its exploration of endless avenues of expression, the development of mail art still has many surprises in store for us. ■

*Photos reprinted with kind permission of the Museum of Communication, Berne.*

# Count on SOLYSTIC for your Operational Success

## Turnkey sorting and delivery centers

- Prime contractor
- Partnership with client
- System analysis, simulation and design
- Information system management
- Equipment integration
- Program/subcontract management

## Material-handling systems

- Industry-wide equipment expertise

## Postal systems

- Letter sorting
- Flat sorting
- Address recognition

# SOLYSTIC

SOLYSTIC - 14, avenue Raspail - 94257 Gentilly Cedex - Tel : +33/1 4969-4100 - Fax: +33/1 4547-8220  
<http://www.solystic.com>

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

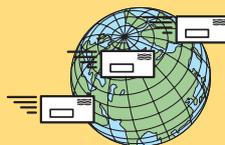
One-size postal solutions don't fit all. That's been the thinking at Pitney Bowes for more than 80 years.

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.

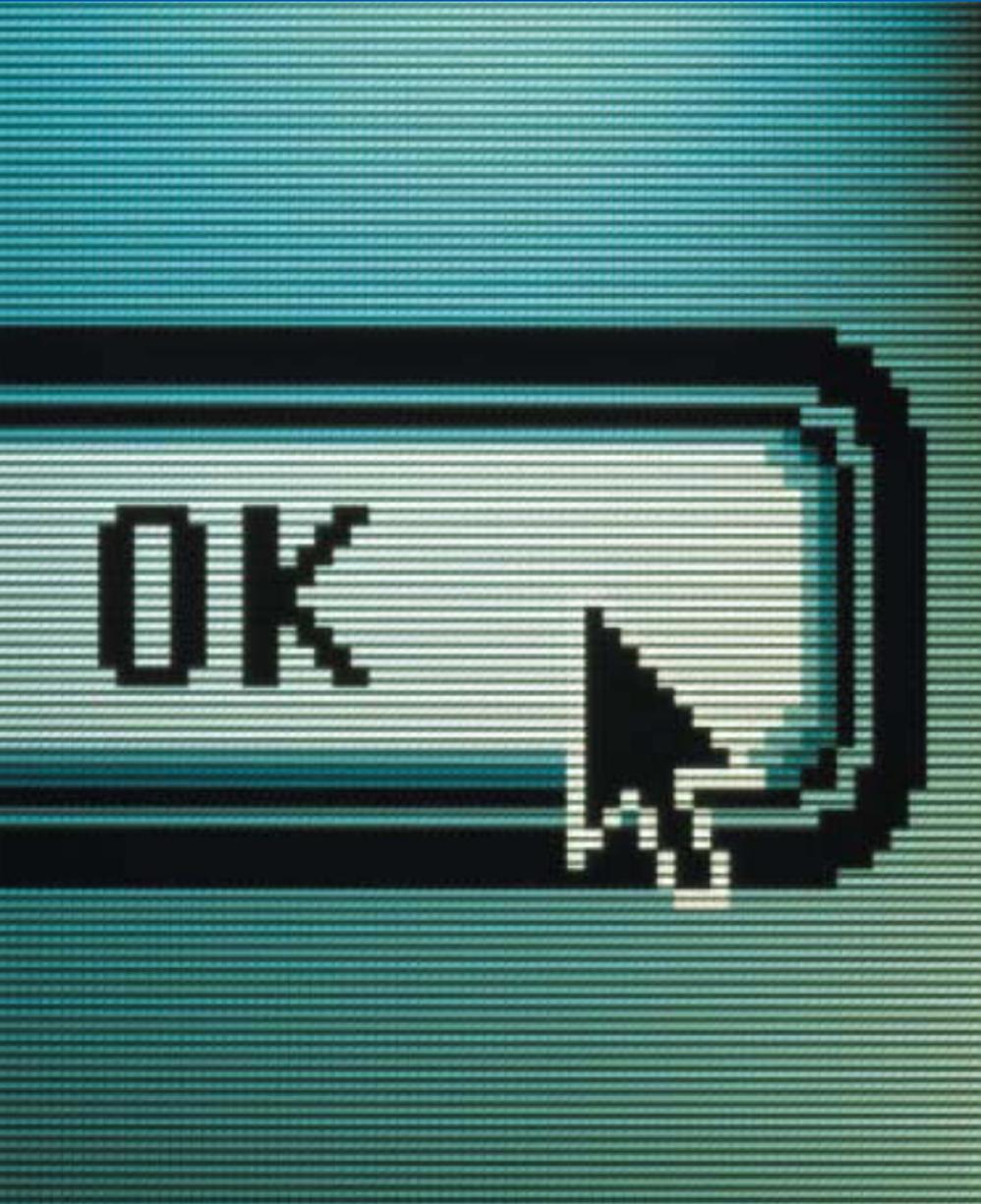
With inventive thinking like this, is it any wonder that Posts around the world turn to Pitney Bowes to help them grow revenue and improve their bottom line?

To find out what we can do for you, visit Pitney Bowes at [pb.com/unionpostale](http://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](http://www.siemens-dematic.com)

**SIEMENS** DEMATIC