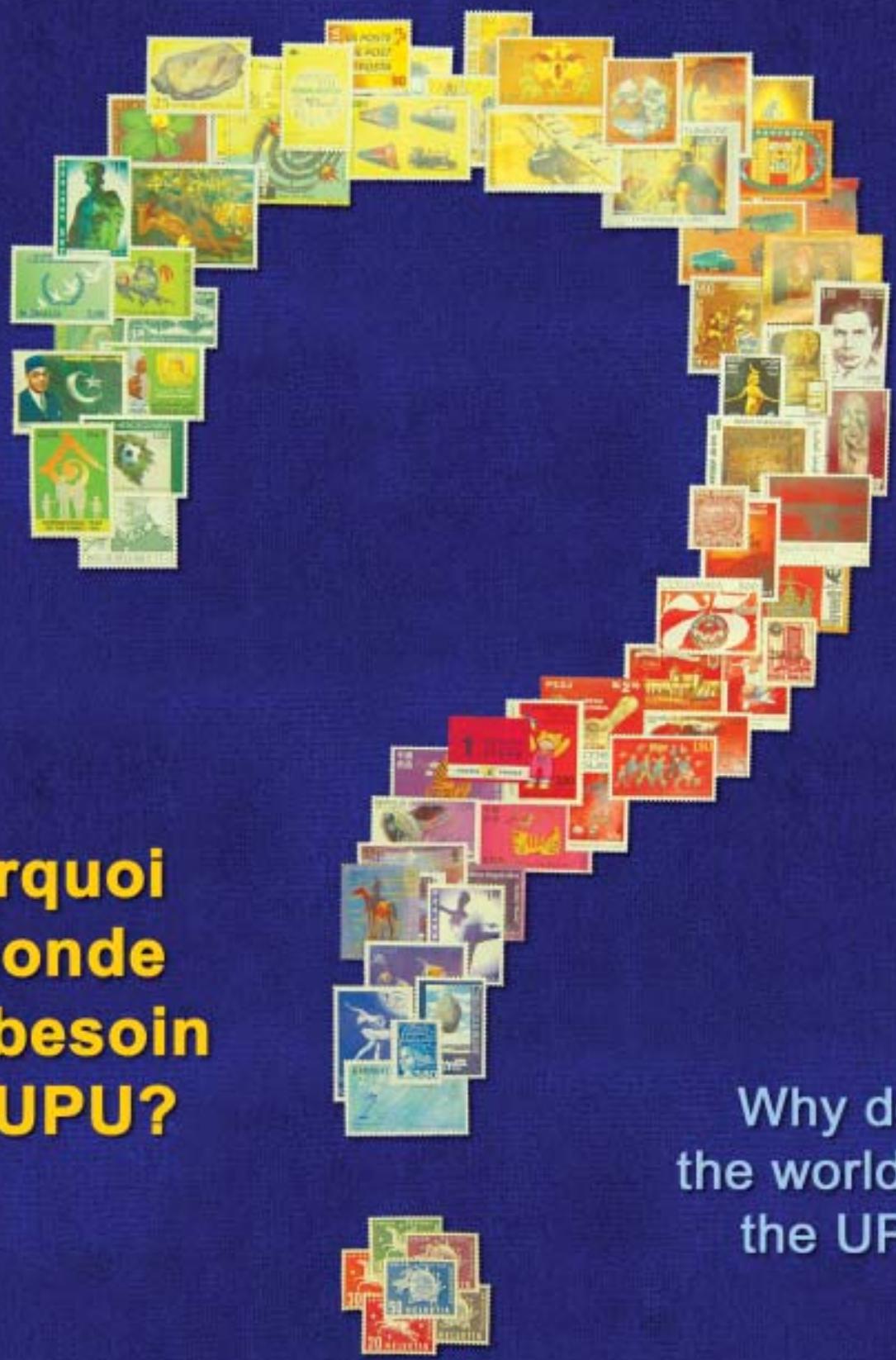


JUILLET
AOÛT
SEPTEMBRE 2004

ION POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW



**Pourquoi
le monde
a-t-il besoin
de l'UPU?**

Why does
the world need
the UPU?

REINER

For Validation
or Cancellling in the
Post Office



- Tough
- Reliable

Series product
or
custom-built

Dans ce numéro...

In this issue ...

- | | |
|---|---|
| <p>Couverture</p> <p>L'UPU a certainement évolué au fil des ans, mais qu'apporte-t-elle aux enjeux qui font tourbillonner le marché de la poste? Le secteur postal pourrait-il continuer d'évoluer, voire survivre, sans l'UPU?
(Couverture: Gil Bez et Alexandre Plattet)</p> <p>Avant-propos</p> <p>L'UPU sous toutes ses coutures</p> <p>En bref</p> <p>Survol des activités de l'UPU et du secteur postal</p> <p>Union postale universelle</p> <p>Dix raisons pour lesquelles le monde a besoin de l'UPU</p> <p>Comment augmenter l'efficacité de l'UPU</p> <p>23^e Congrès de l'UPU</p> <p>Les multiples visages de Bucarest</p> <p>Le Bucarest tendance</p> <p>Un petit tour dans l'histoire des Congrès</p> <p>L'Union européenne et la poste</p> <p>La libéralisation postale en point de mire</p> <p>Poczta Polska: se moderniser pour mieux concurrencer</p> <p>Application de la directive postale de l'Union européenne: bon départ pour Slovenská Pošta</p> <p>Rubriques</p> <p><i>Dialogue avec les dirigeants postaux</i></p> <p>Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Moussibahou Mazou, Vice-Directeur général</p> <p><i>Unions restreintes</i></p> <p>Pleins feux sur l'Union postale de l'Asie et du Pacifique et l'Union postale des Caraïbes</p> <p><i>Un bureau de poste sous les projecteurs</i></p> <p>Le bureau de poste 6 de La Havane (Cuba)</p> | <p>Cover</p> <p>The UPU has certainly changed over the years, but what tangible effect has it had on the forces at work in the rapidly changing postal market? Could the postal sector continue to evolve, or indeed survive, without the UPU?
(Cover design: Gil Bez and Alexandre Plattet)</p> <p>2 Preface</p> <p>Spotlight on the UPU</p> <p>3 In brief</p> <p>Short news about the UPU and the postal industry</p> <p>Universal Postal Union</p> <p>8 Ten reasons why the world needs the UPU</p> <p>17 How to enhance the UPU's effectiveness</p> <p>23rd UPU Congress</p> <p>20 The many faces of Bucharest</p> <p>24 What's hot in Bucharest</p> <p>26 A quick look at past Congresses</p> <p>Posts in the European Union</p> <p>28 Getting ready for postal liberalization</p> <p>30 Poczta Polska makes itself more competitive</p> <p>32 Slovenská Pošta: on track for the EU postal directive application</p> <p>Regular Features</p> <p><i>Face-to-face with postal leaders</i></p> <p>35 Thomas E. Leavey, Director General of UPU, and</p> <p>41 Moussibahou Mazou, Deputy Director General</p> <p><i>Restricted Unions</i></p> <p>46 Focus on the Asia-Pacific Postal Union and the Caribbean Postal Union</p> <p><i>Post Office in the spotlight</i></p> <p>48 Havana's Zone 6 Post Office (Cuba)</p> |
|---|---|



Editrice en chef/*Managing Editor*: Juliana Nel

Rédacteur en chef/*Editor*: Rhéal LeBlanc

Rédacteur adjoint/*Assistant Editor*: Jérôme Deutschmann

Mise au point rédactionnelle et correction:

Nicolas Sansonnens et David Walther

English revision and proofreading:

Pamela Issott-Bryson and Mark Prosser

Secrétaire de rédaction/*Editorial Assistant*:

Gisèle Läubli

Photographe interne/*In-house photographer*:

Alexandre Plattet

Abonnement/*Subscriptions*:

Antoine Bezençon: publications@upu.int

Impression/*Printer*: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Autres langues/*Other languages*:

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

Adresse/*Address*:

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

www.upu.int

Téléphone: (+41 31) 350 33 10

Téléfax: (+41 31) 350 31 77

E-mail: rheal.leblanc@upu.int

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

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

L'UPU sous toutes ses coutures

Spotlight on the UPU

Très souvent, la première impression que suscite l'UPU est celle d'une organisation qui gère ce complexe mais nécessaire système de frais terminaux et établit les règles des échanges de courrier international. Ces deux aspects constituent, certes, une part importante du travail de l'UPU, mais il ne faut pas oublier les multiples autres facettes de son œuvre, qui restent trop souvent méconnues.

A l'occasion du Congrès de Bucarest, pendant lequel les discussions s'intensifieront sur la vocation de l'UPU, *Union Postale* a trouvé judicieux d'évoquer les rôles de cette agence spécialisée des Nations Unies en les rassemblant sous 10 points. Histoire de rappeler à son fidèle lectorat les raisons qui font que, après cent trente années bien sonnées, l'UPU continue de jouer un rôle déterminant au sein du secteur postal, comme en témoignent plusieurs intervenants du domaine postal. Cela dit, une organisation doit aussi évoluer, et *Union Postale* explore aussi ce thème en se basant sur les commentaires de personnes intéressées.

Au moment où vous lirez ces pages, le Congrès de Bucarest sera bien amorcé. Vous trouverez la couverture complète de l'événement, qui promet d'être haut en couleur et non sans conséquences pour l'avenir du monde postal, dans le prochain numéro de la revue. Entre-temps, ne manquez pas de lire les entretiens avec le Directeur général et le Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, qui sont sur le point de quitter l'UPU après de longues années de service. Thomas E. Leavey et Moussibahou Mazou nous livrent leurs impressions sur leurs années passées à l'UPU et les perspectives d'avenir qu'ils entrevoient pour l'organisation et le secteur postal en général. Par ailleurs, *Union Postale* a décidé de donner un petit coup de pouce en matière d'orientation aux quelque 1500 délégués et participants présents dans la capitale roumaine en incorporant dans ses pages quelques renseignements utiles sur la ville et ses nombreux attraits.

Enfin, pendant qu'elles se préparaient pour le Congrès, une dizaine de postes voyaient leur pays intégrer l'Union européenne (UE) en mai. Notre article en page 28 fait le point sur l'accession de 10 nouveaux pays à l'UE et comment leurs postes respectives ont dû s'y préparer, et se préparent encore, en vue d'une éventuelle libéralisation complète du marché postal européen d'ici à 2009. Pour illustrer ce tableau, les postes polonaise et slovaque se trouvent sous les feux de la rampe.

Union Postale souhaite un excellent 23^e Congrès postal universel à tous ses participants. ■ *La rédaction*

Very often, the first picture of the UPU that springs to mind is that of an organization which manages the complex but indispensable terminal dues system and sets the rules for international mail exchange. While these two aspects are undoubtedly an important part of the UPU's mission, we must not forget the many other aspects of its work, which are all too often overlooked.

On the occasion of the Bucharest Congress, which will generate heated debate on the role of the UPU, *Union Postale* thought it would be a good idea to highlight the functions of this United Nations specialized agency, grouping them under ten headings. The feature serves to remind its loyal readership of the reasons why, after more than 130 years, the UPU still plays a key role in the postal sector, as several of the sector's stakeholders confirm. Nevertheless, organizations have to develop too, and *Union Postale* explores this idea, based on the comments it has gathered.

By the time you read these pages, the Bucharest Congress will be well under way. Our next issue will carry complete coverage of Congress, which promises to be a colourful event with crucial consequences for the future of the postal world. In the meantime, don't miss our interviews with the UPU International Bureau's Director General and Deputy Director General, who are about to leave the organization after many years of service. In this issue, Thomas E. Leavey and Moussibahou Mazou give us their thoughts on their time spent at the UPU and on what they believe the future holds for the organization and the postal sector in general. In addition, with almost 1,500 delegates and participants congregating in the Romanian capital, *Union Postale* decided to help them settle in by including some useful information on the town and its many attractions.

Finally, while preparing for Congress, ten Posts saw their countries join the European Union last May. Our article on page 28 looks at the accession of these ten new countries to the EU, what their respective Posts had to do to prepare for it and what they are still doing to ready themselves for the probable total liberalization of the European postal market by 2009. To set the scene, we turn the spotlight on the Polish and Slovak Posts.

Union Postale wishes all participants a successful 23rd Universal Postal Congress. ■ *The Editor*

En bref

In brief

Temps forts du 23^e Congrès de l'UPU

Pendant le forum sur la Stratégie postale mondiale, le 17 septembre, auquel participeront de hauts responsables du secteur postal et de l'industrie, les exposés promettent d'être intéressants et les débats animés.

Parmi les dirigeants postaux qui ont déjà confirmé leur participation figurent le Président de Deutsche Post, Klaus Zumwinkel, le Directeur général de Poste Italiane, Massimo Sarmi, le Président de la poste coréenne, Yung-bo Koo, ainsi que le Président-Directeur général de l'Office national des postes tunisien, El Hadj Gley. La liste des participants externes comprendra le Directeur général de Pitney Bowes, Michael Critelli, et le professeur Matthias Finger, de l'Institut fédéral suisse de technologie. Le Directeur général du Bureau international de l'UPU, Thomas E. Leavey, donnera un aperçu de la situation actuelle dans le secteur postal mondial, et le Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, Moussibahou Mazou, présentera la Stratégie postale mondiale de Bucarest, qui devrait être adoptée par le Congrès le 1^{er} octobre. Le programme du forum laisse une large place à la discussion et au débat.

Outre la cérémonie d'ouverture du 15 septembre, à laquelle participera le Président de la Roumanie, la session plénière et la création du nouveau Comité consultatif, le 16 septembre, ainsi que l'élection des nouveaux Directeur général et Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, le 29 septembre, compteront parmi les temps forts du Congrès. Les nouveaux membres du Conseil d'administration (CA) et du Conseil d'exploitation postale (CEP) seront également élus le 29 septembre.

Le projet .post en bonne posture

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) a informé l'UPU que sa demande d'attribution d'un nom de domaine de premier niveau parrainé – .post – avait passé avec succès la première phase d'évaluation.

Des évaluateurs externes indépendants estiment que le projet .post répond à tous les critères de base (dans les domaines technique et commercial, et en ce qui concerne la communauté des titulaires de noms de domaine parrainés) énoncés dans les conditions



Highlights of the 23rd UPU Congress

With top postal and industry leaders on the podium, the World Postal Strategy Forum on 17 September promises to produce interesting presentations and a lively debate.

Postal leaders who have already confirmed their participation include Deutsche Post Chairman Klaus Zumwinkel, Poste Italiane MD Massimo Sarmi, Korean (Rep) Postal Service President Yung-bo Koo and Tunisia National Postal Corporation Chairman and MD, El Hadj Gley. External participants will include Pitney Bowes CEO Michael Critelli and Professor Matthias Finger of the Swiss Federal Institute of Technology. UPU Director General Thomas E. Leavey will give an overview of the state of the world's postal sector, while the Deputy Director General, Moussibahou Mazou, will introduce the Bucharest World Postal Strategy that is expected to be adopted by Congress on 1 October. The Forum programme offers much opportunity for discussion and debate.

Apart from the opening ceremony on 15 September, in which the President of Romania will participate, other Congress highlights include the plenary session and the creation of the new Consultative Committee on 16 September, and the election of the new Director General and Deputy Director General of the UPU on 29 September. The new members of the Council of Administration and the Postal Operations Council will also be elected that day.



.post application goes to next stage

The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) has informed the UPU that its application for a sponsored top-level domain (TLD) name – .post – has made it through the first stage of evaluation.

In a letter to the UPU, ICANN said that "the .post application was found by independent external evaluators to satisfy the entire baseline criteria (technical, business and sponsored community) specified in its Request for Proposal conditions."

relatives aux demandes de proposition, a précisé ICANN dans une lettre adressée à l'UPU.

L'attribution d'un nom de domaine de premier niveau permettrait à l'UPU de créer, pour ses 190 Pays-membres, un service postal électronique universel, sécurisé et stable, qui répond aux attentes des citoyens et des gouvernements du monde entier. Ainsi, le territoire postal unique actuel engloberait un réseau postal électronique mondial regroupant quelque 650 000 bureaux de poste via Internet.

ICANN s'apprête maintenant à passer à la prochaine phase du processus de demande d'attribution. Il doit élaborer, avec l'UPU, des accords techniques et commerciaux en vue d'officialiser le nom de domaine parrainé .post. Une fois ces accords élaborés, un accord final sera soumis à l'approbation des organes directeurs de l'UPU et d'ICANN.

«Jusqu'à présent, nous sommes satisfaits du processus en cours, précise Paul Donohoe, Chef du projet «Commerce électronique» à l'UPU. Nous avons hâte de collaborer avec ICANN en vue de clore les négociations et apprécions l'appui permanent de la communauté postale. Ce projet constitue une avancée stratégique importante destinée à renforcer les capacités du secteur postal mondial sur le marché électronique.»

ICANN devrait annoncer l'attribution de nouveaux noms de domaine parrainés avant la fin de 2004.

A TLD would allow the UPU, on behalf of its 190 member countries, to create a universal electronic postal service that fulfils the expectations of citizens and governments worldwide for security and stability. It would extend the single territory for the exchange of international mail to include a global electronic postal network establishing some 650,000 post offices on the Internet.

ICANN is now ready to proceed to the next phase of the application process, which involves defining, with the UPU, "the technical and commercial agreements with the intention of designating the .post as a new sponsored top-level domain." Once these agreements are defined, the final .post agreement will be presented to the management boards of the UPU and ICANN for approval.

"We are pleased with the ICANN process so far," says Paul Donohoe, e-Business Programme Manager at the UPU. "We look forward to working with ICANN to complete the negotiations, and we appreciate the postal community's support in getting to this stage. This is an important strategic development to empower the global postal industry in the electronic marketplace."

ICANN is expected to announce new sponsored top-level domains before the end of 2004.

Ukraine: premier service postal à obtenir un certificat d'agrément de l'UPU en matière de gestion de la qualité



Ukraine first to obtain UPU certification for quality management

Ukrposhta est le premier service postal à obtenir le nouveau certificat d'agrément de l'UPU en matière de gestion de la qualité. L'opérateur postal ukrainien a atteint le niveau d'agrément le plus élevé possible. Il a en effet rempli toutes les conditions du processus d'évaluation avec un score de 1915 points sur 2000.

Treize pays ont soumis des demandes d'agrément lorsque l'UPU a lancé son programme, en septembre 2003. Les postes peuvent atteindre un niveau d'agrément C, B ou A, en fonction des critères d'évaluation qu'elles remplissent.

Pour atteindre le niveau d'agrément A, Ukrposhta a dû prouver sa capacité à réaliser efficacement les tâches ci-après: gérer et traiter les réclamations des clients, mettre à la disposition des clients les informations nécessaires sur les tarifs et les services proposés, gérer un site Web bien conçu et assurer un service de suivi et de localisation en ligne.

Ukrposhta recevra son certificat au cours de la première session du nouveau CEP, qui se déroulera à Berne (Suisse) en janvier 2005.

Trois autres postes – Tunisie, Jordanie et Erythrée – sont actuellement soumises à un processus d'évaluation et pourraient obtenir leur certificat d'agrément avant la fin de 2004.

Ukrposhta is the first postal service to obtain the UPU's new quality management certification. The postal operator of Ukraine achieved the highest possible certification level, having met all the conditions of the evaluation process with 1,915 points out of a possible 2,000.

Thirteen countries applied for certification when the UPU launched its programme in September 2003. Posts can be certified at the C, B or A levels, depending on the evaluation criteria they meet.

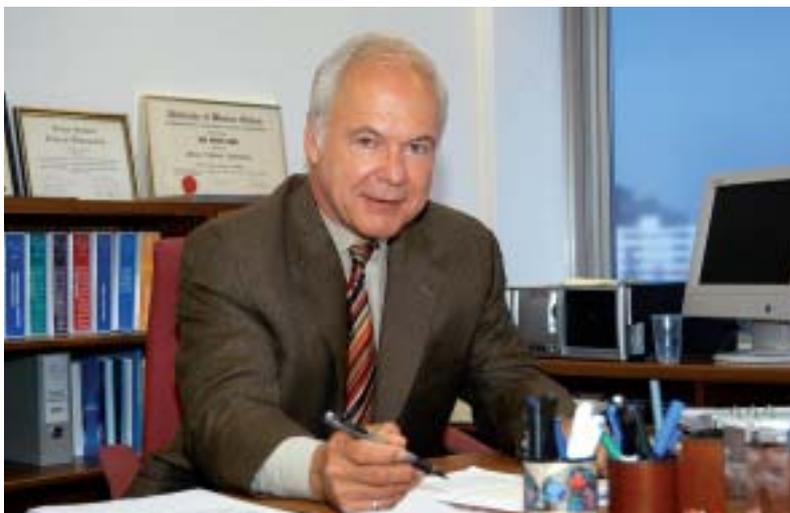
To achieve level A certification, Ukrposhta was able to show that it can effectively manage and process customer claims, make information about tariffs and services available to customers, maintain an effective Website, and provide track and trace capabilities online.

Ukrposhta will receive its certificate during the first session of the new Postal Operations Council, when it meets in Berne, Switzerland, in January 2005.

Three other postal services – Tunisia, Jordan and Eritrea – are undergoing an evaluation process and could be certified before the end of 2004.



Gary Halpin a été nommé Directeur des affaires économiques et réglementaires du Bureau international de l'UPU. A ce titre, il sera chargé de superviser les affaires juridiques, les projets en matière de comptabilité analytique, les affaires réglementaires ainsi que les programmes d'économie postale au Bureau international. Auparavant, M. Halpin a occupé le poste de Directeur des affaires internationales à Postes Canada pendant 21 ans. De plus, il remplit les fonctions de Président du Groupe d'action «Frais terminaux» du CEP depuis 5 ans.



Gary Halpin has been appointed Director of Economic and Regulatory Affairs at the UPU, overseeing the International Bureau's legal affairs and cost accounting, regulatory affairs and postal economics programmes. Halpin was previously Director of International Affairs at Canada Post Corporation for the past 21 years. He has also been Chairman of the Postal Operations Council's Terminal Dues Action Group for the past 5 years.

Un télémandat de poste sera bientôt disponible



New Tele Money Order on the way

L'UPU et EUROGIRO Network A/S ont décidé de renforcer conjointement le transfert d'argent entre les établissements postaux et bancaires et de moderniser le mandat de poste. Selon les termes d'un accord signé en juin 2004, les deux organisations connecteront leurs réseaux électroniques de transfert d'argent pour faciliter le fonctionnement du nouveau produit: le télémandat de poste (TMP). Ce produit permettra aux postes de mieux se positionner sur le marché concurrentiel des transferts d'argent internationaux. L'accord concrétise les efforts des deux organisations pour étendre l'utilisation de services financiers postaux électroniques.

Si le nombre de mandats de poste internationaux ordinaires représente encore une part importante du trafic (plus de 15 millions par an), les postes du monde entier se tournent progressivement vers les transferts de fonds électroniques, moins onéreux, plus sûrs et à délais garantis. Actuellement, quelque 160 postes membres de l'UPU proposent des services de transfert de fonds, 47 d'entre elles disposent de moyens de transfert d'argent électroniques et environ 25 utilisent le produit International Financial System (IFS) de l'UPU, le réseau international de transfert d'argent.

Le système local EUROGIRO (ELS) est le réseau de transactions financières internationales exploité le plus couramment par les principales postes euro-

The UPU and EUROGIRO have combined forces to improve money transfers through postal outlets and banks by modernizing the money order. In June 2004, the two organizations formally agreed to connect their electronic money transfer networks for the exchange of the new Tele Money Order. This will give their members a more competitive edge in the market for cross-border money transfers. The agreement is further proof of the two organizations' efforts to expand the use of electronic solutions for postal financial services.

While the number of ordinary international money orders still represents a significant amount of traffic (more than 15 million items a year), Posts worldwide are increasingly moving towards less expensive, more secure and time-guaranteed electronic funds transfers.

Postal networks offering financial services are trusted institutions that reach many low-income people living in isolated areas. Some 160 UPU member Posts currently offer funds-transfer services, 47 of them having electronic transfer capabilities. About 25 Posts use the UPU's International Financial System (IFS), an international money transfer application.

The EUROGIRO System (ELS) is the most commonly applied system for crossborder financial transactions used by major European Posts, as well as by several Posts outside Europe. The system is also widely used by

Le Directeur général du Bureau international de l'UPU, Thomas E. Leavey, et le Directeur général d'EUROGIRO Network, Henrik Parl, signant l'accord en juin 2004.



UPU Director General Thomas E. Leavey and EUROGIRO Network Managing Director Henrik Parl signing the agreement in June 2004.

péennes et un certain nombre de postes extra-européennes. Le système, largement utilisé par les banques, relie les membres d'EUROGIRO à de nombreuses alliances partenaires.

Le TMP, qui sera opérationnel sur les deux réseaux à partir d'avril 2005, proposera à la clientèle un produit très sécurisé, assorti d'une garantie de réalisation de l'opération de deux jours, à un tarif compétitif.

IFS version 3 bientôt disponible

Bonne nouvelle du Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU: après deux années d'élaboration, la version 3 d'IFS est enfin prête. Elle est actuellement testée par La Poste française et devrait être mise à la disposition de toutes les postes d'ici à octobre 2004.

«Avec la version 3, il n'est plus utile d'installer l'application client d'IFS sur chaque poste de travail sur lequel le système est nécessaire, explique David Avsec, Chef de projet. L'organisation peut déployer IFS sur son intranet, puisqu'il suffit de disposer d'un navigateur Web. Ce type d'architecture présente de nombreux avantages, outre le fait que le système peut être déployé plus rapidement et à moindre coût.»

Quelque 25 pays utilisent IFS et sa version Light, STEFI, pour leurs transferts de fonds nationaux et internationaux. L'Espagne, l'Equateur et l'Azerbaïdjan sont les derniers à avoir adhéré au réseau IFS.

Par ailleurs, le CTP a fait savoir que le système de suivi du courrier IPS Light (International Postal System Light), qui remporte un vif succès depuis son lancement en août 2003, a désormais remplacé le système TulIPS, une application Internet pour les postes qui traitent des quantités de courrier faibles ou moyennes ou qui ne disposent pas des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la version complète d'IPS. Près de 50 pays utilisent IPS, contre quelque 30 qui utilisent IPS Light. Un module de comptabilité internationale devrait être lancé plus tard dans le courant de l'année. ■

banks and connects the EUROGIRO members to a number of alliance partners.

When the new Tele Money Order becomes available in April 2005, it will offer customers a two-day time-guaranteed product at a competitive price and with high-security features.



IFS version 3 soon available

Good news from the UPU's Postal Technology Centre. After two years in the making, version 3 of the International Financial System (IFS) is ready. Currently being tested by France's La Poste, it should be available to all Posts by October 2004.

“With version 3, there is no longer a need to install the IFS client application on each workstation where the system is necessary,” explains David Avsec, Senior Project Manager. “The organization can deploy IFS on its Intranet, as the only requirement is to have a Web browser. This kind of architecture presents numerous advantages, including faster and cheaper deployment.”

Some 25 countries use IFS and its light version, STEFI, for their domestic and international money transfers. Spain, Ecuador and Azerbaijan are the latest to join the IFS network.



Other PTC news is that the mail tracking application, International Postal System (IPS) Light, which has proved successful since its launch in August 2003, has now replaced the TullIPS system, an Internet application for Posts that process small to medium mail volumes, or that do not have the resources to implement the full IPS version. Nearly 50 countries use IPS, against some 30 that use IPS Light. An international accounting module is scheduled for release later this year. ■

Erratum

Le nom de l'homme sur la photo accompagnant l'article intitulé «Service postal en Iraq: en avant, toute» (rubrique «En bref», *Union Postale* 1/2004) devrait être Ibrahim Hussein Ali, Directeur du Département des postes et de l'épargne.

The man in the photo accompanying the article “Iraqi postal service: full steam ahead” (In Brief, *Union Postale* 1/2004) should have been identified as Ibrahim Hussein Ali, Director, Department of Posts and Savings.

Union Postale donne la parole aux lecteurs

A partir de 2005, la rubrique «Courrier du lecteur» vous permettra de vous exprimer au sujet d'articles publiés, de questions relatives à l'UPU ou d'autres sujets d'intérêt pour le secteur postal. Les meilleures lettres seront publiées. Elles devront être concises et, au besoin, pourront être remaniées en fonction du style et de la longueur. Chaque lettre devra comporter une adresse postale et un numéro de téléphone. Les lettres doivent nous parvenir par la poste ou par courriel (rheal.leblanc@upu.int).

Union Postale gives readers a voice

Starting in 2005, a "Letters to the Editor" column will enable readers to express themselves on published articles, UPU matters or other topics of interest to the postal community. The best letters will be published. Letters should be concise, and may be edited for style and length. They must include a valid mailing address and telephone number. Send letters by post or e-mail (rheal.leblanc@upu.int).

Vos produits à base de papier sont-ils sans danger pour l'environnement?

Deutsche Post World Net fait sa part pour protéger les forêts en utilisant un papier agréé par Forest Stewardship Council (FSC), un organe créé en 1993 à la suite de la Conférence de Rio sur l'environnement et le développement.

Conformément à la politique adoptée cette année pour la gestion du papier, le service postal allemand s'efforce d'assurer la traçabilité continue du papier afin de pouvoir remonter jusqu'au bois brut, comme le prévoient les normes internationales en vigueur. Les directives émises à cet égard s'appliquent à tous les produits proposés dans les 13 000 points de vente de Deutsche Post ainsi qu'aux produits à base de papier utilisés par Deutsche Post sur le plan interne. Les enveloppes Plusbrief, par exemple, diffusées dans les points de vente de Deutsche Post, sont toutes fabriquées avec du papier approuvé par FSC, ce qui permet de promouvoir une gestion forestière à la fois acceptable du point de vue social et respectueuse de l'environnement. Deutsche Post a produit environ 100 millions de ces enveloppes.

Les fournisseurs agréés par FSC doivent prouver, documents à l'appui, que les matières premières qu'ils utilisent sont conformes aux normes destinées à protéger les forêts tropicales ombrophiles, les forêts primitives et les forêts anciennes qui méritent d'être conservées et à interdire le défrichage illégal. D'après FSC, près de 44 millions d'hectares en zone forestière ont déjà été certifiés selon ses règles, et le système comprend plus de 3000 détenteurs de certificats de traçabilité.

Vous pouvez vérifier si le papier que vous utilisez a été certifié par FSC en consultant la liste des certificats valides sur le site www.fsc.org sous la rubrique «Document center» et dans la base de données consultable www.fsc-info.org.

Are your paper products environmentally-friendly?

Deutsche Post World Net is doing its part to protect the world's forests by using paper certified by the Forest Stewardship Council (FSC), a body set up in 1993 in the wake of the Rio Conference on Environment and Development.

In line with a paper policy adopted this year, the German postal service seeks to ensure uninterrupted traceability of paper back to the raw wood material in accordance with in-

ternationally recognized standards. The guidelines apply to all products offered in Deutsche Post's 13,000 retail outlets, as well as to in-house paper products. For example, the Plusbrief envelopes sold at retail outlets are all produced on FSC paper, promoting socially acceptable and environmentally responsible forestry. Deutsche Post has produced about 100 million of these envelopes.

FSC-certified suppliers must document that the raw materials for their products comply with standards that protect tropical rainforests, primeval forests or ancient forests worthy of conservation and prohibit illegal clearing. According to FSC, close to 44 million hectares of forest area have already been certified under its rules, and there are more than 3,000 chain-of-custody certificate holders in the system.

To check that the paper you are using has been certified by FSC, valid certificates are listed on www.fsc.org under Document Center and in the searchable database www.fsc-info.org.



Green Corner

La poste au vert



Dix raisons pour lesquelles le monde a besoin de l'UPU

Par Rhéal LeBlanc et Juliana Nel

Ten reasons why the world needs the UPU

En cette année du 130^e anniversaire de l'Union postale universelle et du 23^e Congrès postal universel, un peu d'introspection s'impose. L'UPU a certainement évolué au fil des ans, mais qu'apporte-t-elle, en termes concrets, aux enjeux qui font tourbillonner le marché de la poste? Quels bénéfices en tirent les Pays-membres et les clients en général? Le secteur postal pourrait-il continuer d'évoluer, voire survivre, sans l'UPU?

Pour faire le point sur l'immense travail qu'effectue cette organisation internationale, *Union Postale* a posé à des intervenants du secteur postal, toutes catégories confondues, les deux questions suivantes: le monde a-t-il besoin de l'UPU? Et comment peut-elle être plus efficace?

Les répondants ont accordé à l'UPU des rôles essentiels de défenseur du service postal universel et du territoire postal unique, de coordonnateur, d'arbitre, de rassembleur, de développeur, de promoteur, pour n'en nommer que quelques-uns. Voici donc un aperçu des principales missions qui font de l'UPU une entité encore nécessaire et appréciée.

1 Maintenir un territoire postal unique

Considéré comme l'«atout majeur» de l'UPU. Depuis 1874, année de la signature du Traité de Berne, qui donna naissance à l'UPU, l'adhésion à l'organisation de nouveaux pays qui acceptent de respecter les Règlements régissant les échanges de courrier international (poste aux lettres, colis et autres) élargit la notion de territoire postal unique.

Les 190 Pays-membres de l'UPU constituent aujourd'hui le plus grand réseau postal au monde. Le système de frais terminaux mis sur pied et géré par l'UPU permet aux postes d'être compensées financièrement pour le traitement des volumes de courrier international qu'elles s'échangent. Il faut imaginer le nombre d'accords bilatéraux ou multilatéraux qui existeraient autrement entre les pays pour saisir toute la portée de ce système.

Mais les frais terminaux ne sont qu'un des aspects opérationnels dont s'occupe l'UPU. Aussi négocie-t-elle et entretient-elle des relations étroites avec des organisations internationales comme l'Organisation mondiale du commerce, l'Association du transport aérien international et l'Organisation mondiale des douanes, avec lesquelles des accords facilitent et accélèrent l'acheminement et le dédouanement des envois

With the Universal Postal Union this year celebrating its 130th anniversary and hosting its 23rd Congress, some stocktaking appears to be in order. Though the UPU has certainly changed over the years, what tangible effect has it had on the forces at work in the rapidly changing postal market? How has it benefited member countries and postal customers in general? Could the postal sector continue to evolve, or indeed survive, without the UPU?

To assess the enormous work done by this international organization, *Union Postale* asked stakeholders from all segments of the postal sector the following two questions: Does the world need the UPU? And how can it become more effective?

For the respondents, the UPU carries out its essential roles by acting as, among other things, defender of the universal service and single postal territory, as well as coordinator, arbitrator, organizer, developer and promoter. What follows is a brief look at what makes the UPU continue to be a necessary and valued organization.

1 Maintaining a single postal territory

This is regarded as the UPU's "main mission". Since 1874, with the signing of the Treaty of Berne giving birth to the UPU, the membership of new countries agreeing to comply with the Regulations governing the exchange of international mail (letters, parcels and other categories) has broadened the concept of the single postal territory.

Today, the UPU's 190 member countries make up the largest physical postal network in the world. Under the terminal dues system set up and managed by the UPU, Posts are financially compensated for handling volumes of international mail exchanged with other Posts. To appreciate the scope of this system, just imagine how many bilateral and multilateral agreements there would be without it.

Nevertheless, terminal dues represent only one of the UPU's operational responsibilities. It establishes and maintains close relations with other international bodies such as the World Trade Organization, the International Air Transport Association and the World Customs Organization, with which agreements exist for expediting the transmission and customs clearance



de la poste aux lettres et des colis à travers le monde. Elle tente aussi de se conformer aux dispositions de l'Accord général sur le commerce des services.

«La force de l'UPU se résume comme suit: il suffit de pointer au hasard le doigt sur la carte du monde, le réseau postal se charge du reste. Cela est rendu possible grâce aux règles d'acheminement définies par l'UPU, aux règles de transit et aux frais terminaux.»

Abdelilah Bousseta, Directeur, Division du courrier et messagerie, poste marocaine.

2 Forum international de coopération

L'UPU constitue un forum international qui permet à tous les acteurs du secteur postal de se réunir dans un but commun pour trouver des solutions aux enjeux principaux de la poste. Ainsi, des groupes d'action et des équipes de projet, chapeautés par le Conseil d'exploitation postale, traitent de la sécurité postale, des services financiers postaux, de la coopération technique, du développement postal, des frais terminaux, des colis, du service postal universel et de l'environnement, entre autres. D'autres entités, comme le Forum pour le développement du publipostage, tentent de dynamiser des secteurs en pleine croissance en gardant le pouls sur les derniers développements et en tenant des ateliers adaptés aux besoins des pays. L'UPU entretient aussi des relations avec les imprimeurs et l'Association mondiale pour le développement de la philatélie. A Bucarest, la création du Comité consultatif, qui, avec le Conseil d'administration et le Conseil d'exploitation postale, constituera le «troisième cercle» de l'UPU, intégrera de façon formelle les représentants du secteur postal privé. Ils pourront dorénavant contribuer concrètement aux discussions portant sur l'avenir de la poste et ses enjeux.

«L'un des rôles clés de l'UPU à l'avenir est d'encourager la contribution du secteur privé à ses travaux. Le secteur privé accueille favorablement la création du Comité consultatif comme facteur revitalisant de l'Union. Nous nous attendons à ce que le Comité consultatif génère de nouvelles idées. L'UPU doit porter une attention particulière au Comité consultatif et s'assurer que la voix de ses membres se fait entendre.»

Luis Jimenez, Premier Vice-Président et Directeur de la stratégie de Pitney Bowes.

of letters and parcels around the world. It also endeavours to satisfy the provisions of the General Agreement on Trade in Services.

“The UPU’s strength can be summed up as follows: one need only point to any location in the world, the postal network takes care of the rest. This is possible thanks to the rules defined by the UPU for the forwarding and transit of mail, and to terminal dues.”

Abdelilah Bousseta, Director, Mail and Courier Division, Moroccan Post.

2 An international forum of cooperation

The UPU represents an international forum where all postal stakeholders can come together to discuss and find solutions to the major problems facing the sector. Some of the questions dealt with by the Action Groups and Project Teams of the Postal Operations Council include postal security, postal financial services, technical cooperation, postal development, terminal dues, parcels, the universal postal service and the environment. Other bodies such as the Direct Mail Advisory Board try to energize high growth sectors by closely following the latest developments and organizing workshops tailored to the needs of countries. The UPU also maintains relations with publishers and the World Association for the Development of Philately. In Bucharest, the creation of the Consultative Committee, which will represent the UPU's “third circle” alongside the Council of Administration and the Postal Operations Council, will formally incorporate postal stakeholders from the private sector, thus enabling them to contribute in a concrete way to discussions on the Post's future and the challenges that lie ahead.

“One of the UPU’s key roles going forward is promoting private sector contributions to its work. The private sector welcomes the creation of the Consultative Committee as a revitalizing factor for the Union. We expect the Committee to foster innovative research and ideas. The UPU must nurture the Committee and ensure its voice is heard.”

Luis Jimenez, Senior Vice-President and Chief Strategy Officer, Pitney Bowes.



3 Au sein de la famille des Nations Unies

Comme agence spécialisée des Nations Unies depuis 1948, l'UPU entretient des rapports et collabore activement avec d'autres organismes onusiens, tels que le Programme des Nations Unies pour le développement, l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, et le Programme des Nations Unies pour l'environnement. Elle collabore aussi avec des institutions mondiales telles que l'Union internationale des télécommunications, l'Organisation de l'aviation civile internationale et l'Organisation internationale du travail. En faisant partie de la famille onusienne, l'UPU fait la promotion des objectifs généraux des Nations Unies, notamment les objectifs de développement de l'ONU pour le Millénaire, tout en représentant les intérêts des postes au sein des divers programmes. Par exemple, l'UPU a défendu le rôle de la poste dans la réduction de la fracture numérique en participant activement au premier Sommet mondial sur la société de l'information en 2003 et elle fera de même lors de la deuxième phase du Sommet à Tunis en 2005. Deux fois par an, le Directeur général du Bureau international de l'UPU participe aux réunions des chefs des organisations des Nations Unies, animées par le Secrétaire général Kofi Annan et tenues dans le but de mieux coordonner le travail onusien dans le monde entier.



3 Part of the UN family

As a specialized agency of the United Nations since 1948, the UPU maintains relations and actively cooperates with other UN organizations, such as the United Nations Development Programme, the United Nations Drug Control Programme and the United Nations Environment Programme. It also works with other international organizations such as the International Telecommunication Union, the International Civil Aviation Organization and the International Labour Organization. As a member of the UN family, the UPU promotes the general aims of the United Nations, particularly its Millennium Development Goals, while representing the interests of Posts within the various UN programmes. For example, the UPU has defended the Post's role in narrowing the digital divide by actively participating in the World Summit on the Information Society in 2003, and will do likewise for the Summit's second phase in Tunis in 2005. Twice a year, the UPU Director General attends meetings of the heads of UN organizations, chaired by Secretary General Kofi Annan and held to find ways to better coordinate UN activities throughout the world.

4 Promouvoir le service postal universel

La notion de service postal universel est fondamentale à l'UPU. Sa mission première est effectivement de renforcer auprès des Pays-membres «... que tous les utilisateurs jouissent du droit à un service postal universel qui correspond à une offre de services postaux de base de qualité, fournis de manière permanente en tout point de leur territoire, à des prix abordables.» Bien que le service postal universel soit inscrit dans les Actes de l'Union, l'UPU ne peut forcer les Pays-membres à l'appliquer; elle s'assure cependant de bien expliquer les conséquences découlant de l'absence de service postal universel en espérant que les pays proposent un service adapté aux réalités locales. Le service postal universel a été défini dans 67% des Pays-membres de

4 Promoting the universal postal service

The concept of a universal postal service is fundamental to the UPU. Its prime mission is to promote among its member countries the idea that "all postal users enjoy the right to a universal postal service involving the permanent provision of quality basic postal services at all points in their territory, at affordable prices". Although universal service is contained in the UPU Acts, the UPU cannot prescribe to member countries and therefore seeks to ensure that they understand what is at stake and offer a service appropriate to their own local realities. Despite the fact that universal postal service has been defined in 67% UPU member countries, there still exist disparities between countries and regions when it comes to postal service coverage. In



l'Union. Néanmoins, il existe encore des disparités entre les pays et entre les régions en matière de desserte postale. Dans les pays en développement, entre 14 et 25% de la population n'ont pas accès aux services postaux. Au contraire, la prestation du service postal universel est assurée à un niveau élevé dans les pays industrialisés. L'UPU continuera de sensibiliser les gouvernements, notamment ceux des pays en développement, sur le rôle qu'ils jouent pour assurer la fourniture d'un service universel étendu, de qualité et à des prix abordables.

Ce besoin de définir le service postal universel est d'autant plus important au fur et à mesure que le secteur postal est déréglementé. Entérinée pour la première fois dans la Stratégie postale de Séoul et reconduite dans celle de Beijing, la promotion du service postal universel tient encore la première place parmi les objectifs de la Stratégie postale mondiale de Bucarest, qui sera adoptée au Congrès.

«Le monde a besoin de l'UPU pour veiller au respect de l'un des droits fondamentaux de l'homme, celui du droit à la communication postale. Dans un monde inégal, chaque secteur d'activité doit faire face à l'exclusion qui touche ce secteur et doit faire en sorte que tous les acteurs de la poste s'efforcent de réduire les effets de cette exclusion, ce qui demande une action à l'échelle mondiale.»

Paulo Machado Belém Filho, responsable de la planification stratégique du système postal auprès du Ministère brésilien des communications.

developing countries, between 14 and 25% of the population is still without access to postal services. This contrasts sharply with the high level of universal postal service provision in industrialized countries. The UPU will continue to make governments, particularly those in developing countries, more aware of their role in ensuring the provision of an extensive, good quality, affordable universal service.

This need to define a universal postal service becomes all the more important as efforts to deregulate the postal sector continue. Endorsed for the first time in the Seoul Postal Strategy and reaffirmed in the Beijing Postal Strategy, promotion of the universal postal service is still the number one objective of the Bucharest World Postal Strategy, to be adopted at Congress.

“The world needs the UPU to ensure that one of man's basic rights, the right to communication, is respected. In an unequal world, each area of activity must deal with the exclusion affecting the postal sector and must ensure that all of the Post's stakeholders strive to lessen the effects of that exclusion, and this requires worldwide action.”

Paulo Machado Belém Filho, responsible for strategic postal planning, Brazilian Ministry of Communications.

5 Faciliter le développement postal et la coopération technique

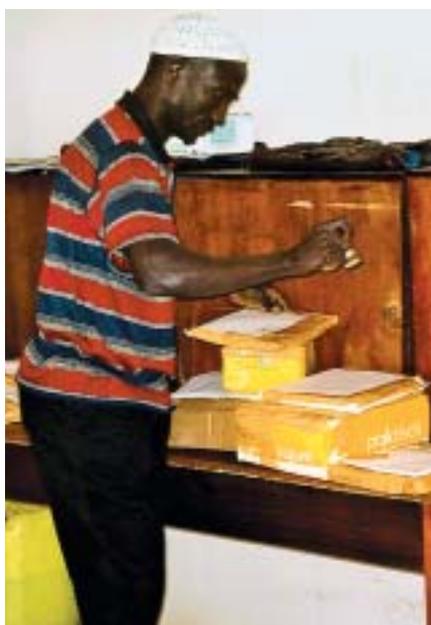
Suivant l'esprit des Nations Unies, l'UPU et ses membres facilitent les échanges afin de faire bénéficier les postes du savoir-faire et de l'expertise de chacun. Les projets intégrés pluriannuels – au nombre d'environ 80 dans le cycle actuel de quatre ans – permettent aux pays en développement, et surtout aux pays les moins avancés, d'acquérir, grâce à un financement conjoint de l'UPU et de la poste réceptrice, du matériel d'exploitation et d'apporter des améliorations aux opérations postales, effets qui se répercutent sur la qualité de service à l'échelle mondiale. Elle procure aussi de l'assistance en cas de sinistres. L'assistance des sept Conseillers régionaux sur le terrain est indispensable dans ces cas. De nos jours, le développement postal vise aussi la formation des cadres et des instructeurs par l'entremise du programme de formation TRAINPOST ainsi que la réduction de la fracture numérique entre pays industrialisés et pays en développement. Ainsi, on voit les télékiosques français s'implanter au Burkina Faso et la technologie par satellite indienne s'immiscer au Bhoutan. Depuis 2002, environ 125 pays en développement ont pu profiter des ressources financières qui leur sont accordées par l'entremise du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS). A Bucarest, les délégués s'attarderont sur la distribution plus efficace des plus de 40 millions de CHF disponibles dans le cadre du FAQS afin que les pays en développement et ceux les moins avancés puissent en profiter pleinement pour étendre le service postal universel et améliorer la qualité de service.

«L'UPU doit contribuer à la lutte contre la pauvreté en favorisant le service postal universel et contribuer au développement d'une coopération technique internationale efficace ainsi qu'à l'intensification de la solidarité entre Pays-membres, comme celle qui est déjà perceptible à travers le FAQS.»

Koutou Sommanogo, Directeur des études, de la planification et de la coopération, Sonapost (Burkina Faso).

5 Promoting postal development and technical cooperation

In keeping with the spirit of the United Nations, the UPU and its members promote cooperation so that Posts may benefit from the know-how and expertise of others. Multi-year integrated projects – the current four-year cycle includes 80 or so – enable developing countries, particularly those least developed, to acquire, through joint financing by the UPU and the beneficiary country, much needed operational equipment and to improve postal operations, which can have an impact on quality of service worldwide. They also provide assistance in the event of disaster or calamity. The assistance of the seven Regional Advisers is essential in such circumstances. Today, postal development also involves the training of managers and instructors under the TRAINPOST training programme and efforts to reduce the digi-



tal divide between industrialized countries and developing countries. Thus we see French telekiosks being installed in Burkina Faso and Indian satellite technology appearing in Bhutan. Since 2002, some 125 developing countries have benefited from the financial resources available to them under the Quality of Service Fund (QSF). The delegates in Bucharest will consider how to distribute the more than 40 million CHF now in the Fund so that least developed countries and developing countries can fully benefit from such resources to extend the universal postal service and improve quality of service.

“The UPU must help in the fight against poverty by promoting the universal postal service and help to develop effective international technical cooperation and strengthen solidarity among member countries, as can already be seen with the QSF.”

Koutou Sommanogo, Director of Development, Planning and Cooperation, Sonapost (Burkina Faso).

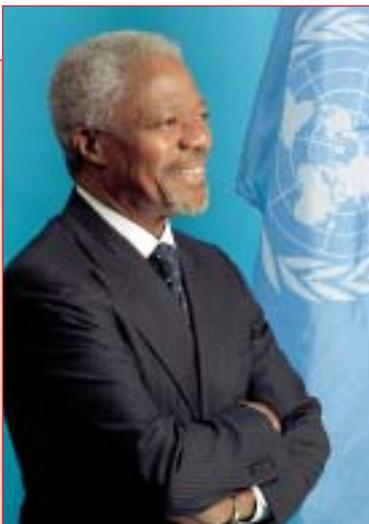
L'UPU selon le Secrétaire général des Nations Unies

«A l'heure de la construction d'une société planétaire, le service postal constitue toujours un lien, solide et vivant, avec chaque citoyen, même dans les endroits les plus reculés du monde. Puissant moyen de communication et facteur de cohésion sociale important, la poste contribue concrètement au développement socio-économique.

Pendant plus de deux mille ans, les réseaux postaux ont favorisé les échanges de messages et de marchandises. Aujourd'hui, le réseau postal physique et électronique est devenu un partenaire incontournable de l'édification d'une société de l'information ouverte et inclusive. Constituant une passerelle fiable et abordable entre les particuliers et les entreprises, il permet de réduire le fossé numérique entre les pays industrialisés et ceux en développement.

Depuis la création de l'Union postale universelle, il y a cent trente ans, un territoire postal unique réunit la communauté mondiale au sein d'un réseau de communication, de commerce et d'échanges internationaux. L'UPU est ainsi devenue l'un de nos forums de coopération et d'échanges internationaux les plus appréciés, bien que relativement discret. J'espère que l'UPU continuera de se distinguer par son sens admirable du service et de l'innovation, qui profite à tous les citoyens de la planète.»

En une année, le Secrétaire général des Nations Unies, M. Kofi Annan, reçoit plusieurs milliers d'envois.



How the UN Secretary General sees the UPU

“In the fabric of global society, the postal service remains a sturdy and colourful thread that touches everyone, even in the most remote corners of the world. Postal services are powerful vehicles of communication, important agents of social cohesion, and concrete contributors to economic and social development.

“For more than 2,000 years, postal networks have helped

people to exchange messages and goods. Today, the physical and electronic postal network has become a key partner in building an open and inclusive information society. Indeed, as an affordable and reliable bridge between people and businesses, it is helping to narrow the digital divide between the developed and developing worlds.

“Since the creation of the Universal Postal Union 130 years ago, a single postal territory has linked the world in webs of communication, commerce and trade. In doing so, the UPU has become one of our most valuable, yet largely unheralded, forums of international cooperation and exchange. I hope the UPU will sustain its admirable spirit of service and innovation, from which all citizens of the world can benefit.”

In a typical year, Secretary General Kofi Annan receives many, many thousands of pieces of mail.

6 Amélioration de la qualité de service

Elle se fait par différentes voies. L'équipe chargée de la qualité de service a institué des normes pour l'acheminement du courrier international, et plus de 80 pays participent à l'évaluation de bout en bout depuis février 2004, ce qui permet de contrôler la qualité du service postal international sur environ 350 liaisons internationales. Pour la période de mars à juin 2004, par exemple, 60% des 4000 lettres témoins déposées chaque semaine dans plus de 90 pays ont été distribuées dans un délai de cinq jours ouvrables (norme J + 5). Grâce à Internet, les postes peuvent prendre connaissance des résultats analytiques avec leur actualisation hebdomadaire. Mais, malgré une amélioration légère et permanente du service international depuis

6 Improvement in quality of service

Quality of service is improved in various ways. The team responsible for quality of service has established international mail transmission standards, and since February 2004, more than 80 countries have taken part in end-to-end testing, making it possible to monitor international postal service quality over some 350 international links. From March to June 2004, for example, 60% of the 4,000 test letters posted each week in more than 90 countries were delivered within five working days (J+5 standard). Thanks to the Internet, Posts can access analytical results updated weekly. Nevertheless, despite slow but continuous improvement in international service quality over the last 5 years, we are still far from the world standard of 65%

5 ans, on est encore loin de la norme mondiale de 65% que l'UPU vise d'ici à 2008. Par l'entremise du FAQS et d'autres mesures, l'UPU poursuivra ses efforts afin de relever la qualité de service à l'échelle mondiale.

Par ailleurs, l'UPU vient de créer un programme de certification axé sur les techniques de gestion de la qualité de service. L'Ukraine est à ce jour la première poste à obtenir une certification correspondant à la gestion de la qualité de service (v. rubrique «En bref»), mais d'autres se joindront bientôt à elle. Pour sa part, la Coopérative EMS, qui compte 126 membres, a réussi à relever la qualité de son service depuis sa création en 1998 en instituant un programme d'évaluation rigoureux. Au premier trimestre de 2004, la proportion globale des envois EMS distribués dans les délais était estimée à 82%.

7 Encourager la réforme postale

Le monde a bien évolué depuis 1874. L'avènement de la technologie, la disparition des frontières, la libéralisation des marchés et la montée de la concurrence font que les opérateurs postaux nationaux doivent s'adapter à de nouvelles conditions et aux besoins de la clientèle. Si de nombreuses postes ont connu de profondes transformations au cours des 20 dernières années, bon nombre connaissent une absence de souplesse structurelle et commerciale qui leur permettrait d'être plus concurrentielles. Depuis sa création, le Groupe d'action pour le développement postal a fait avancer les choses, déblayant le terrain pour des discussions fructueuses avec la Banque mondiale et d'autres banques régionales de développement sur le financement de la réforme postale dans les pays en développement. En faisant de la réforme postale l'un de ses objectifs, l'UPU a tenu, en 2003 et en 2004, 9 séminaires et ateliers portant sur la réglementation postale et le service postal universel, et elle vient de publier un ouvrage intitulé *Régulation postale: principes et orientations*, qui définit les principaux enjeux de la réforme postale et propose différentes approches possibles.

8 Création de normes techniques

La normalisation est une importante condition préalable à une exploitation postale efficace et à l'intégration du réseau postal universel. Elle vise à définir une communication homogène entre divers systèmes de traitement et de suivi du courrier afin d'assurer l'efficacité et la qualité de service. Plus d'une centaine de normes ont à ce jour été créées, et l'UPU travaille de près avec des organismes comme le Comité technique sur les services postaux du Centre européen de normalisation, l'Organisation internationale de normalisation et International Post Corporation. Presque 25 mil-

that the UPU hopes to achieve by 2008. Through the QSF and other measures, the UPU will continue its efforts to improve quality of service worldwide.

The UPU has also set up a certification programme based on quality of service management techniques. Ukraine is the first to have so far received certification for quality of service management (see In brief), but others are expected to join them shortly. For its part, the EMS Cooperative, which has 128 members, has managed to improve the quality of its service since its creation in 1998 through a rigorous evaluation programme. For the first quarter of 2004, the proportion of EMS items delivered on time worldwide was estimated at 82%.

7 Supporting postal reform

The world has changed a great deal since 1874. With the advent of technology, the disappearance of borders, the liberalization of markets and the increased competition in markets once the preserve of national postal operators, these operators have had to adapt to the market and to customer needs. While many Posts have undergone profound changes in the last 20 years, many still lack the structural and commercial flexibility to become more competitive. Since its creation, the Postal Development Action Group has made headway, clearing the way for constructive dialogue with the World Bank and other regional development banks on the financing of postal reform in developing countries. With postal reform one of its objectives, the UPU organized, in 2003 and 2004, 9 seminars and workshops on postal regulation and



the universal postal service, and has just published a work entitled *Postal Regulation – Principles and Orientations*, which presents the main challenges of postal reform and proposes several possible approaches.

8 Setting technical standards

Standards are important prerequisites for effective postal operations and for interconnecting the global postal network. The primary aim of the technical standards developed by the UPU is to define a uniform mode of communications between the different mail processing and tracking systems in order to ensure efficiency and quality of service. To date, more than a hundred standards have been created, and the UPU is working closely with bodies such as the European Committee for Standardization, the International Organization for Standardization, and the International

lions de sacs ou de caissettes sont suivis annuellement grâce à des messages et à des codes standard de l'UPU. Pour les envois postaux, toutes catégories confondues, on estime que les postes assurent le suivi de quelque 40 millions d'entre eux. Au fur et à mesure que la libéralisation du secteur postal se concrétise, l'importance de normes techniques rigoureuses pour les services postaux se fait de plus en plus sentir. Car, plus le nombre d'opérateurs entrant en ligne de compte est élevé, plus il devient essentiel de normaliser les activités de traitement, de suivi et d'acheminement du courrier. Sans l'application de normes à l'échelle mondiale par tous les acteurs du secteur postal, la livraison d'une simple lettre ou d'un colis d'un pays à l'autre engendrerait le chaos le plus total.



9 Promouvoir et développer de nouveaux produits et services

Petits paquets, coupons-réponse internationaux, service EMS et mandats de poste sont autant de services et produits dont l'usage s'est propagé grâce à l'UPU. Avec 190 Pays-membres exprimant leurs besoins et ceux de leurs clients, l'organisation encourage le développement et la diffusion de nouveaux produits et services qui répondent aux besoins des clients à travers le monde. Par ailleurs, elle développe aussi des services innovateurs et performants pour le compte des postes elles-mêmes, grâce à la Coopérative télématique et au Centre de technologies postales, qui s'attellent au développement de nouvelles technologies pour faciliter le suivi du courrier, les échanges financiers électroniques et la sécurité des envois par voie électronique. Respectueuse des contraintes technologiques et financières de beaucoup de ses Pays-membres, l'UPU n'hésite pas, au besoin, à développer, voire à modifier, ses logiciels afin qu'ils répondent aux besoins particuliers des postes. C'est ainsi que des pays en développement ont pu acquérir des systèmes de suivi des envois de courrier ou de transferts d'argent (International Postal System et International Financial System). Le cachet postal électronique, fruit des efforts d'une poignée de postes industrialisées, a aussi trouvé refuge à l'UPU, qui tente d'étendre son usage auprès des postes en développement qui n'auraient pas autrement les moyens de se l'approprier. Par ailleurs, l'UPU a créé des produits comme le système d'adressage universel POST*Code et la Liste universelle des localités pour assurer un meilleur ciblage des envois par les postes et les clients.

«Les besoins de la clientèle changent au gré de l'évolution rapide de la technologie. L'UPU réunit les idées de ses membres et les transforme en produits qui répondent à ces besoins.»

Rehema Makuburi, responsable des affaires postales internationales à la poste tanzanienne.

Post Corporation. Nearly 25 million bags and trays are tracked annually on the basis of messages and UPU standard codes while Posts track an estimated 40 million postal items in all categories. As postal sector liberalization continues, rigorous technical standards become increasingly important. The more postal operators there are, the more essential it becomes to standardize mail processing, tracking and transmission. It is therefore important that standards are applied worldwide by all postal sector stakeholders. Otherwise there would be chaos in delivering even a simple letter or parcel from one country to another.

9 Promoting and developing new products and services

Small packets, international reply coupons, EMS and money orders are some of the products and services that have been promoted by the UPU. With 190 member countries expressing their needs and those of their customers, the organization encourages the development and use of new products and services to meet customer requirements around the world. The UPU also develops innovative and effective services for Posts themselves through its Telematics Cooperative and Postal Technology Centre, which strive to develop new technologies for mail tracking, the electronic exchange of funds and electronic mail security. Mindful of the technological and financial constraints faced by many of its member countries, the UPU is quick to develop or adapt software applications to meet the specific needs of Posts. This has made it possible for developing countries to acquire systems for tracking mail and transferring funds (International Postal System and International Financial System). The electronic postmark, developed by a handful of industrialized Posts, has also found a home in the UPU, which is trying to extend its use to developing Posts which would otherwise not have the means to adopt it. The UPU has also created products such as the POST*Code postal addressing system and the Universal List of Localities to ensure better mail targeting by Posts and customers.

“With rapid technological change, the UPU's presence is important to collect ideas from members and translate those into products that satisfy customers' changing needs.”

Rehema Makuburi, Manager, International Postal Affairs, Tanzania Post.



10 Partage des connaissances et de l'information

L'UPU suit l'évolution du secteur postal, analyse les tendances du marché, effectue des études des conditions du marché, recommande des orientations à suivre et facilite l'échange de données intellectuelles et statistiques permettant aux postes du monde entier de s'adapter aux changements imminents. Effectivement, la création du Forum pour le développement du publipostage a vu de nombreux pays utiliser les ressources, les séminaires et les ateliers mis à leur disposition pour développer ce secteur en mesure de générer des revenus supplémentaires. Par ailleurs, de concert avec l'Association mondiale pour le développement de la philatélie, l'UPU a pu mettre en lumière le problème des timbres-poste illicites ou illégaux et s'efforce de palier à ce problème, qui nuit gravement à l'image de la poste et détourne des revenus importants. Enfin, l'UPU publie toute une série de publications portant sur les orientations en matière de courrier et sur la statistique des services postaux en passant par le Guide mondial du publipostage et le secteur postal à l'ère d'Internet (v. www.upu.int/publications/fr/index.html pour la liste complète).

«En offrant une enceinte d'échanges entre l'ensemble des acteurs du secteur, ainsi qu'avec les autres organisations internationales, l'UPU doit être un instrument majeur d'anticipation et d'influence des évolutions du marché postal... Afin de s'approprier toutes les formes d'innovation, l'UPU devra aider les Pays-membres à perfectionner leur connaissance des marchés et des attentes de la clientèle ainsi qu'à développer une vision prospective, dans le souci permanent de hisser les performances du secteur postal au meilleur niveau.»

Edouard Dayan, Directeur des affaires européennes et internationales de La Poste française. ■

10 Sharing knowledge and information

The UPU monitors developments in the postal sector, analyzes market trends and studies market conditions, recommends guidelines to be followed and facilitates the exchange of intellectual and statistical data enabling Posts throughout the world to adapt to imminent changes. With the creation of the Direct Mail Advisory Board, many countries are now making use of the resources, seminars and workshops available to them to de-

velop this sector and generate additional revenue. In cooperation with the World Association for the Development of Philately, the UPU has highlighted the problem of illegal postage stamps in an effort to find a solution to a situation that seriously harms the Post's image and results in significant loss of revenue. Finally, the UPU produces an entire series of publications on mail guidelines and postal statistics, including *The World Guide to Direct Mail Marketing and The Postal Industry in an Internet Age* (see www.upu.int/publications/en/index.html for a complete list).

“By offering a range of exchanges between all postal sector players, the UPU should be a prime vehicle for anticipating and influencing change in the postal market... In order to take on all forms of innovation, the UPU will need to help member countries perfect their knowledge of the market and customer needs and develop a forward-looking vision in order to raise the sector's performance level.”

Edouard Dayan, Director of European and International Affairs, La Poste (France). ■

Translation by Gary Long



Comment augmenter l'efficacité de l'UPU

Par Rhéal LeBlanc

How to enhance the UPU's effectiveness

Appréciee par certains, ignorée par d'autres, critiquée par d'autres encore, l'UPU persiste et signe. Mais où va-t-elle?

L'organisation a déjà subi certaines réformes à la suite de recommandations du Groupe de haut niveau créé au Congrès de Beijing 1999. Les principaux changements ont vu une réorganisation du Bureau international et la création du Comité consultatif, qui aboutira à Bucarest.

Forcément, le thème de la réforme fera de nouveau surface au Congrès de Bucarest, où on demandera aux délégués d'adopter une résolution selon laquelle «il y aurait lieu de poursuivre l'étude de la mission de l'Union, en tenant compte de la nécessité de définir et de distinguer plus clairement le rôle et la structure propres des organes de l'Union en ce qui concerne leurs fonctions de réglementation et d'exploitation relatives à la prestation des services postaux internationaux».

Comment améliorer la prise de décisions des organes de l'UPU sur le plan opérationnel constitue l'une des principales préoccupations des parties intéressées. Entre autres, on propose la transformation du Conseil d'exploitation postale en Conseil des opérateurs postaux habilité à approuver les Règlements de l'Union.

D'ici là, de nombreux points de vue subsistent quant à la façon de rendre l'UPU plus efficace:

«Toute évolution réussie doit se faire de façon structurée et bien posée, en s'assurant que les Pays-membres comprennent pleinement le besoin de changer et qu'une majorité importante de ceux-ci appuie les modifications prévues. Cela dit, une mesure importante (qui rendrait l'UPU plus efficace) implique une meilleure adéquation entre les priorités fixées dans le cadre stratégique et la distribution des ressources destinées aux divers programmes de l'Union.»

André Fallu, gestionnaire, relations internationales, Postes Canada.



“All successful change must be undertaken in a structured and well thought-out manner, while ensuring that member countries fully understand the need for change and a majority approves of impending changes. That said, one important step (which would make the UPU more effective) would be to have a better balance between the UPU's strategic priorities and the resources assigned to the organization's various programmes.”

André Fallu, Manager, International Relations, Canada Post.

«Si l'UPU redéfinit son rôle de telle sorte qu'il corresponde mieux aux besoins changeants des pays, elle pourrait non seulement survivre, mais prospérer. La seule raison d'être d'un service postal est d'appuyer l'économie et le réseau de communication d'une nation. Les membres de l'UPU doivent s'interroger sur la capacité de l'organisation à aider les pays à revitaliser leur service postal, de sorte qu'ils soient des piliers de la communication et du commerce.»

Gene Del Polito, Président d'Association for Postal Commerce (Etats-Unis d'Amérique).



“If the UPU redefines its future role in a manner that better comports with nations' changing needs, then it might not only survive, but could thrive, as an institution. The only reason for any postal system existing today is to serve as a part of a nation's economic and communication infrastructure. The UPU members need to ask and determine how well the organization functions as a vehicle for helping nations vitalize their Posts to serve as pillars of communication and commerce.”

Gene Del Polito, President, Association for Postal Commerce (United States of America).

The World Mail & Express Series

PUBLICITÉ

Conference & Exhibitions

Organised by:
Triangle International Media

TRIANGLE
triangle.eu.com

- The longest established industry event - has been running since 1988
- Over half of delegates are Director level or above
- All of the world's top postal authorities have attended

4 regional events - tackling local and global issues in your market place



Asia Pacific

Conference & Exhibition



© Hong Kong Tourist Board*

16-17 November 2004
Sheraton Hotel, Hong Kong.

A focus on liberalisation and its impact on customers in the world's fastest expanding region.

*Photograph provided courtesy of the Hong Kong Tourist Board



Americas

Conference & Exhibition



6-7 December 2004
Sheraton Bal Harbour, Miami.

The gateway between the Americas, a perfect networking opportunity focused on customers, liberalisation and reform.



Middle East & Africa Expo



© Government of Dubai.*

28 February - 2 March 2005
International Convention Centre, Dubai.

Re-emerging markets, security and express freight will feature strongly in the agenda.

*Photograph provided courtesy of the Government of Dubai, Dept. of Tourism and Commerce Marketing.



Europe

Conference & Exhibition



12-13 May 2005
Sheraton Hotel, Brussels.

Our flagship event, a key European forum, encompassing the World Mail Awards Gala Dinner.

- Post offices • Consolidators • Integrators • Airports • Couriers • Mailhouses • Consultants • Regulators
- Freight forwarders • Technology suppliers • Airlines • Express operators • Mail & express customers

More details on our website: www.triangle.eu.com/conferences

Tel: +44 (0)1494 678000

«Au moment où se tournera une page de son histoire, l'UPU devra nécessairement repenser son fonctionnement. La richesse constituée par le personnel du Bureau international, la mise en valeur de compétences individuelles appuyées par une technologie de pointe doivent permettre de rationaliser des processus et ainsi de réaffecter davantage de moyens dans les domaines de développement souhaitables. De plus, la poursuite d'une politique de décentralisation ciblée devrait contribuer à rapprocher les acteurs.»

Pascal Clivaz, responsable des affaires internationales de La Poste Suisse.



“At a turning point in its history, the UPU will have to reassess how it operates. The resource represented by International Bureau staff and the development of individual skills supported by the latest in technology should make it possible to streamline procedures and earmark more resources in the appropriate development areas. Moreover, pursuing a policy of targeted decentralization should help to bring stakeholders closer together.”

Pascal Clivaz, Director, International Affairs, Swiss Post.

«L'UPU peut être plus efficace en prenant des mesures pour accélérer le processus de prise de décisions, en améliorant la coopération au développement et en renforçant ses actions ciblées sur la normalisation et la qualité de service, entre autres.»

Isabel Tavares, adjointe au Cabinet de la présidence du Conseil d'exploitation de l'UPU, CTT – Correios de Portugal.



“The UPU can be more effective if it takes actions to speed up the decision process, improve development cooperation, and strengthen its work on postal standardization and quality of service, among other areas.”

Isabel Tavares, Assistant to the Cabinet of the UPU POC Chairman, CTT – Correios de Portugal.

«L'UPU sera plus efficace en trouvant la souplesse nécessaire pour être moins résistante aux changements et en alliant ses forces à celles de tous les acteurs du secteur postal. Elle doit oublier son approche traditionnelle selon laquelle une pointure unique peut chausser tout le monde; elle doit tenir compte des besoins variés des clients, qui ne sont pas seulement les utilisateurs des services postaux, mais aussi les Pays-membres, les opérateurs postaux et les partenaires externes.»

Rosa Cifuentes, Chef de programme, relations avec l'UPU et l'Europe, Ministerio de Fomento español.



“The UPU will be more efficient by being more flexible and less resistant to change, and if it joins forces with all the actors in the postal market. The organization must forget its traditional ‘one-size-fits-all’ approach, and take into account customers’ different needs. And in this context, ‘customers’ are not only those who use the postal services, but also member countries, postal operators and the new stakeholders.”

Rosa Cifuentes, Program Manager, UPU and Europe Relations, Spanish Ministerio de Fomento.

«Les pays industrialisés sont déjà bien servis par une multitude de conférences postales. L'UPU a largement soutenu ces forums, et cet appui doit se poursuivre. Par la même occasion, elle doit diriger le flot de cette information vers les régions qui ne sont pas visées par les conférences. Les sessions semestrielles de l'UPU pourraient être davantage bénéfiques si les discussions portaient autant sur le contenu que sur les procédures.»

Luis Jimenez, Premier Vice-Président et Directeur de la stratégie de Pitney Bowes.



“The proliferation of postal conferences already serves the advanced countries well. The UPU has been instrumental with its support to such industry forums and this support must continue. At the same time, the UPU must help the flow of information to regions that these conference organizers are not reaching. Perhaps the UPU’s semi-annual meetings can be more beneficial if more content matters are discussed along with procedural matters.”

Luis Jimenez, Senior Vice-President and Chief Strategy Officer, Pitney Bowes.

«L'UPU pourrait être plus efficace en adoptant des mesures pour faciliter l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, surtout par les pays en développement, en s'impliquant davantage dans les négociations avec les gouvernements (en particulier dans les pays en développement) et les bailleurs de fonds pour une prise en considération des activités postales au sein des programmes prioritaires nationaux.»

Koutou Sommanogo, Directeur des études, de la planification et de la coopération de Sonapost (Burkina Faso). ■



“The UPU could be more effective by adopting measures to facilitate access to new information and communication technologies, especially for developing countries; by playing a more active role in negotiations with governments (particularly in DCs) and financial backers in order to have postal activities included in national priority programmes.”

Koutou Sommanogo, Director of Development, Planning and Cooperation, Sonapost (Burkina Faso). ■

Translation by Gary Long

Les multiples visages de Bucarest

The many faces of Bucharest

By Juliana Nel

Connu pour ses larges boulevards bordés d'arbres, ses espaces verts et son mélange de styles architecturaux, la ville de Bucarest est pleine de contrastes et de charme. Les délégués du 23^e Congrès de l'UPU découvriront une ville hôte, de 2,3 millions d'habitants, chargée d'histoire et de culture, ainsi qu'une riche gastronomie et des sites magnifiques, dont certains sont entourés de mystère.

Selon la légende, Bucarest aurait été fondé par un berger du nom de Bucur, qui signifie «joie». Cependant, la première trace écrite du nom de Bucarest remonte à 1459, lorsque le prince Vlad Tepes, surnommé l'empaleur (le légendaire prince Dracula), s'est installé dans la région, faisant de Bucarest (connu alors comme la citadelle de Dambovita) son deuxième lieu de résidence après Targoviste.

Le petit Paris

La ville témoigne d'un héritage riche et varié, marqué par la vieille aristocratie roumaine, les rois germaniques et l'ancien régime communiste. Remodelés à la fin du XIX^e siècle par des architectes français et leurs élèves, les boulevards bordés d'arbres et les superbes

bâtiments de la Belle Epoque ont valu à la ville son surnom de «petit Paris de l'Est». Nulle part ailleurs la ressemblance n'est plus frappante que dans la rue Kiseleff (Soseaua Kiseleff), un large boulevard plus long que les célèbres Champs-Élysées de Paris, où se dresse une copie conforme de l'arc de triomphe. Érigée en 1922 en

souvenir des soldats roumains tombés pendant la Grande Guerre, la construction originale en bois fut remplacée en 1935 par la structure en béton, conçue par Petru Antonescu, que l'on peut encore voir aujourd'hui.

Le Bucarest de Ceausescu

Le régime communiste mit fin à l'âge d'or du Bucarest cosmopolite; aujourd'hui, plus de dix ans après la fin de la dictature de Ceausescu, aucun endroit ne rappelle davantage aux Roumains leur passé tumultueux que le quartier connu sous le nom de Centru Civic, et plus particulièrement le Palais du Parlement, où se tiendra le 23^e Congrès de l'UPU.

Known for its wide, tree-lined boulevards, open green spaces and mixture of architectural styles, Bucharest is a city full of contrasts and charms. Delegates to the 23rd UPU Congress will discover a 2.3-million-strong host city brimming with history, culture, gastronomy and beautiful sites, some of them shrouded in mystery.

Romanian legend has it that Bucharest was founded by a shepherd named Bucur, meaning joy. However, the first written record of the name Bucharest dates back to 1459, when Prince Vlad Tepes "The Impaler" (the legendary Prince Dracula) settled here, making Bucharest (until then known as the Citadel of Dâmbovita) his second residence after Târgoviște.

Little Paris

The city reflects a rich and diverse heritage influenced by old Romanian aristocracy, German kings and the former Communist State. Remodelled in the late 19th century by French and French-trained architects, the boulevards bordered by trees and the glorious Belle Epoque buildings earned the city the name "Little Paris of the East". Nowhere is the resemblance more evident than on Kiseleff Street (Soseaua Kiseleff) – a wide boulevard longer than Paris' famed Champs Élysées – which boasts a faithful copy of the Arc de Triomphe. Raised in 1922 to commemorate Romania's Great War dead, the original wooden construction was replaced in 1935 by the present Petru Antonescu-designed concrete structure.

Ceausescu's Bucharest

Communist rule interrupted Bucharest's cosmopolitan heyday and now, more than a decade after the end of Nicolae Ceausescu's dictatorship, no other place reminds Romanians more of their turbulent past than the area known as the Centru Civic, and specifically the Palace of Parliament – venue of the 23rd UPU Congress.

As part of his redevelopment plans, Ceausescu demolished eight square kilometres of Bucharest's historic centre and evicted 40,000 people to build his new city. Construction started in 1984 and was nearing completion at the time of Ceausescu's overthrow and execution in 1989. Work on the Palace still continues in spurts to this day and a number of buildings in the Centru Civic stand unfinished.

Dites-le en roumain/Say it in Romanian

Bonjour (matin)/

Good morning:

Buna dimineata

Bonne journée/Good day:

Buna ziua

Bonne nuit/Good night:

Nopte buna

Bonjour/Hello:

Salut

Au revoir/Goodbye:

La revedere

S'il vous plaît/Please:

Va rog

Merci/Thank you:

Multumesc/mersi

Combien?/How much?:

Cat costa?

Dans le cadre de ses plans de réaménagement, Ceaucescu a démoli huit kilomètres carrés du centre historique de Bucarest et expulsé 40 000 personnes afin de construire sa nouvelle ville. Les travaux, débutés en 1984, étaient presque achevés au moment du renversement et de l'exécution de Ceaucescu en 1989. Aujourd'hui, la rénovation du Palais se poursuit par à-coups, et plusieurs bâtiments de Centru Civic ne sont pas encore terminés.

Comme son nom l'indique, le Palais abrite actuellement le Parlement roumain; on y trouve aussi un grand centre international de conférences, où se déroulera le Congrès de l'UPU. Le bâtiment est immense: il couvre 350 000 mètres carrés, s'élève à 86 mètres au-dessus du sol et comporte 12 étages ainsi que quatre niveaux souterrains d'une profondeur de 92 mètres. Seuls des matériaux roumains ont été utilisés. On peut y voir du lambris en marbre, en cerisier et en noyer du pays, des chandeliers en cristal ainsi que des tapisseries, des tapis et des tentures tissés à la main et commandés spécialement.

La vieille ville de Bucarest

La vieille ville de Bucarest a été en grande partie détruite. Il suffit de se promener dans ce quartier, connu sous le nom de Lipscani, pour avoir une idée de ce qui a été perdu. On y trouve encore des joyaux d'architecture, tels que le bâtiment de la Banque nationale (Banca Nationala a Romaniei).

La place de la Révolution (Piata Revolutiei), emplacement de l'ancien Palais royal et théâtre de la chute de Ceaucescu, constitue le cœur de la ville. Elle se situe au milieu de l'avenue de la Victoire (Calea Victoriei), l'axe historique nord-sud de Bucarest qui est aussi l'artère la plus animée de la ville. Le long de l'avenue de la Victoire se dressent quelques bâtiments spectaculaires, comme le Musée national d'art (à l'intérieur de l'ancien Palais royal), la Banque nationale d'épargne et le Musée d'histoire, avec sa façade néoclassique, qui était autrefois le bureau de poste principal de Bucarest. Le quartier autour de l'avenue de la Victoire rassemble les boutiques, les grands hôtels et les restaurants les plus luxueux de Bucarest. Dans la rue Benjamin-Franklin se situe l'un des bâtiments les plus impressionnants de la ville: la salle de concert de l'Athénée roumain, inaugurée en 1888. C'est là que répète l'orchestre philharmonique George Enescu. A l'est de l'avenue et de la place de la Victoire se trouve la place de l'Université (Piata Universitatii), qui fut le théâtre d'incidents majeurs après la révolution de 1989.



As the name indicates, the Palace today houses Romania's Parliament; it is also home to a large International Conference Centre, where the UPU Congress will be taking place. The building is immense: it covers 350,000 square metres, stands 12 storeys tall, at 86 m above ground level, and has four additional underground levels burrowing 92 metres into the ground. Only Romanian materials were used: local marble, cherry and walnut panelling, crystal for the chandeliers, and specially commissioned handwoven tapestries, carpets and draperies.

D'une hauteur de 25 mètres, un escalier permet d'accéder à la terrasse de l'arc de triomphe.

Standing 25 metres high, the Arc de Triomphe has a staircase that allows visitors to climb to the terrace on the top.

Historic Bucharest

Although the destruction of historic Bucharest was extensive, it was not total. A walk through the old town area generally known as Lipscani gives some flavour of what was lost. This area still features some beautiful architecture such as the National Bank building (*Banca Nationala a Romaniei*).

The heart of the city is Revolution Square (*Piata Revolutiei*), site of the old Royal Palace and scene of Ceausescu's downfall. It lies halfway along Bucharest's historic north-south axis, Victory Avenue (*Calea Victoriei*), the main artery of city life. Situated on Victory Avenue are some spectacular buildings such as the National Art Museum (inside the former Royal Palace), the National Savings Bank, and the History Museum with its grand neo-classical exterior and once Bucharest's main post office. The area around Victory Avenue also features Bucharest's most luxurious shops, grand hotels and restaurants. On Benjamin Franklin Street stands one of the most impressive buildings in the city - the Romanian Atheneum concert hall. Inaugurated in 1888, it is home to the George Enescu Philharmonic Orchestra. To the east of Victory Avenue and Victory Square lies University Square (*Piata Universitatii*), the scene of major events immediately following the 1989 revolution.



La salle de concert de l'Athénée roumain, avec sa superbe coupole baroque, est l'un des bâtiments les plus impressionnants de Bucarest, et c'est là qu'aura lieu la cérémonie de clôture du Congrès.

The Romanian Athenaeum concert hall with its sublime baroque cupola is one of the most impressive buildings in Bucharest and venue of the Congress closing ceremony.

Les délégués du Congrès devraient aussi profiter de l'occasion pour visiter le Théâtre national (Teatrul National). Construit entre 1967 et 1970 dans un style évoquant l'architecture des célèbres monastères moldaves, le Théâtre national a changé d'aspect en 1984, lorsqu'un voile de béton a été construit autour de l'ancienne structure.

Tourisme et loisirs

Bucarest ne compte pas moins de 37 musées, 18 galeries d'art ainsi que de nombreuses bibliothèques et librairies. Le Musée

du village et d'art populaire du parc Herastrau vaut le détour. Il s'agit d'un musée en plein air où sont exposés plus de 300 bâtiments en bois et en pierre, acheminés pièce par pièce des quatre coins du pays.

A l'extérieur de la ville, sur le chemin de l'aéroport, se trouve aussi l'impressionnant bâtiment Casa Presei Libere (communément appelé Casa Scanteii), qui ressemble beaucoup au Palais de la culture et de la science de Varsovie (Pologne). C'est là que se trouvent la plupart des presses d'imprimerie et des salles de presse de la capitale, ainsi que la bourse de Bucarest.

Cachées parmi les nouvelles constructions, parfois dans des endroits incongrus, on trouve de nombreuses églises sauvées provisoirement de la démolition. L'exemple le plus frappant est celui de la minuscule église St Nicolai-Mihai Voda construite en 1591 par Michel le Brave. L'église fut déplacée pendant le réaménagement de Centru Civic et se situe maintenant dans la rue Sapientei (à proximité de l'avenue de la Victoire). Les cloîtres médiévaux et les dépendances de l'église ont toutefois été détruits.

Bucarest est aussi connu pour ses superbes parcs et jardins. L'un des plus beaux est le grand parc Carol I (Parcul Carol I). Le jardin public le plus central de la ville est celui de Cismigiu (Gardina Cismigiu), un espace vert de 17 hectares dans lequel poussent plus de 30 000 arbres et plantes apportés des montagnes

Congress delegates should also take the opportunity to visit the National Theatre building (*Teatrul National*). Built between 1967 and 1970 to mimic the architecture of Moldova's famous monasteries, it changed face in 1984 when a concrete shell was constructed around the earlier structure.

Sightseeing and leisure

Bucharest has no fewer than 37 museums, 18 art galleries, and has lots of libraries and bookstores. Worth visiting is the Village Museum of Folk Art in Herastrau Park, an outdoor museum which displays more than 300 wooden and stone buildings transported, piece by piece, from all corners of the country.

Also outside the city, en route from the airport, is the impressive *Casa Presei Libere* (commonly known as *Casa Scanteii*), which is very similar to the Palace of Science and Culture in Warsaw, Poland. This houses most of the capital's printing presses and newsrooms as well as the Bucharest Stock Exchange.

Hidden among the city's new buildings, sometimes in incongruous places, are many churches reprieved from demolition. The most striking example is the tiny St Nicolai-Mihai Voda Church built in 1591 by Michael the Brave. The church was moved as part of the *Centru Civic* development and now stands on Sapientei Street (vicinity of Victory Avenue). The church's medieval cloisters and ancillary buildings were, however, demolished.

Bucharest is also known for its great parks and gardens. One of the most beautiful is the large Carol I Park (*Parcul Carol I*). The most central of the city's public gardens is the Cismigiu Gardens (*Gardina Cismigiu*), a green area of 17 hectares with more than 30,000 trees and plants brought in from the Romanian mountains. The Herastrau Park, north of the Village Museum, is surrounded by Bucharest's finest residential districts and centred on a lake.

Shopping and entertainment

Bucharest is not lacking in shopping opportunities, and many modern shops accept credit cards. The main shopping areas are Calea Victoriei, Bulevardul Magheru/Balcescu, Piazza Unirii and Calea Dorobanzilor. The prime shopping mall, the Bucuresti

Liens utiles

Transports publics: www.ratb.ro
Musées: www.cimec.ro
Opéra: www.operanb.ro
Spectacles et manifestations à Bucarest: www.sapteseri.ro
Informations en français: www.bucarest-matin.ro, www.roumanie.com
Bureaux diplomatiques: www.mae.ro
Guides touristiques: www.inyourpocket.com/romania/en, www.aboutromania.com, www.romaniatourism.com, www.rotravel.com

Useful links

Public transport: www.ratb.ro
Museums: www.cimec.ro
Opera: www.operanb.ro
Bucharest shows and events: www.sapteseri.ro
News in English: www.nineoclock.ro
Diplomatic offices: www.mae.ro
Visitor's guides: www.inyourpocket.com/romania/en, www.aboutromania.com, www.romaniatourism.com, www.rotravel.com

roumaines. Le parc Herastrau, situé au nord du Musée du village, est entouré des quartiers résidentiels les plus chics de Bucarest et possède en son centre un lac.

Achats et divertissement

Les occasions de faire des achats ne manquent pas à Bucarest, et beaucoup de magasins modernes acceptent les cartes de crédit. Les principaux quartiers pour faire des achats sont Calea Victoriei, Bulevardul Magheru/Balcescu, Piaza Unirii et Calea Dorobanzilor. Le plus grand centre commercial, Bucuresti, se trouve un peu plus loin du centre-ville, à Calea Vitan.

A Bucarest, la vie nocturne est variée et animée. La ville compte plus de 20 théâtres, opéras et salles de concert. Parmi les plus connus figurent l'Orchestre philharmonique national, l'Opéra national, le Théâtre national, le Théâtre de marionnettes, le Théâtre Nottara, le Théâtre Odeon et le Cirque national. Plusieurs salles de cinéma sont éparpillées dans la ville; le centre commercial Bucuresti abrite un cinéma multiplex comportant 10 salles. La nuit, on peut aussi aller dans les bars, les restaurants, les clubs et les cabarets.

Transports

Bucarest possède un vaste réseau de transport urbain comprenant des autobus, des trolleybus, des tramways et un métro. Les autobus et les tramways sont particulièrement bondés aux heures de pointe. Il est donc conseillé aux délégués du Congrès de prendre le métro et le taxi.

Sécurité et étiquette: quelques conseils

Bien que les infractions violentes soient rares à Bucarest, les visiteurs devraient prendre les précautions d'usage pour la sécurité de leurs biens et laisser leurs bijoux, leur argent et leurs passeports dans le coffre de leur hôtel. Les visiteurs sont aussi mis en garde contre les pickpockets, notamment dans les transports publics aux heures de pointe. Il leur est en outre fortement déconseillé de présenter des documents de voyage, de l'argent ou des reçus à toute personne qui pourrait chercher à se faire passer pour un membre de la «police des touristes». Il est recommandé de toujours porter sur soi une photocopie de ses documents de voyage. Le numéro des services de secours est le 112.

Les Roumains sont accueillants et ouverts, et les étrangers devraient se sentir les bienvenus. Les Roumains discutent volontiers avec les touristes et trouvent toujours un moyen de communiquer même s'ils ne parlent pas la langue. Les personnes âgées sont particulièrement sensibles au respect des règles traditionnelles de courtoisie. La poignée de main est d'usage pour les salutations. Si vous êtes invités chez un habitant, apportez un petit cadeau, des fleurs ou du chocolat (pour les femmes), ou une bouteille de vin ou de liqueur. Souvenez-vous que les fleurs doivent toujours être offertes en nombre impair et que tous les cadeaux doivent être emballés. ■

Traduit par Didier Guyonnet

Mall, is situated further away from downtown in Calea Vitan.

Bucharest offers a varied and vibrant nightlife. The city has more than 20 theatres, opera houses and concert halls, of which the National Philharmonic, Opera House, National Drama Theatre, Marionette Theatre, Nottara Drama Theatre, Odeon Drama and National Circus House are the most popular. A number of cinemas are also scattered around town; worth mentioning is the 10-screen cinema in the Bucuresti Mall. At night there are bars and restaurants, clubs and cabarets.

Getting around

Bucharest has an extensive city transport network combining buses, trolleybuses, trams and metros. Buses and trams are particularly crowded during peak hours, and Congress delegates are advised to use the metro system and taxis.

Tips on safety and etiquette

Although violent crime is rare, visitors to Bucharest should take customary steps to safeguard their valuables and leave jewellery, money and passports in the hotel's safety deposit box. Visitors are also warned against pickpockets, particularly on crowded public transport, and not to show travel documents, money or receipts when confronted by con artists masquerading as tourist police. It is advisable to always carry a photocopy of travel documents. The general emergency phone number is 112.

Romanians are friendly and open, and foreigners should feel very welcome. Chatting with visitors is very common for Romanians and they will find a way to communicate even if they do not know the language. Older people particularly appreciate old fashioned politeness. Handshaking is the most common form of greeting. When visiting someone at home bring a small gift. Most common gifts include flowers or chocolate (for women), a bottle of wine or liquor. Remember also that the number of flowers one offers must always be odd and all gifts should be wrapped. ■

Le parc Herastrau abrite le Musée du village et d'art populaire. On peut y voir plus de 300 constructions en bois et en pierre qui témoignent de l'histoire et de la diversité de l'architecture rurale du pays.

The Herastrau Park houses the Village Museum of Folk Art with more than 300 wooden and stone buildings that reflect the history and diversity of Romania's rural architecture.



Le Bucarest tendance

Les endroits incontournables pour manger, voir et être vu

What's hot in Bucharest

The best places where to eat, to visit and be seen

Il existe certainement une profusion de guides touristiques et de sites Internet bien conçus qui vous éclaireront sur ce qu'il faut voir à Bucarest et en Roumanie. *Union Postale* a souhaité apporter un plus aux délégués du Congrès de l'UPU en demandant à des spécialistes – 5 membres du Secrétariat roumain – quels étaient leurs coups de cœur en termes de littérature, de cuisine, de culture et de sites roumains.

There are plenty of trusty tourist guides and Websites to find out how to best experience Bucharest and Romania, but *Union Postale* decided to give delegates to the UPU Congress a helping hand and asked the experts – 5 members of the Romanian Secretariat – to give us their top picks in terms of literature, food, culture and Romanian destination.

Auteur et livre roumains préférés: Camil Petrescu, parce qu'il s'agit d'un écrivain d'une profondeur et d'une sensibilité hors du commun, qui a su créer des personnages forts, toujours en proie à leurs conflits intérieurs.

Les images qu'il construit collent au plus près de la réalité et suscitent des impressions très puissantes. En ce sens, son roman intitulé *La dernière nuit d'amour, la première nuit de guerre* est mon livre préféré.

Restaurant préféré à Bucarest: Trattoria Il Calcio, parce que j'aime bien la cuisine italienne (Str. Mendeleev 14).

Lieu/site culturel préféré à Bucarest: Ateneul Roman (Str. Franklin 1).

Lieu de détente préféré: Terminus Bar. Il jouit d'un emplacement idéal, son personnel est chaleureux et son ambiance agréable (Str. George Enescu 5).

Région préférée en Roumanie: j'ai toujours plaisir à me rendre dans la région montagneuse du Moieciu car je trouve cet endroit plein de fraîcheur et de paix. On peut aussi y respirer l'air pur qui nous fait tant défaut aujourd'hui.

Favourite Romanian author and book: Camil Petrescu, because he is a very profound and sensitive writer who creates strong characters troubled and consumed by their inner struggle. Also, he offers images that are very close to reality, conveying powerful impressions. In this sense my favourite book is his *Last night of love, first night of war*.

Favourite restaurant in Bucharest: Trattoria Il Calcio, because I enjoy Italian cuisine. (Str. Mendeleev 14).

Favourite place/attraction in Bucharest: The Romanian Atheneum (Ateneul Roman, Str. Franklin 1).

Favourite entertainment place: Terminus Bar. It has the best location, a friendly staff and a nice atmosphere. (Str. George Enescu 5).

Favourite region in Romania: I always enjoy going to the mountainous region of Moieciu, because it's very refreshing and it is the place where I find my peace. At the same time I enjoy the fresh air which is so often lacking nowadays.



Luciana Sterescu

Auteur et livre roumains préférés: *Ion*, de Liviu Rebreanu.

Restaurant préféré à Bucarest: Trafalgar Pub (4A David Emanuel). Ambiance détendue, cuisine de qualité et personnel accueillant.

Lieu/site culturel préféré à Bucarest: Musée du village (Sos. Kiseleff 28–30).

Lieu de détente préféré: une fois encore, Trafalgar Pub (4A David Emanuel).

Région préférée en Roumanie: massif montagneux de Piatra Craiului. On peut y admirer des paysages grandioses et faire de palpitantes balades.

Favourite Romanian author and book: *Ion* by Liviu Rebreanu.

Favourite restaurant in Bucharest: Trafalgar Pub (4A David Emanuel). Relaxed atmosphere, good food and friendly staff.

Favourite place/attraction in Bucharest: Village Museum (Sos. Kiseleff 28–30).

Favourite entertainment place: Again, the Trafalgar Pub (4A David Emanuel).

Favourite region in Romania: The Piatra Craiului mountain range. There are spectacular landscapes and challenging tracks.



Cosmin Mateescu

Auteur et livre roumains préférés: *Orbitor*, de Mircea Cartarescu.

Restaurant préféré à Bucarest: j'aime déjeuner au Hanul lui Manuc (Str. Iuliu Maniu 62), pour son ambiance chaleureuse et son décor traditionnel roumain.

Lieu/site culturel préféré à Bucarest: j'ai du plaisir à me promener dans le centre ancien de Bucarest, même s'il n'a pas été rénové.

Lieu de détente préféré: quand j'ai envie de me détendre et de m'amuser, je retrouve généralement mes amis au Stuf Vama Veche (Str. Berzei 25A).

Région préférée en Roumanie: la plus belle région de Roumanie se situe au nord (comté de Maramures), où les gens sont accueillants et où se sont installés de nombreux artistes qui travaillent la céramique, le bois et d'autres matériaux.



Magdalena Tatulescu

Favourite Romanian author and book: *Orbitor* by Mircea Cartarescu.

Favourite restaurant in Bucharest: I enjoy having lunch at Hanul lui Manuc (Str. Iuliu Maniu 62), because it has a nice atmosphere in a traditional Romanian setting.

Favourite place/attraction in Bucharest: I like to walk through the old centre of Bucharest, even if it's not restored.

Favourite entertainment place: When I want to relax and have fun I usually meet my friends at Stuf Vama Veche (Str. Berzei 25A).

Favourite region in Romania: The most beautiful region of Romania is the north (Maramures County), where people are friendly and many creative artists who work with ceramic, wood and other materials.

Auteur et livre roumains préférés: *le Délire*, de Marin Preda.

Restaurant préféré à Bucarest: Bistro Atheneu (Str. Episcopiei 3). Il est bien situé et le personnel est accueillant. On y sert de la bonne cuisine internationale et des inter-prètes de musique classique viennent s'y produire.

Lieu/site culturel préféré à Bucarest: quand j'ai envie de marcher dans les rues de Bucarest, mes pas me portent le plus souvent vers Calea Victoriei, l'une des parties les plus anciennes de la ville, qui, dans les années 20–40, abritait le quartier des finances. On y trouve de nombreux musées et sites historiques tels que le Musée George Enescu, le Musée national d'art et le Palais royal.

Lieu de détente préféré: les week-ends, je vais souvent au Terminus Pub&More (Str. George Enescu 5).

Région préférée en Roumanie: le comté de Maramures est l'une des plus belles régions du pays, où l'on peut encore trouver le vrai folklore roumain, les gens les plus chaleureux, des paysages magnifiques et tant d'autres choses encore.



George Ene

Favourite Romanian author and book: *Deliriul* by Marin Preda.

Favourite restaurant in Bucharest: Bistro Atheneu (Str. Episcopiei 3), because of its location, friendly staff, good international cuisine and live classic music.

Favourite place/attraction in Bucharest: When I choose to walk the streets of Bucharest, by far my choice is Calea Victoriei, one of the oldest sites in Bucharest. It used to be the financial district in the 1920–1940, and you will find many museums and historical sites such as the George Enescu Museum, the National Museum Of Art and the Royal Palace.

Favourite entertainment place: On weekends, I often go to Terminus Pub&More. (Str. George Enescu 5).

Favourite region in Romania: The most beautiful region in Romania is Maramures County, where you can still find the real Romanian folklore, the most friendly people in the country, beautiful landscapes and much more.

Auteur et livre roumains préférés: *L'énigme d'Otilia*, de George Calinescu.

Restaurant préféré à Bucarest: Bistro Atheneu (Str. Episcopiei 3). Un endroit très «cosy», au service impeccable et proposant une grande variété de plats.

Lieu/site culturel préféré à Bucarest: Musée national d'art (Calea Victoriei 49–53). L'endroit rêvé pour les amateurs d'œuvres d'art (<http://art.museum.ro>).

Lieu de détente préféré à Bucarest: Amsterdam Grand Cafe (Str. Covaci 6). Il est situé à deux pas du centre-ville et il semble toujours y régner une ambiance festive.

Région préférée en Roumanie: monastères de Molvoda. La nature y côtoie l'histoire, avec de beaux endroits à découvrir et un environnement intact. ■



Claudia Vasilescu

Favourite Romanian author and book: *Otiliei's enigma* by George Calinescu.

Favourite restaurant in Bucharest: Bistro Atheneu (Str. Episcopiei 3). It is very cosy, it has a wide variety of dishes and the service is great.

Favourite place/attraction in Bucharest: National Art Museum (Calea Victoriei 49–53). The National Art Museum is the best place to see some fine art exhibits (<http://art.museum.ro>).

Favourite entertainment place in Bucharest: Amsterdam Grand Cafe (Str. Covaci 6). It is very close to the city centre and people always seem to have fun.

Favourite region in Romania: The Monasteries of Molvoda. There is nature, history, nice places to visit, and the environment is clean. ■

Un petit tour dans l'histoire des Congrès

Par Jérôme Deutschmann

A quick look at Congresses in history

Au fil du temps, les Congrès de l'UPU ont été riches en couleurs et en souvenirs. A l'occasion du 23^e Congrès, à Bucarest, la rédaction d'*Union Postale* a fouillé dans ses archives pour y déguster quelques photos souvenir. Si le Congrès de Madrid 1920 détient les records de durée (61 jours) et du nombre de propositions présentées (2248), celui de Beijing a accueilli le plus grand nombre de participants (1527 représentant 178 Pays-membres). D'autres Congrès, dont voici les photos, ont laissé des souvenirs indélébiles.

Over the years, the Congresses of the UPU have been a rich and colourful source of memories. To commemorate the 23rd Bucharest Congress, Union Postale has raided its archives to dig out some memorable photos. While the 1920 Madrid Congress holds the record for being the longest Congress (61 days) and for having the most proposals (2,248), the Beijing Congress certainly played host to the greatest number of participants: 1,527 representing 178 countries. Here are a few photos of other Congresses that have given us some unforgettable moments.

Stockholm 1924:
8^e Congrès; durée: 56 jours; 182 participants. Le cortège des délégués venant du Parlement et se rendant au Palais royal pour l'ouverture solennelle du Congrès par Gustave V, roi de Suède, le 4 juillet 1924. Ce Congrès célébrait le cinquantenaire de la fondation de l'UPU.

Stockholm 1924:
8th Congress, lasting 56 days, 182 participants. The procession of delegates leaving Parliament on its way to the Royal Palace for the ceremonial opening of Congress by King Gustav V of Sweden on 4 July 1924. This Congress celebrated the fiftieth anniversary of the UPU.



Depuis 30 ans, les Congrès se donnent une image de marque par l'introduction de logos.

For 30 years, logos have given Congresses a distinct look.





Le Caire 1934: 10^e Congrès; durée: 48 jours; 153 participants. Les délégués lors d'une excursion au site historique des pyramides de Gizeh, à la lisière du désert sur les hauteurs d'un plateau.

Cairo, 1934: 10th Congress, lasting 48 days, 153 participants. Delegates on a plateau at the edge of the desert during a trip to the historic Pyramids of Giza.



Rio de Janeiro 1979: 18^e Congrès; durée 45 jours; 824 participants. La tribune présidentielle fleurie est un exemple de la chaleureuse hospitalité des organisateurs brésiliens pour faire du Congrès un événement haut en couleurs.

Rio de Janeiro 1979: 18th Congress, lasting 45 days, 824 participants. The Chairman's rostrum decked with flowers: an example of the warm hospitality shown by the Brazilian organizers, which made this Congress a truly colourful event.

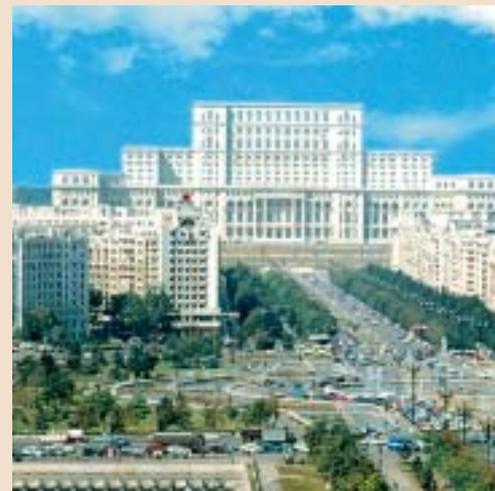
Tokyo 1969: 16^e Congrès; durée: 45 jours; 528 participants. Discours de M. V. Tuason, doyen du Congrès et ancien Président de la Direction générale des postes suisses, à la séance inaugurale en présence de l'empereur Hirohito et de l'impératrice Nagako.



Tokyo 1969: 16th Congress, lasting 45 days, 528 participants. Speech by Congress Doyen M. V. Tuason, former Chairman of the Directorate General of Swiss Posts, at the inaugural session attended by Emperor Hirohito and Empress Nagako.

Bucarest 2004: 23^e Congrès; durée prévue de 14,5 jours. Premier Congrès tenu en Europe de l'Est. L'événement aura lieu au Palais du Parlement, le deuxième plus grand parlement du monde, après le Pentagone, à Washington.

Bucharest, 2004: 23rd Congress, scheduled to last 14.5 days. The first Congress to be held in Eastern Europe will take place in the Palace of Parliament, the second-largest building in the world after the Pentagon in Washington.



Translation by John Evans



La libéralisation postale en point de mire

Getting ready for postal liberalization

By Rhéal LeBlanc

Avec un marché postal représentant 2,5 milliards d'EUR et 322 000 employés, les dix nouveaux Etats membres de l'Union européenne (UE) – Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Slovaquie, Slovénie et République tchèque – s'ouvrent progressivement à la concurrence. L'entrée dans l'UE est aussi l'occasion pour les postes de ces pays de créer de nouveaux marchés et d'améliorer leur productivité et leur rentabilité à mesure qu'elles s'adaptent à la directive postale de l'UE.

La directive de 1997, modifiée en 2002, vise à protéger le service postal universel dans les Etats membres et à améliorer la qualité des services postaux tout en préparant la libéralisation du marché postal prévue pour 2009.

Depuis janvier 2003, les Etats membres de l'UE peuvent ouvrir à la concurrence le segment des envois jusqu'à 100 grammes dont le tarif est trois fois supérieur au tarif de base (ouverture de 9% du marché). A compter du 1^{er} janvier 2006, la limite de poids sera abaissée à 50 grammes (ouverture supplémentaire du marché de 7%). Les opérateurs privés qui assureront la distribution de ces envois devront alors faire payer au moins deux fois et demie le tarif de base.

Jusqu'à présent, tous les opérateurs ont limité le secteur réservé aux envois jusqu'à 100 grammes, à l'exception de la poste polonaise. Celle-ci a négocié afin de pouvoir limiter son secteur réservé aux envois jusqu'à 50 grammes avec les autres membres en 2006, tout en maintenant la limite de 350 grammes et un tarif équivalent à cinq fois le tarif de base d'ici-là.

With a postal market worth 2.5 billion euros and employing 322,000 people, the 10 newcomers to the European Union (EU) – Czech Republic, Cyprus, Estonia, Hungary, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Slovakia and Slovenia – are slowly opening themselves to more competition. But joining the EU is also an opportunity for those countries' postal services to develop new markets as well as to increase their productivity and efficiency as they adapt to the EU Postal Directive.

The 1997 Directive, amended in 2002, seeks to protect the universal postal service in Member States and improve the quality of postal services while gradually moving towards a liberalization of the postal market in 2009.

Since January 2003, EU members can open to competition items of less than 100 grammes and costing three times the basic tariff (a 9% market opening to competition). As of 1 January 2006, the weight limit will be further reduced to 50 grammes (an additional 7% market opening). Private operators delivering such items will then have to charge at least two-and-a-half times the basic tariff or more.

So far, all operators have reduced the reserved area to 100 grammes, except Polish Post. It negotiated to reduce its reserved area to 50 grammes with the other members in 2006, keeping the limit of 350 grammes and five times the basic tariff for the time being.

The Directive finally spells out several requirements. EU members must, for example, define the universal postal service on their territory, set up an inde-

Le nouveau marché postal européen en chiffres/Facts about the new European postal market

- Le marché postal de l'Europe élargie représente 87,5 milliards d'EUR/*The enlarged Europe has a total postal market worth 87.5 billion euros*
- Pour ce qui est de la poste aux lettres, les opérateurs chargés de la prestation du service postal universel dans les dix nouveaux Etats membres de l'UE traitent un volume global de 4,4 milliards d'envois/*The universal service providers of the 10 new EU members collectively process domestic letter post volumes of 4.4 billion items*
- Dans les nouveaux Etats membres, le marché postal représente 0,62% du PIB, alors que, pour les quinze, ce chiffre est de 0,96%/*The postal market in new Member States accounts for 0.62% of GDP, compared to 0.96% in the original 15*
- Les opérateurs postaux des dix nouveaux adhérents emploient 1,10% de la main-d'œuvre nationale, contre 1,07% dans le reste de l'Union/*The postal operators of the 10 new members employ 1.10% of total national employees, compared to 1.07% in the rest of the EU*
- Dans les nouveaux Etats membres, le nombre d'envois de la poste aux lettres par habitant est d'environ 60, contre plus de 100 dans la plupart des autres pays de l'UE/*Letter post items per capita in new Member States total about 60, compared to more than 100 in most other EU countries.*

La directive comprend plusieurs exigences. Les membres de l'UE doivent par exemple définir le service postal universel sur leur territoire, instaurer un régulateur postal indépendant et respecter des normes de qualité pour les services nationaux et les services transfrontières intracommunautaires (le délai de distribution est de J + 3 pour 85% des envois transfrontières et de J + 5 pour 97% de ces envois). Tous les nouveaux Etats membres de l'UE ont adhéré au Comité européen de normalisation (CEN) et à son Comité technique sur les services postaux.

Travaux en cours

Selon certaines sources à la Commission européenne, les nouveaux membres ont réussi à appliquer la directive de l'UE dans l'ensemble, mais certains détails restent encore à régler.

«Les pays ont mis en place des systèmes de comptabilité analytique, mais ils doivent encore créer des comptes distincts pour les services relevant du service postal universel afin de garantir l'application de pratiques de gestion saines (coût des services par rapport aux objectifs) et une juste concurrence au sein du marché, explique notre interlocuteur de l'UE. Pour ce qui est de la qualité de service, les pays s'efforcent toujours d'instaurer des systèmes d'évaluation internes et de les adapter au système UNEX, d'International Post Corporation (IPC), destiné à évaluer la qualité de service du courrier transfrontière.»

L'UE se dirige vers une éventuelle libéralisation totale du marché postal en 2009, et il est important que ses membres se préparent à faire face à une concurrence plus rude. Selon une étude réalisée par la société de conseil allemande WIK Consult, la plupart des fournisseurs du service universel des 10 nouveaux Etats membres possèdent plus de 90% du marché des envois nationaux, mais, déjà, des concurrents se profilent à l'horizon. Il en va de même pour le courrier transfrontière, tandis qu'une concurrence plus vive s'exerce sur les marchés des colis et des services express.

Contribuer au processus d'intégration

Tant la Commission européenne que PostEurop aident les membres de l'UE élargie à s'adapter à ce nouvel environnement. L'UE a dépêché des représentants dans les pays adhérents et financé quelques initiatives de PostEurop, tel que le projet Acquis Communautaire Training Initiatives (ACTIN), grâce auquel les opérateurs postaux peuvent acquérir les connaissances et les



pendent postal regulator, and meet quality of service standards for national and intra-Community cross-border services (85% of cross-border mail must be delivered in D+3 and 97% in D+5.) All new EU Member States have joined the European Committee for Standardization (CEN) and its postal technical committee.

A work in progress

But how are the new countries fairing in applying the EU Directive? Sources at the European Commission say they have generally succeeded, but some aspects still need to be ironed out.

“Countries have established financial accounting systems, but they are still in the process of separating the accounts for services that are part of the universal postal service from those not part of it, to ensure sound management practices (in terms of cost relation between services and targets) and fair competition in the market,” says the EU source. “As for quality of service, the countries are still working on establishing internal service quality measurement systems and adapting to the International Post Corporation’s UNEX system for measuring cross-border mail performance.”

As the EU moves toward possible full liberalization of the postal market in 2009, having everything in place will be important, as the degree of competition gets stiffer. According to a study by Germany-based WIK Consult, most of the 10 countries’ universal service providers have a market share of over 90% for domestic mail, but they are seeing recent or emerging competition in this area. The same goes for cross-border mail, while more substantial competition is being felt for parcels and express services.

Helping the integration process

Both the European Commission and PostEurop have been helping members of the enlarged EU adapt to the new environment. The EU has sent representatives to

outils dont ils ont besoin pour appliquer la législation postale européenne. Par ailleurs, dans le cadre d'un accord signé en 2003 par 36 opérateurs postaux publics, qui comprend aussi l'UPU, le Comité européen de réglementation postale, IPC et PostEurop, 52 projets ont été lancés dans les domaines suivants: qualité de service, normes en matière de comptabilité analytique et de rapports, connaissance du marché et des clients, gestion de projets et relations avec le régulateur. PostEurop collabore aussi avec les opérateurs postaux publics des dix nouveaux Etats membres à la mise au point d'une proposition destinée au Fonds de l'UPU pour l'amélioration de la qualité de service. Il s'agit d'une proposition relative à la réalisation de projets, dans chacun des dix pays considérés, en faveur de l'introduction du système UNEX 2005.

Selon Marc Pouw, Secrétaire général de PostEurop, «changer la culture et les structures des entreprises restera un défi majeur. Le fait de ne pas s'adapter à la nouvelle situation pourrait avoir des conséquences fâcheuses pour les opérateurs concernés. Un changement devra avoir lieu dans des secteurs tels que la qualité de service, le service à la clientèle, la connaissance de la clientèle, le marketing et la vente, etc., autant de domaines essentiels pour la réussite à long terme des activités des opérateurs postaux dans un environnement concurrentiel.» ■ *Traduit par Didier Guyonnet*

acceding countries and funded some PostEurop initiatives, such as the "ACTIN" Project (Acquis Communautaire Training INitiatives), which gives postal operators the knowledge and tools they need to implement European postal-sector legislation. Moreover, through an Accord signed in 2003 by 36 public postal operators, and involving the UPU, the European Committee for Postal Regulation, IPC and PostEurop, 52 projects have been initiated on quality of service, financial accounting and reporting standards, customer and market awareness, project management and relationships with the regulator. PostEurop is also working with the 10 new EU members' public postal operators on a proposal to the UPU's Quality of Service Fund for projects in each country aimed at introducing UNEX 2005.

"Changing corporate culture and structures will continue to be a major challenge," says Marc Pouw, Secretary General, PostEurop. "Not adapting to the new situation could have significant consequences for these operators' future. Change will have to take place in areas of quality of service, customer service and awareness, and marketing and sales, for example - all areas that are essential to the continued success of a postal operator in a competitive marketplace." ■

Poczta Polska: se moderniser pour mieux concurrencer

Poczta Polska makes itself more competitive

By Juliana Nel

Au cours de ces dernières années, la Pologne, le plus grand des 10 nouveaux pays de l'Union européenne (UE), a réussi à progresser sur la voie de l'économie de marché et à attirer des capitaux étrangers. Un taux de chômage et un niveau de dépenses publiques élevés ainsi que des allégations de corruption comptent toutefois parmi les difficultés majeures qu'il lui faut surmonter. Mais comment la poste polonaise (Poczta Polska) se prépare-t-elle à répondre aux exigences des normes occidentales énoncées dans les directives de l'UE sur les services postaux?

The largest of the 10 new European Union countries, Poland, has achieved some success in creating a market economy and attracting foreign investment in recent years. Among the biggest challenges facing the country are high unemployment and public expenditure and allegations of corruption. But how does the Polish Post (Poczta Polska) shape up to western standards as set out in the EU directives on postal services?

Financial diversification

"Our development strategy is aimed at transforming the company in order to provide high-standard traditional postal services while at the same time steadily raising quality and expanding the range of other services. This will enable us to compete with other large postal operators", explains Grzegorz Cenker, Deputy Director of International Relations at the Polish Post.

One of the Polish Post's first challenges is to modernize the postal logistics infrastructure and develop IT systems. It plans to invest some € 679 million between now and the end of 2006, most of it from its own resources. The company recorded revenue of nearly € 1.4



En 2004, une personne interrogée sur trois classait la poste parmi les entreprises polonaises les plus fiables.

In 2004, one out of three respondents positioned the Polish Post among the most trusted companies in Poland.

Diversification financière

«Notre stratégie de développement vise à transformer l'entreprise de manière qu'elle puisse assurer des services postaux classiques de haut niveau tout en améliorant constamment la qualité et en développant la gamme des autres prestations. Nous pourrions ainsi faire face à la concurrence des autres grands opérateurs postaux», déclare Grzegorz Cenker, Vice-Directeur des relations internationales à la poste polonaise.

En tout premier lieu, la poste polonaise doit moderniser l'infrastructure logistique postale et développer ses systèmes informatiques. Elle prévoit d'investir quelque 679 millions d'EUR d'ici à la fin de 2006, et ce essentiellement par voie d'autofinancement. En 2003, l'entreprise a engrangé près de 1,4 milliard d'EUR et réalisé un bénéfice net de 20 millions d'EUR. Sa stratégie prévoit une diversification des sources de revenus, avec pour objectif de faire des recettes issues des marchés non conventionnels un tiers du total des rentrées d'ici à 2006.

Libéralisation du marché

Pour la poste polonaise, l'entrée du pays dans l'UE entraîne d'autres contraintes encore: l'entreprise devra se préparer à affronter la concurrence dans la perspective de la libéralisation du marché. Il lui faudra aussi améliorer la qualité de service. Récemment encore, la poste bénéficiait d'un vaste secteur réservé au titre de son obligation de service universel, à savoir les envois de la poste aux lettres d'un poids inférieur ou égal à 2 kilogrammes, les colis nationaux jusqu'à 10 kilogrammes, les colis internationaux jusqu'à 20 kilogrammes et les mandats de poste. Depuis le 1^{er} mai 2004, le domaine réservé des envois de la poste aux lettres et du publipostage a fait l'objet d'un abaissement de la limite de poids à 350 grammes. Ce seuil sera à nouveau revu à la baisse en janvier 2006 et ramené à 50 grammes. L'entreprise dispose par ailleurs d'un puissant réseau de distribution de presse puisqu'elle achemine des centaines de journaux et de périodiques différents. Toutefois, la poste polonaise est déjà exposée à la concurrence sur le marché de l'express, où les opérateurs ont besoin d'une licence, et sur le marché du courrier non adressé, où aucune licence n'est requise. On recense aujourd'hui en Pologne plus de 50 prestataires de services postaux. Les principaux opérateurs sur le créneau de la poste aux lettres nationale sont des filiales de DPWN et de TPG. DHL, UPS et TNT sont, quant à eux, les acteurs majeurs sur les marchés de l'express et des colis internationaux.

Qualité de service

En réaction, la poste polonaise a modernisé et révisé les tarifs du service de messagerie EMS POCZTEX. Elle a également introduit les mandats de poste internationaux à destination de 23 pays. L'entreprise offre déjà un service complet de marketing direct et de vente par correspondance, réparti sur huit centres, et prévoit de lancer un service de courrier hybride d'ici à la fin de 2004. Elle développe également ses relations commerciales avec la banque postale (Bank Pocztowy), société à responsabilité limitée, afin que des services bancaires puissent être proposés dans tous les bureaux de poste.

«Nous avons déjà commencé à adapter nos services aux normes de l'UE», précise M. Cenker. En juillet 2003, l'entreprise a instauré deux classes de courrier de la poste aux lettres correspondant respectivement aux services prioritaire et économique. Les envois priori-

La poste polonaise en chiffres/ *Poczta Polska at a glance*

Revenus (en millions d'euros)/

Revenue in millions of euros: 1,431 (2003)

Croissance annuelle des revenus/

Annual revenue growth: 11,7 % (1998–2002)

Employés/*Employees: 100 000*

Population: 38,2 millions/*million*

Etablissements postaux/*Postal outlets: 8 242 (par dizaine de milliers d'habitants/per 10,000 inhabitants: 2,1)*

Boîtes aux lettres/*Letter boxes: 57,000 (par dizaine de milliers d'habitants/per 10,000 inhabitants: 14,8)*

billion in 2003 with a net profit of € 20 million. Its strategy provides for the diversification of revenue sources so that income from non-core markets could reach one-third of total receipts by 2006.

Market liberalization

But there are other challenges facing the Polish Post in light of Poland's accession to the EU: preparing for competition in view of market liberalization and improving quality of service. Until recently, the Post enjoyed a large reserved area as part of its universal service obligation: letter business up to 2000g, domestic parcels up to 10kg, international parcels up to 20kg as well as money orders. From 1 May 2004, the reserved area for letter-mail items and advertising mail was lowered to 350g. It will be further lowered to 50g from January 2006. The company also has a massive press distribution network and delivers hundreds of newspapers and periodical titles. However, the Polish Post is already exposed to competition in the express market, where operators require a license, and in the unaddressed mail market, where operators don't need one. There are currently more than 50 postal service providers in Poland. The most important operators in the domestic letter segment are subsidiaries of DPWN and TPG. In the international parcels and express segments, the most important players include DHL, UPS and TNT.

Quality of service

In response, the Polish Post has, for example, modernized and adjusted the EMS POCZTEX courier service rates. It has also introduced international postal orders, now available to 23 countries. The company already offers an extensive direct marketing and mail order service through eight centres and plans to introduce a hybrid mail service before the end of 2004. It is also expanding its business relations with the Post Bank

La poste polonaise offre un vaste éventail de services postaux, financiers et d'assurance.

The Polish Post offers a wide range of postal, financial and insurance services.



taires de la poste aux lettres sont distribués sur le territoire polonais seulement un jour après leur dépôt. Ce délai est de trois jours pour les autres pays d'Europe et de six jours pour les destinations hors Europe. Par ailleurs, de nouvelles catégories ont été introduites pour les colis, et une étude est actuellement en cours concernant le niveau de qualité atteint pour les colis internationaux ainsi que le degré de mise en application des normes de l'UE spécifiées dans les directives. Cette démarche a été entreprise en partenariat avec International Post Corporation (IPC) pour l'évaluation de la qualité du service UNEX, avec l'UPU pour le contrôle de bout en bout, et avec PostEurop.

Ainsi, selon les indicateurs UNEX pour 2003, 94% des lettres envoyées de la Pologne au Danemark ont été distribuées dans des délais conformes à la norme J + 3. Le pourcentage est du même ordre pour la Suède. Autre exemple: 83,8% des lettres postées de Pologne à destination de l'Allemagne ont été livrées dans les délais, avec une proportion analogue de livraisons dans le sens inverse. Un peu plus de 80% des lettres envoyées de la Grande-Bretagne vers la Pologne ont été distribuées dans les délais prescrits par la norme. Il apparaît donc que la Pologne est pratiquement en phase avec l'objectif de 85% de distribution dans les délais visé par l'UE. ■ *Traduit par Sylvie Condamin*

(Bank Pocztowy), a joint stock company, in order to make banking services available at all post offices.

"We have already started to adjust our services to EU standards," notes Cenquier. In July 2003, the company introduced two classes of priority and economy letter mail. Priority letter mail is already delivered inside Poland on the first day after posting, to the rest of Europe by the third day, and to destinations outside Europe by the sixth day. It has also introduced new classes for parcels and is currently analyzing the quality ratio for international parcels and the level of implementation of the EU standards prescribed in the directives. This is being done in cooperation with the International Post Corporation (IPC) in terms of the UNEX quality of service measurement, the UPU for end-to-end testing and POSTEUROP.

According to UNEX indicators for 2003, 94% of letters sent from Poland to Denmark were, for example, delivered in compliance with the D+3 standard and about the same to Sweden; 83.8% of letters sent from Poland to Germany were delivered on time and performance was about the same in the other direction. Just over 80% of letters from the UK to Poland were delivered within the set standard. This indicates that Poland is well within reach of the EU objective of 85% on-time delivery. ■

Application de la directive postale de l'Union européenne: bon départ pour Slovenská Pošta

Slovenská Pošta: on track for EU postal directive application

By Rhéal LeBlanc

En mai dernier, alors que la Slovaquie se préparait à entrer dans l'Union européenne (UE), l'entreprise postale d'Etat Slovenská Pošta avait déjà réalisé d'importants progrès en vue de l'application des dispositions de la directive postale de l'UE.

Les efforts d'harmonisation de la législation postale slovaque avec le texte de la directive ont débuté par l'adoption d'une nouvelle loi le 1^{er} janvier 2002. Cette loi modifie la position des opérateurs postaux sur le marché et définit clairement leurs activités. Elle définit aussi le service postal universel, qui comprend les envois portant une adresse et dont le poids n'excède pas 15 kilogrammes.

As Slovakia got ready to join the European Union last May, the State postal enterprise, Slovenská Pošta, had already made good progress on meeting the requirements of the EU Postal Directive.

The effort to harmonize Slovak postal legislation with the Directive began with the adoption of a new law on 1 January 2002. It modified the position of postal operators in the market and defined their activities under clear conditions. The law also defined the universal postal service, which includes addressed items up to 15 kilograms.

In addition, the law established two regulatory bodies: the Ministry of Transport, Posts and Telecom-



Par ailleurs, cette loi porte création de deux organes de réglementation: le Ministère des transports, des postes et des télécommunications, d'une part, qui définit la politique et la législation postale, gère le développement du service postal et s'occupe des relations intergouvernementales, et le Bureau de la réglementation postale, d'autre part, un organisme de réglementation national indépendant chargé, entre autres, de contrôler le marché postal, d'enregistrer les opérateurs et de leur délivrer des licences et de réglementer les tarifs postaux.

Bien que Slovenská Pošta semble avoir pris un bon départ, Ján Bojnanský, Vice-Directeur général chargé du courrier international, signale que l'entreprise doit faire face à des besoins et à des contraintes spécifiques. «Il s'agit d'un territoire inconnu pour l'entreprise, et celle-ci a besoin de plus d'informations concernant les mesures concrètes à prendre et l'impact de la libéralisation postale sur nos marchés. Cet environnement est également nouveau pour les syndicats, qui se déclarent préoccupés par la libéralisation, la déréglementation et l'intensification de la concurrence.»

Ouverture à la concurrence

Les secteurs réservés à l'opérateur national ayant été clairement définis, le régulateur postal applique actuellement la directive de l'UE, selon laquelle les envois dont le poids n'excède pas 100 grammes sont réservés à l'opérateur postal national, à moins que la distribution ne coûte trois fois le tarif de base. La poste slovaque a donc le monopole des envois de la poste aux lettres portant une adresse et dont le poids n'excède pas 100 grammes, ainsi que des envois relevant de l'obligation de service universel (lettres et colis) dont le poids n'excède pas 15 kilogrammes. S'agissant des colis, la poste slovaque contrôle environ 60% du marché, occupant une position dominante.

En 2006, le régulateur prévoit d'ouvrir à la concurrence la distribution des envois de la poste aux lettres dont le poids dépasse 50 grammes, à condition que le tarif des concurrents soit deux fois et demie supérieur au tarif de base de Slovenská Pošta.

Priorités en matière de qualité et de finances

Une fois la législation et le cadre réglementaire mis en place, Slovenská Pošta s'est concentré sur la structure de l'organisation. La poste est composée de huit divisions. D'ici à mars 2005, la poste prévoit de disposer de 45 centres de traitement régionaux et de quatre centres de tri principaux, dont deux traitent actuellement quelque 70% de l'ensemble des envois de la poste aux lettres au moyen de machines à trier. Sur l'ensemble des bureaux de poste, plus de 200 sont automatisés et

Slovenská Pošta en chiffres/ Slovenská Pošta at a glance

Revenus (en millions d'euros)/Revenue in millions of euros: environ/about 170 (2003)

Croissance du revenu annuel/Annual revenue growth: 9,8% (1998–2002)

Employés/Employees: 17 500 (2003)

Nombre d'habitants desservis/Population served: 5,4 millions/million

Nombre d'établissements postaux/Postal outlets: 1,628 (par dizaine de milliers d'habitants/per 10,000 inhabitants: 3)

Nombre de boîtes aux lettres/Letter boxes: 7,096 (par dizaine de milliers d'habitants/per 10,000 inhabitants: 13,1)

munications, which lays down postal policy and legislation, looks after the development of the postal service and handles international governmental relations; and the Postal Regulatory Office, an independent national regulatory agency that monitors the postal market, registers operators and delivers licenses to them, and regulates postal tariffs, among other things.

While Slovenská Pošta is off to a good start, Ján Bojnanský, Deputy Director General for International Post, says the company faces specific needs and constraints. "This is new territory for the company, and it requires more information on the practical steps to be followed and the impact of postal liberalization on our markets. It is also a new scene for trade unions, which are expressing a general fear of liberalization, deregulation and increased competition."

Opening up to competition

Having clearly defined the reserved areas for the national operator, the postal regulator is currently following the EU Directive, which says that items up to 100 grammes are reserved for the national postal operator, unless the delivery service costs three times the basic tariff. The Slovak Post thus has a monopoly on addressed letter post up to 100 grammes and universal service obligation items (letters and parcels) up to 15 kilogrammes. For parcels, it has a dominant position controlling about 60% of the market.

In 2006, the regulator expects to open up delivery of letter post items weighing more than 50g to competitors, as long as they charge two-and-a-half times the basic tariff of Slovenská Pošta.

Quality and financial priorities

With the legislation and regulatory framework in place, Slovenská Pošta then set its focus on the struc-



assurent, entre autres services, le suivi et la localisation des envois recommandés et des envois EMS. Tous les services postaux sont classés en fonction de leur rapidité (première et deuxième classes).

Côté qualité, Slovenská Pošta satisfait aux normes fixées par l'UE pour le courrier transfrontière dans le cadre des échanges avec plusieurs pays. D'après les résultats du programme UNEX pour 2003 publiés par International Post Corporation, 94,6% du courrier à destination de la République tchèque a été distribué dans un délai de J + 3, tandis que près de 91% du courrier à destination de l'Autriche a été distribué dans les délais. M. Bojnanský reconnaît cependant qu'il faut améliorer la qualité des liaisons avec les autres pays européens.

Sur le plan interne, les résultats sont très bons. En 2003, Slovenská Pošta a distribué plus de 96% des lettres de première classe en J + 1 et près de 95% des lettres de deuxième classe en J + 2, affichant une progression constante depuis six ans.

Slovenská Pošta, qui ne reçoit aucune subvention de l'Etat, a aussi mis en place un système de comptabilité financière qui satisfait aux exigences de l'UE. Les services réservés, les services universels et les autres services font l'objet de comptes distincts. Ces comptes sont vérifiés et les résultats sont soumis au Bureau de la réglementation postale.

Poursuite des travaux

Selon M. Bojnanský, malgré les progrès remarquables de l'entreprise, il reste encore beaucoup à faire. Slovenská Pošta doit encore adopter les normes élaborées par le Comité européen de normalisation, mettre au point un processus pour améliorer la satisfaction de la clientèle, procéder à une évaluation diagnostique au niveau national et créer un nouveau système de codes postaux. La poste veut aussi établir une structure organisationnelle plus souple et plus efficace, perfectionner son système de comptabilité financière, élaborer un système clair et fiable aux fins des statistiques postales et établir un nouveau calendrier et un nouveau processus en vue de l'approbation des taxes postales par le Bureau de la réglementation postale. ■

Traduit par Didier Guyonnet

ture of the organization. The Post is now structured in 8 divisions. By March 2005, the Post expects to have 45 regional processing centres and 4 main sorting centres, two of which currently process some 70% of all letter post using automated sorting machines. More than 200 of all post offices are automated, providing track-and-trace capabilities for registered service and EMS items, among other services. All postal services are categorized by speed (first and second class).

On the quality front, Slovenská Pošta is currently meeting EU quality of service standards for cross-border mail with a number of countries. According to 2003 UNEX results published

by the International Post Corporation, mail to the Czech Republic was delivered in D+3 94.6% of the time, while nearly 91% of mail to Austria was delivered on time. But Mr. Bojnanský admits improvements are needed for links with other European countries.

Internally, the results are very good. In 2003, Slovenská Pošta delivered more than 96% of first-class letters in D+1, while it delivered nearly 95% of second-class letters in D+2, showing a steady improvement over the past six years.

Slovenská Pošta, which receives no subsidies from the State, has also put in place a financial accounting system that satisfies EU requirements. Separate accounts are kept for reserved, universal and non-universal services, and they are audited and submitted to the Postal Regulatory Office.

Work ahead

Despite the company's remarkable achievements, Bojnanský says there is still work to be done. Slovenská Pošta must still adopt the standards developed by the European Committee for Standardization, develop a customer satisfaction process, perform domestic diagnostic measurement testing and create a new postal code system. The Post also recognizes the need to establish a more flexible and effective organizational structure, further improve its financial accounting system, develop a clear and reliable system for postal statistics, and establish a new timetable and process for the approval of postal charges by the Postal Office. ■



Slovenská Pošta distribue plus de 96% des lettres de première classe en D+1.

Slovenská Pošta delivers more than 96% of first-class letters in D+1.

Dialogue avec/Face-to-face with Thomas E. Leavey



Après dix années de service au poste de Directeur général du Bureau international de l'UPU, Thomas E. Leavey prendra sa retraite à la fin de 2004. Il aura rempli deux mandats complets, signe de son attachement au secteur postal et de sa volonté de faire bouger les choses dans un environnement qu'il a appris à connaître par cœur. Il s'est présenté à sa propre succession au Congrès de Beijing afin de tenir ses engagements envers le monde postal et d'atteindre l'objectif qu'il s'était fixé pour la dernière ligne droite de sa carrière: donner une orientation opérationnelle aux activités de l'Union à un moment où la libéralisation et la déréglementation des marchés, le remplacement du courrier traditionnel par des moyens de communication électroniques et la réforme postale entraînent une transformation radicale du secteur. Considère-t-il sa carrière à l'UPU comme une mission accomplie ou comme une mission impossible? A la veille du 23^e Congrès, au cours duquel son successeur sera élu, la rédaction d'*Union Postale* lui a demandé de passer en revue ses dix années à l'UPU.

***Union Postale:* Au terme de deux mandats à la tête de l'UPU, de quoi êtes-vous le plus fier?**

Thomas E. Leavey: Je suis particulièrement satisfait d'avoir pu mettre l'accent davantage sur les questions d'exploitation que sur la réglementation. Les Règlements font partie des Actes et ils ont, bien sûr, leur importance, mais j'ai essayé de me concentrer sur les questions d'exploitation, car j'estime qu'elles représentent l'avenir de l'UPU. Nous avons élaboré des programmes et des activités qui permettront à l'UPU de régler les questions et de saisir les opportunités qui se présentent dans le secteur postal aujourd'hui. Je pense, notamment, au développement de nouvelles technolo-

After ten years at the helm, Thomas E. Leavey will officially retire as Director General of the UPU at the end of 2004. He will have completed two full mandates, a testimony to his fondness for the postal sector and desire to make a difference in a world he has come to know like the back of his hand. He sought re-election during the Beijing Congress to carry out a commitment to the postal world and finish what he set out to do in the ultimate move of his career: to give an operational focus to the work of the Union in the face of trends such as market liberalization and deregulation, electronic substitution and postal reform, which were profoundly transforming the state of the postal industry. Does he view his UPU career as a mission accomplished, or as a mission impossible? *Union Postale* spoke with him on the eve of the 23rd UPU Congress, which will see the election of his successor, and asked him to assess the ten years he spent at the UPU.

***Union Postale:* After two mandates at the UPU, of what accomplishments are you proudest?**

Thomas E. Leavey: I'm particularly pleased with having been able to place more emphasis on operational issues and less on regulations. Regulations are embodied in the Acts of the Union and they are important of course, but I have tried to focus on operational issues I believe will be the future of the UPU. We have developed programmes and activities that will carry the UPU forward to deal with the issues and opportunities the postal sector faces today: for example, the development of new technologies by the Postal Technology Centre, the revitalization of the EMS service, the creation of new systems such as POST*Code and POST*Clearing, the creation of the Direct Mail Advisory Board, as well

Directeur général
du Bureau inter-
national de l'UPU

Director General,
International
Bureau of the
UPU

Interview
by
Rhéal LeBlanc



gies par le Centre de technologies postales, à la revitalisation du service EMS, à la mise au point de nouveaux systèmes, tels que POST*Code et POST*Clear, et à la création du Forum pour le développement du publipostage ainsi que du Groupe d'action pour la sécurité postale, dont je suis le grand-père. J'ai toujours considéré la sécurité du courrier comme essentielle, car, en l'absence de sécurité, les gens n'auraient pas confiance dans le service postal.

Par ailleurs, je suis fier de la création du Groupe d'action pour le développement postal (GADP) et des efforts déployés en faveur de l'amélioration et de l'évaluation de la qualité de service, en particulier dans les

pays en développement. Nous avons mis en place la Direction des marchés afin de déterminer ce que les clients attendent des services postaux et de faciliter le dialogue avec les parties intéressées, grâce, par exemple, à la Journée mondiale du client ou par l'intermédiaire du Groupe consultatif.

Surtout, nous avons réalisé tout cela avec un budget à croissance nominale zéro. Le financement de ces activités a été une gageure, notamment en raison des contraintes budgétaires; il a donc fallu compter largement sur les contributions volontaires. La politique actuelle aura cependant bientôt atteint ses limites. Nos membres nous en demandent plus et nous essayons de les satisfaire, mais il est difficile de continuer à créer des programmes autofinancés, car nos membres déclarent ne pas pouvoir y contribuer.

Dans l'ensemble, j'estime que nous avons agi d'une manière très responsable et transparente. En effet, nous avons étudié les coûts de toutes nos activités et effectué des contrôles budgétaires rigoureux, mais, dans un proche avenir, le budget devra tenir compte de l'inflation, ce qui pourrait entraîner de légères hausses du niveau des contributions de nos membres.

Union Postale: Quelles sont les transformations les plus radicales auxquelles vous avez assisté au sein du secteur postal durant vos mandats?

Thomas E. Leavey: J'ai constaté une modification importante de la structure des opérateurs postaux. Bien que certaines postes aient été privatisées, la majorité d'entre elles ont été transformées en sociétés à responsabilité limitée dotées d'un certain degré d'autonomie. Axées sur le commerce et poursuivant un but lucratif, elles sont gérées par des professionnels et ne fonctionnent plus comme des services gouvernementaux. Elles sont cependant toujours tenues d'assurer un service universel.

Dans les années 80, les postes disaient à leur clientèle: «Voici ce que nous offrons», et les clients devaient s'en contenter. Mais aujourd'hui, les postes cherchent à déterminer les besoins de leur clientèle. Elles créent des services pour satisfaire les besoins de celle-ci et s'efforcent d'intégrer les services postaux dans leur chaîne de valeur.

Nous avons aussi changé d'attitude par rapport à la concurrence. Autrefois, lorsque les postes avaient le monopole des lettres et des colis, la concurrence était jugée néfaste. Aujourd'hui, bien que les services réservés existent toujours dans la plupart des pays, l'idée que la concurrence puisse être bénéfique est de plus en plus répandue. La concurrence nous oblige à

as that of the Postal Security Action Group, of which I am the grandfather. I felt it was particularly important to focus on mail security because I always believed that, without it, people would not trust the postal service.

I am also proud of the creation of the Postal Development Action Group (PDAG) and the emphasis the UPU has placed on improving and measuring the quality of service, especially in developing countries. We have established a Markets directorate to determine what customers expect of postal services and to foster a dialogue with stakeholders, through Customer Days and the Advisory Group, for example.

Above all, we have done this with a zero nominal-growth budget. To finance these activities has been a challenge, especially in light of budget constraints, so we have had to make many programmes voluntary. But we have gone about as far as we can with the current policy. Our members ask us for more and we try to do more, but it's difficult to continue to create self-funded programmes because our members say they can't support them.

Overall, I believe we have had a very responsible and transparent approach to our budget, costing out every activity we perform and maintaining tight budgetary controls. In the near future, however, the budget will have to take account of inflation, and this could mean moderate increases in the contributions made by our members.

Union Postale: What have been the most profound transformations you have witnessed in the postal industry during your terms?

Thomas E. Leavey: I have seen a significant change in the structure of postal operators. Although some Posts have been privatized, the majority have been turned into limited-liability companies with some degree of autonomy. They are commercially and profit oriented, managed by professionals, and no longer operate as government departments. They still, however, have a mandate to provide universal service.

Back in the 1980s, Posts said to the customers: "This is what we offer; this is what you have to take." But today Posts are asking customers what they need. They develop services that meet those needs, and attempt to make postal services part of their value chain.

We also think about competition differently. Previously, when Posts had the exclusive monopoly for letters and parcels, competition was considered a bad thing. Today, although there is still a reserved area in most countries, there is a greater appreciation that competition can be good. It forces us to be attentive to customers' needs and offer value for money. We can no longer simply count on our customers to use us, regardless of the price or quality of service. This is what I mean when I say that Posts must adopt a business approach.

Union Postale: You have met postal leaders and postal regulators around the world. What issues keep them awake at night?

rester attentifs aux besoins de la clientèle et à proposer des services avantageux. Nous ne pouvons plus simplement compter sur le fait que les clients vont utiliser nos services indépendamment de leur prix ou de leur qualité. C'est à tout cela que je me réfère lorsque je parle de la nécessité pour les postes d'adopter une démarche commerciale.

Union Postale: Vous qui avez rencontré des dirigeants et des régulateurs postaux dans le monde entier, pouvez-vous nous dire ce qui les empêche de dormir?

Thomas E. Leavey: Le problème le plus pressant est celui de la baisse du volume des échanges postaux. Si ce volume diminue de façon spectaculaire en raison du succès des moyens de communication électroniques, les dirigeants postaux se demandent comment faire pour soutenir la grande infrastructure nécessaire à la prestation de services fiables sur l'ensemble du pays. La distribution du courrier cinq ou six jours par semaine exige un réseau élaboré. Si les quantités de courrier diminuent, cela entraînera des problèmes financiers. C'est pourquoi beaucoup de postes rationalisent leurs réseaux et offrent des services par l'intermédiaire d'autres points de distribution.

Il y a aussi la question de la libéralisation. Les services postaux font partie de l'Accord général sur le commerce des services, mais l'Union européenne a déjà lancé un processus de libéralisation progressive obligeant certaines postes, qui comptent sur les services réservés, à s'adapter à la nouvelle situation. Le facteur le plus préoccupant sur un marché libéralisé sera la baisse éventuelle du volume des échanges de courrier. Dans certains pays, le volume du courrier prioritaire diminue de 1 à 3% par an et il s'agit là de produits à forte marge bénéficiaire. Si les postes perdent ces quantités de courrier, elles devront procéder à des ajustements.

Cela dit, je pense que la baisse sera lente et progressive, de l'ordre de 1 à 2% par an au cours des cinq à dix années à venir. Certains sont plus pessimistes et prévoient une baisse de 20% des quantités de courrier de première classe ou prioritaire au cours des cinq prochaines années, mais je n'y crois pas. Nous pouvons atténuer la diminution du volume des échanges de courrier et trouver des moyens pour renforcer la croissance de certains produits, tels que les envois de publipostage et les colis, notamment en tirant profit des possibilités en matière de distribution qu'offre l'achat via Internet.

Union Postale: Au cours des vingt dernières années, de nombreuses postes ont subi une réforme postale, avec plus ou moins de succès selon les cas. Compte tenu de l'avancée de la mondialisation et de la libéralisation, que réserve l'avenir aux postes qui demeurent sous contrôle de l'Etat?

Thomas E. Leavey: A priori, il n'y a rien d'impossible pour un service postal qui opère sous le contrôle direct de l'Etat. Il s'agit cependant d'une situation difficile parce que, souvent, les décisions politiques dictent les

Thomas E. Leavey: The most pressing issue is mail volume growth. If there is a dramatic downturn in postal volumes due to diversion to electronic media, postal leaders ask themselves: "How can we support this large infrastructure needed to provide reliable service across the country?" To deliver to every household five or six days a week requires an elaborate network. If volumes start to shrink, it will create financial problems. That's why many Posts are already rationalizing their networks and offering services through other outlets and shops.

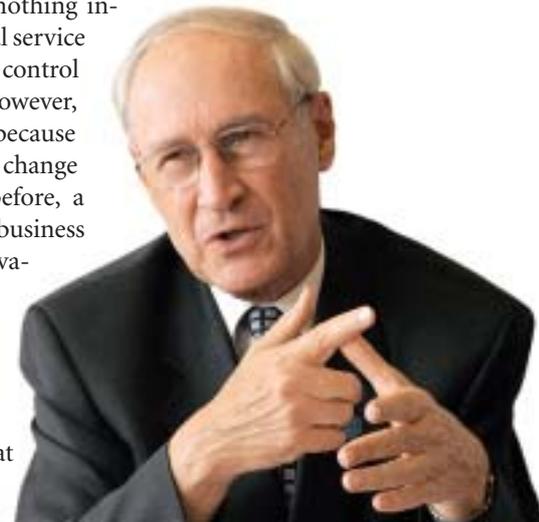
There is also the question of liberalization. Postal services are covered under the WTO agreement. But the European Union has already implemented a process of gradual liberalization, and this will require some Posts that rely on the reserved area to adapt to the new situation. The most challenging factor in a liberalized market will be the possible decline in volumes. Some countries are losing priority mail volumes in the range of 1 to 3 % a year, and those are high-margin products. If they lose these volumes, they will have to make adjustments.

That said, I believe the decline will be slow and progressive, in the range of one to two per cent a year over the next five to ten years. Some forecasters pessimistically report a 20% decline within the next five years on first-class or priority mail, but I don't believe that. We can moderate the decline on volumes and find opportunities to increase growth in products such as direct and parcel mail, especially by taking advantage of the delivery opportunities offered by Internet shopping.

Union Postale: Over the past 20 years, many Posts have undergone postal reform, some more successfully than others. With globalization and liberalization taking root very firmly, what does the future hold for Posts that remain Government-operated?

Thomas E. Leavey: There is nothing inherently impossible for a postal service that operates under the direct control of the Government. It is, however, a difficult situation to be in because political decisions often dictate change and priorities. As I've said before, a better model has to be the business model, whether it involves privatization or the creation of a limited-liability company, a government-owned enterprise with a board of directors and an independent regulator. Administrations that don't consider these models or investigate others, such as a management contract or a concession, may be in trouble. It is not impossible to continue operating under Government rule, but then the Government must be very clear on what it is going to do commercially, and Governments normally are not interested in commercial activity because they are not equipped for that.

Postal reform has been a major objective of the UPU over the past few years. The PDAG has been very involved in delivering that message. We have conducted workshops in all regions of the world, we have sent consultants to help draft and rewrite legislation and implement reform. We have had close cooperation from the World Bank and other regional development banks. Overall, I think the message has been extremely strong and clear that, without postal reform, the postal services will not be able to move forward and provide the services, and also get the financing they need to modernize.



changements et les priorités. Comme je l'ai déjà dit, la meilleure solution reste le modèle commercial, que l'objectif soit de privatiser ou de créer une société à responsabilité limitée contrôlée par l'Etat, avec un conseil d'administration et un régulateur indépendant. Les administrations qui n'étudient pas ces modèles ou qui ne cherchent pas d'autres solutions, comme les contrats de gestion ou les accords de concession, pourraient se retrouver dans une situation délicate. Il n'est pas impossible de continuer à opérer sous contrôle de l'Etat. Seulement, dans ce cas, l'Etat doit indiquer très clairement ce qu'il compte faire du point de vue commercial. Or les Etats ne sont généralement pas intéressés par les activités commerciales parce qu'ils ne sont pas équipés pour cela.

Depuis quelques années, la réforme postale constitue l'un des principaux objectifs de l'UPU. Le GADP a joué un grand rôle dans la diffusion de ce message. Nous avons organisé des ateliers dans toutes les régions du monde et envoyé sur place des consultants chargés de contribuer à la rédaction et au remaniement des législations postales ainsi qu'à la mise en œuvre de la réforme. Nous avons coopéré étroitement avec la Banque mondiale et d'autres banques régionales de développement. Dans l'ensemble, je pense que le message a été extrêmement fort et clair: en l'absence de réforme, les postes ne pourront pas aller de l'avant et fournir les services nécessaires tout en obtenant les moyens de financement dont elles ont besoin pour se moderniser.

Union Postale: Pour rester dans le thème de ce numéro, pourquoi le monde a-t-il besoin de l'UPU?

Thomas E. Leavey: L'UPU représente le ciment indispensable à la cohésion entre les 190 Pays-membres de notre organisation. Lors de la dernière Journée mondiale de la poste, mon message était: «Pensez globalement, mais agissez localement». Je voulais dire par là que tous les services postaux nationaux sont capables d'assurer les services que les citoyens attendent, et ils doivent être performants à cet égard. Mais aujourd'hui, il est essentiel que les postes s'inscrivent dans une perspective mondiale, ce que l'UPU leur permet justement de faire. Celle-ci leur permet de devenir des acteurs d'envergure mondiale. Nous faisons encore plus que cela: nous avons nos Règlements et notre Convention, nous aidons les pays en développement à construire leurs systèmes, nous élaborons des normes et nous proposons de nouveaux produits et services qui seront des sources de revenu supplémentaires. Je ne vois pas comment le monde postal pourrait survivre et assurer un service universel sans l'UPU ou sans une organisation qui la remplacerait.

Union Postale: Le processus de réforme a déjà débuté au sein de l'UPU. Quels changements doivent encore être réalisés pour assurer la viabilité et l'efficacité de l'organisation?

Thomas E. Leavey: Cette réforme comprend deux aspects essentiels. Le premier concerne la capacité de l'UPU, des Conseils et du Congrès de prendre des décisions relatives aux services postaux et à l'obligation de service universel. Autrefois, la structure décisionnelle était relativement lourde. Pour y remédier, nous avons conféré davantage de pouvoir aux Conseils, et cette initiative doit se poursuivre. Au sein de l'UPU, nous devons pouvoir prendre des décisions rapidement, faire des ajustements et des recommandations, et traiter plus vite les questions concernant, par exemple, la sécurité, la qualité de service et les nouvelles technologies. D'importants progrès ont été réalisés, mais il reste encore beaucoup à faire.

Le deuxième aspect de la réforme de l'UPU concerne le Bureau international. Celui-ci a déjà subi d'importantes transformations, mais nous devons renforcer la décentralisation. Les membres du personnel doivent être tenus

Union Postale: To keep with the theme of this issue, why does the world need the UPU?

Thomas E. Leavey: We have 190 member countries and there has to be some glue that holds these members together, and that is the UPU. My last World Post Day message was "think globally, act locally." By that I meant that each national postal service has the capacity to carry out the services that citizens expect, and they have to be good at it. But the global dimension, which is very important today, needs to be linked, and the UPU provides that link. The UPU provides the ability to become a global player. We do more than that: we have our regulations and the Convention, we help developing countries build their systems, we develop standards, and we propose new products and services that will bring in additional revenues. I don't see how the postal world would survive and provide universal service without the UPU, or some organization that would replace it.

Union Postale: The reform process at the UPU has begun. What changes must still take place to ensure the organization's viability and effectiveness?



Thomas E. Leavey: There are two dimensions to the UPU reform. The first concerns how the UPU, the Councils and the Congress can effectively make decisions regarding mail services and the universal service obligation. In the past, we have had a rather heavy structure. We have addressed this by giving the Councils more

power, and this has to continue. Within the UPU itself, we have to be able to make decisions quickly, make adjustments and recommendations, and deal with security, quality of mail service and new technologies, for example, much faster. All of that has moved forward well, but more has to be done.

Secondly, there is reform at the International Bureau. The IB has undergone significant change already, but we need to emphasize decentralization with greater efficacy. Individuals must be responsible for their performance and their contribution to programme goals and budget. We also have to renew personnel and staff in order to generate new ideas and perspectives. We have been doing that through fixed term appointments. The reform process affects all organs of the Union.

Union Postale: A new Consultative Committee will be created in Bucharest, giving a voice to postal industry stakeholders who are not regulators or operators. Without voting rights, how effective can the members of this Committee be?

Thomas E. Leavey: Because the UPU is an inter-governmental organization, voting is reserved to the

pour responsables de leur performance individuelle et de leur contribution en ce qui concerne les objectifs et les budgets des programmes. En outre, nous devons renouveler le personnel afin de générer des idées et des perspectives nouvelles. Nous utilisons des contrats à durée déterminée à cet effet. Le processus de réforme englobe tous les organes de l'Union.

Union Postale: Un nouveau Comité consultatif sera créé à Bucarest pour permettre aux intervenants du secteur postal autres que les régulateurs et les opérateurs de faire entendre leur voix. Cela dit, sans droit de vote, quel poids peuvent avoir les membres de ce Comité?

Thomas E. Leavey: L'UPU étant une organisation intergouvernementale, le droit de vote est réservé aux gouvernements que nous représentons. Cela étant, je ne pense pas que le droit de vote soit au cœur du problème. En fait, nous votons peu dans le cadre des travaux des deux Conseils. Des votes sont organisés pendant les Congrès, car nous avons besoin d'un processus de prise de décisions rapide, mais, en principe, l'UPU fonctionne par consensus en poursuivant des intérêts ou une série d'objectifs communs. Les membres du Comité consultatif, qui pourront participer aux débats, soumettre des documents et formuler des opinions, seront des partenaires de l'UPU à part entière, et je suis sûr qu'ils influenceront considérablement sur l'orientation future de l'organisation.

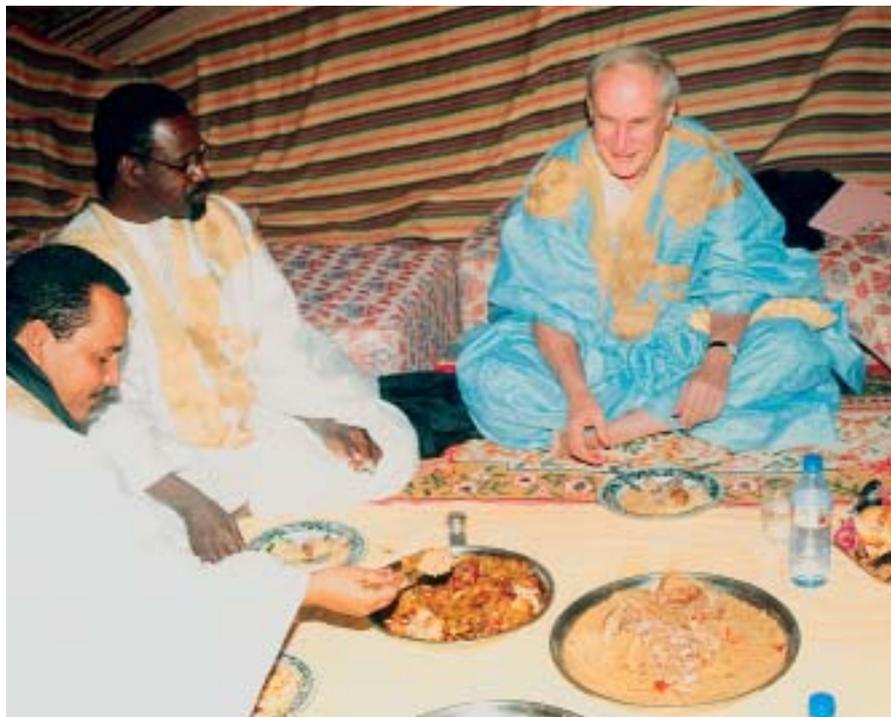
Union Postale: Quels conseils donneriez-vous à votre successeur?

Thomas E. Leavey: Je lui conseillerais d'appliquer sa propre stratégie. J'ai essayé, avec mes collègues, de faire des progrès dans de nombreux domaines prioritaires. Je suis sûr que le nouveau Directeur général viendra avec ses propres idées et théories au sujet de ce qu'il convient de faire et qu'il consultera les Pays-membres de l'Union. Les défis seront certainement énormes. Nous nous sommes efforcés d'ouvrir la voie, mais mon successeur devra écouter les Pays-membres et ouvrir un dialogue. Il devra aller visiter les pays pour se rendre compte de la situation sur place. Pour ma part, j'ai visité 92 pays au cours des dix dernières années, et cela m'a beaucoup aidé à comprendre comment s'effectue la prestation des services postaux dans les autres régions du monde, comment l'UPU peut aider ces pays et comment nous pouvons travailler ensemble, comme une communauté de services postaux.

Union Postale: Quels sont vos projets pour votre retraite?

Thomas E. Leavey: J'aurai plus de temps pour pratiquer mes hobbies et le sport, que j'apprécie beaucoup, ainsi que pour ma collection de timbres. Mais je ne serai pas complètement à la retraite. Je suivrai de près l'évolution du monde postal et resterai disponible pour fournir mon aide là où je pourrai être utile. ■

Traduit par Didier Guyonnet



Governments we represent. That said, I don't believe voting rights are the key issue. In fact, in the work of the two Councils, we seldom vote. We do at Congress because we need an expeditious process to arrive at decisions. But normally the UPU works through consensus, in the pursuit of a common interest or a set of objectives. By being able to participate in the debate, offering papers and opinions, members of the Consultative Committee will be full partners of the UPU and I'm sure they will profoundly influence the direction the organization takes in the future.

Union Postale: What words of advice do you have for your successor?

Thomas E. Leavey: To pursue his own strategy. I have tried with my colleagues to move forward on many priorities. I am sure the new Director General will bring his own ideas and insights about what needs to be done, and consult with Union members. The challenges will certainly be great. We have tried to prepare the way, but my successor will have to listen to the members and create a dialogue. He has to go out and visit the countries to see what is happening. I have visited 92 countries over the past ten years, and this has been a great help for me to understand how postal services are offered in other parts of the world, how the UPU can help these countries, and how we can work together as a family of postal services.

Union Postale: What are your plans for retirement?

Thomas E. Leavey: I will have more time to devote to hobbies and sports, which I like very much, as well as my stamp collection. But I won't retire totally. I will follow the developments of the postal world closely and be available to help out on occasion and wherever I can. ■

M. Leavey a visité 92 pays au cours de sa carrière à l'UPU. En 2001, il a rencontré les dirigeants de Mauripost pendant une visite officielle à Chinguitty (Mauritanie).

Mr. Leavey visited 92 countries during his UPU career. In 2001, he met with Mauripost officials during an official visit to Chinguitty, in Mauritania.



2004
AWARD
WINNERS

Recognising Excellence - Winners of the 2004 World Mail Awards

This year's World Mail Awards presented in Berlin on 25 May, acknowledged many of our industry's most inspiring innovations and achievements.

The 2004 winners:

Innovation sponsored by Capgemini

DHL and KEBA AG for their B2B/B2C last-mile solution PACKSTATION.

Enterprise sponsored by Spring

JERSEY POST for its launch of a pan-European fulfilment and logistics service for online retailers.

Customer Service sponsored by Innovapost

MASTERLINK EXPRESS for its Tailor Made Cash on Delivery service in Poland.

Marketing sponsored by Triangle

USPS for its Simple Steps coaching tool, designed for newcomers to Direct Mail.

Security sponsored by Royal Mail

SOUTH AFRICAN POST OFFICE for its Code of Conduct Crime Awareness Campaign addressing human behaviour and ethics.

Technology sponsored by Intermec

SOUTH AFRICAN POST OFFICE for its Paymaster to the Nation, enhancing quality of life for disadvantaged individuals.

e-Commerce sponsored by ME-News

BORDERFREE (a division of Canada Post) for its Borderfree for Merchants Service providing a one-stop-shop service.

Quality sponsored by Deutsche Post World Net

MASTERLINK EXPRESS for its Tailor Made Cash on Delivery service in Poland.

Transformation sponsored by Accenture

AUSTRALIA POST for its transformation of image, corporate culture and operations.

Industry Leadership sponsored by Pitney Bowes

Graeme John Managing Director, Australia Post

Elmar Toime former Chief Executive, New Zealand Post and Executive Deputy Chairman, Royal Mail Group.

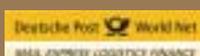
Next year's awards
will be presented on
11 May 2005 in Brussels.

More details at:

www.mailawards.com

TRIANGLE

triangle.eu.com



Dialogue avec/Face-to-face with Moussibahou Mazou



Vice-Directeur
général du
Bureau interna-
tional de l'UPU

Deputy Director
General, Interna-
tional Bureau of
the UPU

Interview
par
Rhéal LeBlanc

C'est la mémoire de l'UPU qui s'en va. Après 42 ans au service de l'organisation, Moussibahou Mazou, Vice-Directeur général, prendra sa retraite le 31 décembre 2004. Son expertise et son savoir seront regrettés, s'il faut en juger par le nombre de fois où, pendant les sessions du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration, ce natif de la République du Congo a su dénouer l'impasse en rappelant lucidement l'issue d'une résolution, la finesse d'une décision ou l'exactitude d'un Règlement. Arrivé à l'UPU en 1962, M. Mazou a occupé plusieurs fonctions avant d'être élu, pour une première fois en 1994, au poste de Vice-Directeur général. Son mandat fut reconduit en 1999 à Beijing. Au moment de mettre sous presse, il venait de publier un livre, intitulé *L'Union postale universelle – Passé, présent et avenir*, dans lequel il relate l'histoire et l'évolution de l'organisation à laquelle il a consacré une bonne partie de sa vie.

Union Postale: Quarante-deux ans passés au sein de l'UPU, ce n'est pas peu dire. Quel bilan tirez-vous de votre carrière à l'UPU?

Moussibahou Mazou: Après une carrière très enrichissante au sein d'une organisation dont le rôle consiste à relier les individus et les collectivités au-delà des frontières nationales, j'estime que le bilan est positif. Je peux citer certaines actions initiées dans le cadre de la coopération technique, comme la mise en place de mécanismes pour favoriser la coopération technique horizontale, la poursuite d'activités de formation à

The UPU is losing its memory: after 42 years of service to the organization, Moussibahou Mazou, Deputy Director General, will be retiring on 31 December 2004. His expertise and knowledge will be sorely missed, judging by the number of times he has been able to break the deadlock during sessions of the Postal Operations Council and Council of Administration by recalling with clarity the outcome of a resolution, the finer points of a decision or the detail of a Regulation. After arriving at the UPU in 1962, Mr. Mazou, a native of the Republic of the Congo, held a number of positions before he was elected to the post of Deputy Director General for the first time in 1994. His term of office was extended at Beijing in 1999. At press time, he had just published a book, entitled *The Universal Postal Union: Past, Present and Future*, in which he talks about the history and evolution of the organization to which he has dedicated a large part of his life.

Union Postale: Forty-two years spent at the UPU is quite an achievement. How do you look back on your career at the UPU?

Moussibahou Mazou: After a very rewarding career in an organization that aims to bring individuals and communities together regardless of national borders, I look back on my career in a very positive light. I can point to certain actions launched in the area of technical cooperation, such as the implementation of mechanisms to promote horizontal technical cooperation,

tous les niveaux, et plus particulièrement la présence accrue de l'UPU sur le terrain.

Au début de ma carrière, il a fallu me plier à un environnement nouveau et à de nouvelles pratiques, même si, sur le fond, j'avais reçu une formation adéquate. Il a fallu recommencer à un niveau modeste, mais ce fut justement une très bonne école.

Union Postale: Avez-vous toujours rêvé de faire une carrière diplomatique?

Moussibahou Mazou: Non. D'abord, mon recrutement au Bureau international est le fruit de la détermination d'un visionnaire qui a su mettre en accord son humanisme et les actions qu'il menait. Le Dr Edouard Weber, alors Directeur général du Bureau international, avait visité un certain nombre de pays africains alors que ceux-ci venaient d'acquiescer la souveraineté. Il voulait «internationaliser» – le terme est de lui – le Bureau. A la suite d'une mise au concours dans les pays visités, il avait recruté simultanément trois Africains: un Sénégalais, un Tunisien et moi-même, du Congo-Brazzaville. C'est ainsi que je suis devenu fonctionnaire international ou, si vous voulez, que j'ai fait mon entrée dans la diplomatie multilatérale.

Union Postale: Quelles différences existe-t-il entre les services postaux mondiaux d'aujourd'hui et ceux en place au moment où vous avez commencé votre carrière à l'UPU? Quels ont été, selon vous, les changements les plus marquants pendant cette période?

Moussibahou Mazou: Dans les années 60, la quasi-totalité des postes était encore des administrations publiques comprenant à la fois les services postaux et les télécommunications; le monopole d'Etat était la règle dans les deux métiers. Les réseaux postaux nationaux coopéraient uniquement à l'intérieur d'un territoire véritablement monopolistique. On mentionnait avec beaucoup de légèreté ce qu'on appelait alors la poste parallèle, considérée comme un épiphénomène observé notamment dans certains pays d'Amérique latine. La concurrence des coursiers privés ne constituait pas une véritable préoccupation. Or, pendant ce temps, l'état des services postaux était en-deçà des attentes des économies nationales de certains pays et singulièrement des clients.

Aujourd'hui, les postes sont séparées des télécommunications dans presque tous les pays. Les effets de la concurrence sur les activités des postes publiques sont plus perceptibles et pris à cœur par ces dernières. Au début, l'UPU et les administrations voulaient «combattre» la concurrence. Aujourd'hui, les postes les plus averties s'organisent pour conserver ou accroître leurs parts de marché, en cherchant même parfois à coopérer avec les concurrents, voire à les absorber. A l'inverse, la question est de savoir comment préserver le concept de territoire postal unique et assurer une meilleure interconnexion des réseaux nationaux dans un environnement où les opérateurs postaux publics eux-mêmes sont en concurrence, au nom de la libéralisation des échanges.

the drive for training activities at all levels, and especially the increased UPU presence in the field.

At the start of my career, I had to adapt to a new environment and new practices, even though, generally speaking, I had received adequate training. I had to start over at a modest level, but it proved to be an excellent training ground.

Union Postale: Did you always want to be a diplomat?

Moussibahou Mazou: No. In the first place, I was recruited to the International Bureau as a result of the determination of one visionary, who was able to reconcile his humanism with his actions – Dr. Edouard Weber, then Director General of the International Bureau. He had visited a number of African countries just as they were acquiring sovereignty. To quote Dr Weber, he wanted to “internationalize” the Bureau. Following a call for applications in the countries he had visited, he recruited three Africans at the same time: a Senegalese, a Tunisian and myself from Brazzaville in the Congo. So that is how I became an international civil servant or, if you prefer, how I began my career in multilateral diplomacy.

Union Postale: How does the current status of international postal services compare with the situation that existed when you started your career with the UPU? In your opinion, what have been the most significant changes during this period?

Moussibahou Mazou: In the 1960s, almost all Posts were still public administrations comprising both postal and telecommunication services; State monopoly was the rule in both sectors. National postal networks only cooperated within a genuinely monopolistic territory. We used to talk very light-heartedly about what we then called the parallel post, which was regarded as an epiphenomenon noted in certain Latin American countries in particular. Competition from private couriers was not a real concern. In fact, during



Union Postale: Vous étiez là au moment où la section de la coopération technique a été créée. Comment décririez-vous l'impact du travail effectué par l'UPU en matière de coopération technique dans le secteur postal depuis le début des années 70?

Moussibahou Mazou: Lorsque je suis arrivé au Bureau, l'Union postale universelle avait à peine démarré ses actions en matière d'assistance technique en sollicitant son admission au Programme élargi d'assistance technique de l'ONU. En 1963, l'Union pouvait mettre en œuvre son premier programme biennal en tant qu'agence d'exécution.

La petite unité qui s'occupait de la coopération technique était composée de deux fonctionnaires très enthousiastes et dévoués. J'ai rejoint une équipe plus importante dans les années 70, après quelques années à la Division des services postaux et au Cabinet du Directeur général.

Dans le livre que je viens de publier, je consacre de longs passages aux débuts et à l'évolution de la politique de l'UPU en matière de coopération technique. Si je devais décrire l'impact de l'assistance technique de l'UPU sur le fonctionnement des services postaux des pays bénéficiaires, je dirais que les résultats ne sont pas négligeables, mais qu'ils ne sont pas entièrement à la hauteur des espérances. Peut-être ne s'était-on pas attaqué de façon assez significative au problème global posé par le niveau de qualité du réseau postal international et à la satisfaction des besoins de la clientèle. Peut-être les moyens mis en œuvre étaient-ils modestes pour permettre aux pays en développement de réaliser de façon durable des programmes de modernisation de leur poste. Fort heureusement, la création du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) tend à corriger ces insuffisances.

Il est un domaine où l'assistance technique a eu une influence très positive: la formation. Grâce aux actions menées par l'UPU et ses partenaires dans les régions et au niveau national, les pays en développement disposent aujourd'hui d'un vivier de cadres dirigeants très compétents. Les pays doivent continuer à mener une politique systématique de formation du personnel, car les hommes et les femmes constituent les principales ressources des entreprises postales.

Union Postale: Vous avez œuvré intensément pour le développement des services postaux en Afrique, une région particulièrement défavorisée dans la nouvelle société de l'information. Que réserve l'avenir aux services postaux de cette région?

Moussibahou Mazou: J'ai contribué modestement au développement des services postaux, non seulement dans les pays d'Afrique, mais dans l'ensemble des pays défavorisés. Jeune fonctionnaire à la coopération technique, j'étais responsable de ce que nous appelions alors la Section de programmation. A ce poste, je devais programmer et élaborer des projets nationaux, régionaux et interrégionaux. C'est plus tard qu'une structure fondée sur des découpages régionaux a été



this time, postal services fell short of meeting the expectations of some countries' national economies and especially the expectations of their customers.

Today, Posts are separate from telecommunications in almost all countries. The effects of competition on the activities of public Posts are more tangible and are certainly taken seriously by the latter. Initially, the UPU and the administrations wanted to "fight" the competition. Nowadays, the most clued-up Posts are organizing themselves to maintain or increase their market share, sometimes even by trying to work with competitors and indeed absorbing them. On the other hand, it is a matter of knowing how to preserve the concept of the single postal territory and ensuring better interconnection between national networks in an environment where public postal operators themselves are in competition on account of mail traffic liberalization.

Union Postale: You were at the UPU when the technical cooperation section was created. How would you describe the impact of the technical cooperation work carried out by the UPU in the postal sector since the beginning of the 1970s?

Moussibahou Mazou: When I joined the UPU, the Universal Postal Union was just starting its actions in the area of technical cooperation with its request to be admitted to the UN's Expanded Programme of Technical Assistance (EPTA). In 1963, the Union was able to implement its first biennial programme as an executing agency.

The small unit responsible for technical cooperation consisted of two very enthusiastic and dedicated individuals. I joined a larger team in the 1970s, after a few years in the Postal Services Division and in the Director General's Office.

In the book I have just published, I discuss the origins and development of the UPU's technical cooperation policy at length. If I had to describe the impact of UPU technical assistance on the operation of postal services in beneficiary countries, I would say that while the results have not been insignificant, they have not fully lived up to expectations either. Perhaps we have not done enough to tackle the overall problem raised by the international postal network's standard of quality or to satisfy customer requirements. Perhaps the resources provided were too modest to enable developing countries to implement sustainable modernization programmes for their Posts. Fortunately, the Quality of Service Fund (QSF) appears to be addressing these shortcomings.

There is one area where technical assistance has had a very positive influence: training. Thanks to the actions taken by the UPU and its partners at regional and national levels, developing countries now have a pool of ex-



Visite officielle en Inde en 1995. M. Mazou y a rencontré le Directeur général adjoint et le Postmaster General (à sa droite).

On official visit to India in 1995. Mr. Mazou met with the Senior Deputy Director General and the Postmaster General (at his right).

introduite à la Division de la coopération technique. Il est vrai qu'à la suite de ce découpage et au hasard des affectations j'ai pu consacrer plus d'énergie à la région Afrique, jusqu'à ma nomination comme Sous-Directeur général de cette Division, où j'ai pu agir sur le plan mondial. C'est l'époque où nous avons mis en place le concept de projets intégrés pluriannuels; c'est aussi l'époque où l'UPU a mis en pratique sa politique de coopération technique de proximité, avec la création des bureaux des Conseillers régionaux.

Que réserve l'avenir aux services postaux de l'Afrique? Cela dépend des Africains eux-mêmes. Certes, la coopération technique constitue un des leviers pour accompagner les efforts des pays. Mais ce n'est qu'un moyen, et non une fin en soi. Les postes sont désormais des entreprises. Comme telles, elles doivent être conduites par des hommes et des femmes suffisamment préparés, rigoureux, prêts à abandonner un certain amour-propre pour coopérer et créer des coentreprises ou des filiales communes dans des secteurs porteurs. Pris individuellement, les marchés de la plupart des pays africains sont trop limités. La mise en commun des moyens pour la création d'unités viables me paraît être la solution au problème de l'étroitesse des marchés postaux en Afrique. Les talents de chef d'entreprise ne manquent pas au sein des postes en Afrique, mais je sais qu'il faudra que les dirigeants africains fassent preuve d'audace et de détermination; c'est à ce prix que les postes africaines peuvent espérer avoir un avenir dans un environnement mondial particulièrement difficile.

Union Postale: Les pays en développement en général pourront-ils survivre en cette ère de libéralisation et de mondialisation? Que leur faut-il précisément pour assurer leur efficacité?

Moussibahou Mazou: Du fait de la libéralisation des échanges et de la mondialisation, les réformes postales

trêmement compétentes seniors managers. These countries should continue to implement a systematic staff-training policy, because men and women are the primary resources of postal enterprises.

Union Postale: You have worked tirelessly on developing postal services in Africa, a particularly disadvantaged region in terms of the new Information Society. What does the future hold for postal services in this region?

Moussibahou Mazou: I have made a modest contribution to developing postal services, not only in Africa, but in all disadvantaged countries. As a young official working in technical cooperation, I was responsible for what was then called the programming section, where I had to plan and develop national, regional and interregional projects. Later, a regional structure was introduced in the Technical Cooperation Division. As a result of this structuring and of chance assignments, I was able to devote more energy to the African region,

until I was appointed Assistant Director General and Head of this Division where I was able to act on a global level. It was at this time that we introduced the idea of multi-year integrated projects and that the UPU put its local technical cooperation policy into practice by setting up Regional Adviser offices.

What does the future hold for African postal services? That depends on Africans themselves. Of course, technical cooperation is one of the levers that will flank national efforts, but it is only a means and not an end in itself. Posts are businesses now. And as such, they must be led by sufficiently prepared and devoted people who are ready to swallow a certain amount of pride to cooperate and create joint ventures or joint branches in growth sectors. Taken individually, markets in most African countries are too limited. I believe that the pooling of resources to create viable units is the solution to the problem of limited postal markets in Africa. There is no lack of talent among the directors of African Posts, but I think that African executives will have to be daring and determined; this is what it will take to ensure a future for African Posts in an especially difficult global environment.

Union Postale: Will developing countries in general be able to survive in this era of liberalization and globalization? What exactly do they need to ensure they remain efficient?

Moussibahou Mazou: Because of free trade and globalization, postal reforms made in industrialized countries, and in Europe in particular, are bound to impact on Posts in developing countries, which must implement effective postal reforms in their turn. They should not hesitate to use the latest techniques to ensure quality services and, if necessary, seek alliances inside and outside their geographical regions if such alliances can open up markets to them and allow them access to other sectors and growth areas.

opérées dans les pays industrialisés, et plus spécialement dans l'espace européen, auront un impact certain sur les postes des pays en développement. Ces pays devront eux-mêmes adopter des réformes postales efficaces. Ils ne doivent pas hésiter à recourir aux techniques les plus modernes pour assurer des services de qualité et, en cas de besoin, à rechercher des alliances à l'intérieur et hors de leurs zones géographiques si celles-ci peuvent leur ouvrir des marchés leur permettant d'accéder à d'autres métiers ou créneaux porteurs.

Mais il importe aussi que les pays en développement tirent aujourd'hui le meilleur profit des possibilités qu'offre la coopération technique au sein de l'UPU. Ce serait une erreur de croire que cette coopération technique sera éternelle sous sa forme actuelle.

Union Postale: Le Congrès de Bucarest sera votre neuvième et ultime Congrès postal universel. En tant que Président du Comité préparatoire au sein du Bureau international, quels sont vos espoirs pour ce Congrès?

Moussibahou Mazou: Oui, le premier Congrès auquel j'ai participé était celui de Vienne 1964. Celui de Bucarest sera mon neuvième Congrès, en effet. Aucun Congrès postal universel ne ressemble à un autre. J'ai bon espoir que le 23^e Congrès sera réussi, comme les précédents. Les autorités du pays hôte mettent les bouchées doubles pour que tout soit prêt et que les participants travaillent dans les meilleures conditions possibles, dans une atmosphère conviviale. Je suis persuadé que nos hôtes seront parfaits.

Union Postale: Quels sont vos meilleurs souvenirs de l'UPU?

Moussibahou Mazou: Mes meilleurs souvenirs sont les nombreuses rencontres que j'ai eu l'occasion de faire dans l'exercice de mes fonctions; ce sont les liens d'amitié que j'ai pu nouer avec les ressortissants de tous les continents. C'est surtout l'immense richesse des cultures que j'ai pu admirer en visitant de nombreux Pays-membres de l'Union.

Union Postale: Quels sont vos projets de retraite?

Moussibahou Mazou: A cette question, je réponds que j'irai à la pêche. Mais c'est pour plaisanter, car je n'ai jamais pratiqué ce sport et je ne crois pas en avoir la passion. J'ai au moins un projet, et il ne vous étonnera pas d'apprendre qu'il concerne les postes des pays en développement. Quand il sera mûr, j'y associerai les personnalités du monde postal que j'ai eu l'honneur de rencontrer et qui seront, j'en suis sûr, d'une grande utilité dans la démarche que je compte entreprendre. Comme vous le voyez, je quitterai le Bureau international, mais je resterai fidèle à la poste et à la vocation que j'ai eu le temps de cultiver au travers des différents postes que j'ai occupés, depuis celui dans le domaine de la coopération technique jusqu'à celui de Vice-Directeur général. Comme dirait l'autre: «Chassez le naturel, il revient au galop!» ■

However, it is also important that developing countries make the most of the opportunities currently afforded to them by UPU technical cooperation. It would be a mistake to believe that this technical assistance will be available forever in its present form.

Union Postale: The Bucharest Congress will be your ninth and final Universal Postal Congress. As Chairman of the International Bureau's Congress Preparatory Committee, what are your hopes for this Congress?

Moussibahou Mazou: Yes, the first Congress I took part in was the 1964 Vienna Congress, so the Bucharest Congress will indeed be my ninth Congress. Every Universal Postal Congress is different. I hope that the 23rd Congress will be a successful one, like those which preceded it. The authorities in the host country are pulling out all the stops to ensure that everything is ready and that participants can work in the best possible conditions in a convivial atmosphere. I am sure that our hosts will do a wonderful job.



Union Postale: What are your fondest memories of the UPU?

Moussibahou Mazou: My fondest memories are of the many people I have had an opportunity to meet while carrying out my duties; the friendships I have been able to strike up with people from every continent and, above all, the great abundance of cultures I have been able to admire on my visits to so many Union member countries.

Union Postale: What are your retirement plans?

Moussibahou Mazou: I always answer this question by saying that I will go fishing, but that's just a joke. I have never been fishing and I don't think I would enjoy it. I have at least one project in mind, and it won't surprise you to learn that it involves Posts in developing countries. When it is ready, I will contact the people from the postal world whom I have had the honour of meeting and who will, I'm sure, be of great assistance in the project I am planning. As you can see, though I am leaving the International Bureau, I will remain true to the Post and to the vocation I have had time to develop in the various positions I have held, from those in technical cooperation to that of Deputy Director General. As the saying goes, "What's bred in the bone comes out in the flesh". ■

Translation by John Evans

Union postale de l'Asie et du Pacifique (APPU)

Par Jérôme Deutschmann

Asian Pacific Postal Union (APPU)

Au cours des cinq dernières années, l'APPU a organisé, conjointement avec le Collège postal de l'Asie et du Pacifique (APPC) et Uni-Apro, des séminaires sur l'environnement postal, la gestion des ressources humaines et les transactions postales internationales. L'APPC, exploité par l'APPU, est l'un des centres de formation les plus connus et les plus actifs du secteur postal. Il forme chaque année plusieurs centaines de cadres de la région et d'Afrique, et ce depuis 1970. Gordon Maher, Directeur du bureau de l'APPU, décrit le rôle concret de l'APPU dans ces formations.

During the past five years, the APPU, in conjunction with the Asian Pacific Postal College (APPC) and Uni-Apro, has organized seminars on the postal environment, human resource management and international postal transactions. The APPC, run by the APPU, is one of the best-known and most active training centres in the postal sector. Each year it trains several hundred managers from the region and from Africa, and has done so since 1970. Gordon Maher, Director of the APPU Bureau, describes the APPU's specific training role.



Gordon Maher: Notre objectif, lorsque nous organisons ces séminaires, est de former les participants aux nouvelles données du marché postal et aux défis à venir. Ce sont des membres du bureau de l'APPU qui dirigent certains séminaires, des formations et assurent généralement un suivi. Nous adaptons nos présentations en fonction du pays et des participants. Nos chargés de cours, dont quelques-uns mènent en parallèle des travaux de recherche, examinent et évaluent leurs résultats avec les participants. Le fruit de leur recherche a d'ailleurs fait l'objet d'un ouvrage intitulé «Postal Resurgence», qui décrit la transformation de six postes de la région et sert de support à ces séminaires.

Gordon Maher: Our aim in organizing these seminars is to prepare participants for the new realities of the postal market and for future challenges. Members of the APPU Bureau run certain seminars and training courses and generally ensure that there is a follow-up. We adapt our presentations according to the country and the participants. Our course leaders, some of whom also carry out research work, examine and assess their results with participants. In addition, the findings of their research work are the subject of a document entitled "Postal Resurgence", which describes the transformation of six Posts in the region and serves as support material for the seminars.

Union Postale: Quelles sont les attentes de l'APPU à Bucarest en septembre 2004?

Gordon Maher: Nos membres ont des attentes différentes en fonction de leur situation postale, mais tous souhaitent le règlement du système de frais terminaux pour la période 2006–2009 et l'ancrage du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service comme projet phare de l'UPU. Nous avons en effet lancé trois projets régionaux FAQS destinés à nos membres les moins avancés et parrainés par nos membres les plus riches. L'élection du nouveau Directeur général constitue également un événement important, car c'est lui qui sera chargé de mettre en place tous ces changements. ■

Union Postale: What is the APPU expecting from Bucharest in September 2004?

Gordon Maher: Our member countries have different expectations depending on their postal situation, but they all are hoping that the terminal dues system will be settled for the period 2006–2009 and that the Quality of Service Fund is firmly established as a key UPU project. For our part, we have launched three regional QSF projects targeting our least developed member countries and sponsored by our richer members. The election of a new Director General is also an important event, because he will be responsible for implementing all these changes. ■ *Translation by Gary Long*

Créée en: 1961

Siège: Bangkok (Thaïlande)

Nombre de membres: 29

Projets régionaux FAQS: amélioration de l'organisation du courrier international en Asie; amélioration du système postal international; conception d'un plan de développement de la qualité pour cinq pays en développement

Site Web: www.appu-bureau.org



Created in: 1961

Headquarters: Bangkok (Thailand)

Number of members: 29

Regional QSF projects: Improvement of international mail organization in Asia, improvement of the international postal system, and design of a quality development plan for five developing countries

Website: www.appu-bureau.org

Union postale des Caraïbes (UPC)

Par Jérôme Deutschmann

Caribbean Postal Union (CPU)

Créée en: 1997

Siège: Castries (Sainte-Lucie)

Nombre de membres: 26

Projets régionaux FAQS: harmonisation des procédures de traitement du courrier international dans les Caraïbes. 18 projets FAQS en cours.

Created in: 1997

Headquarters: Castries (Saint Lucia)

Number of members: 26

Regional QSF projects: Harmonization of international mail handling procedures in the Caribbean. 18 QSF projects in progress.

L'UPC est la première Union restreinte à nommer une femme à sa tête. Forte d'une expérience de trente-cinq ans dans le secteur postal et Directrice générale de la poste de Sainte-Lucie depuis 15 ans, Loretta Ianthe Charlemagne nous parle de sa récente nomination.

The CPU is the first Restricted Union to appoint a woman as its head. With 35 years of postal experience and serving as Postmaster General of the Saint Lucia Post for 15 years, Loretta Ianthe Charlemagne spoke to us about her recent appointment:



CARIBBEAN POSTAL UNION

Loretta Charlemagne: Je me sens très honorée et fière d'être la première femme à occuper ce poste. Je suis sûre que mon élection va inspirer d'autres femmes qui souhaitent assumer ce type de responsabilités et je les encourage à poursuivre leurs efforts, car les femmes ont un rôle fondamental à jouer dans le développement de leur pays, qui passe nécessairement par un meilleur réseau postal.

Loretta Charlemagne: I am proud and honoured to be the first woman to occupy this post. I am certain that my election will inspire other women wishing to take on this kind of responsibility, and I want them to continue their efforts because women have a fundamental role to play in their country's development, which must include an improved postal network.

Union Postale: Quelles priorités vous êtes-vous fixées?

Loretta Charlemagne: Je vais poursuivre mes efforts en vue d'une coopération plus efficace entre les services postaux de la région, l'UPC et les autres Unions restreintes. Dans les Caraïbes, nous devons trouver des solutions viables pour renforcer le réseau de transport, qui présente des lacunes, et améliorer la qualité de la distribution du courrier à l'intérieur et hors de la région. Pour ce faire, nous devons moderniser les infrastructures postales. J'ai l'intention de renforcer les compétences des employés postaux en coordonnant les programmes de formation. L'harmonisation de la législation postale dans la région orientale des Caraïbes et le partage des ressources pour créer des économies d'échelle font aussi partie de mes priorités.



Union Postale: What priorities have you set?

Loretta Charlemagne: I will continue to work for more effective cooperation between the region's postal services, the CPU and the other Restricted Unions. In the Caribbean, we need to come up with viable solutions to reinforce the transport network, which shows some weaknesses, and to improve the quality of mail delivery inside and outside the region. To do this, we need to modernize the postal infrastructures. I intend to enhance the skills and knowledge of postal staff by coordinating training programmes. My other priorities are to harmonize postal legislation in the eastern Caribbean region and share resources in order to achieve economies of scale.

Union Postale: L'UPC a constitué un comité préparatoire chargé d'examiner les propositions de Congrès et de conseiller ses membres sur l'impact des décisions prises à Bucarest. Pouvez-vous nous en dire plus?

Loretta Charlemagne: L'UPC soutient la position de ses membres sur la question de la reclassification de 12 pays des Caraïbes, pour le paiement de frais terminaux, qui sera débattue lors du Congrès de l'UPU. J'ai demandé aux membres de l'UPC de faire entendre leur voix à Bucarest sur cette question, qui risque d'avoir des incidences sur l'assistance technique future fournie à ces pays. ■

Union Postale: The CPU has set up a preparatory committee to examine proposals and advise its members on the impact of the decisions that will be taken in Bucharest. Can you tell us more about this?

Loretta Charlemagne: The CPU supports its members' position on the matter concerning the reclassification of 12 Caribbean countries for terminal dues payments, and this question will be discussed at Congress. I've asked CPU member countries to express their views at Congress on this question, which could affect the technical assistance provided to the countries concerned. ■

Translation by Gary Long

Cuba Le bureau de poste 6 de La Havane

Par Jérôme Deutschmann

Cuba Havana's Zone 6 Post Office

Cuba, pays du Che, des cigares, de la musique et du rhum. Loin de ces clichés les plus répandus, l'île de Cuba et sa capitale, La Havane, transportent le voyageur de surprises en enchantements.

La Grande Havane, comme l'appelle les Cubains, englobe la capitale et plusieurs communes satellites. En raison de sa situation privilégiée, La Havane était, par le passé, une escale importante de la route de l'or entre la péninsule ibérique et les Amériques. Aujourd'hui, la ville a conservé les traces de son passé colonial et possède de nombreuses bâtisses et palais historiques construits aux XVI^e et XVII^e siècles. Sur la place de la Révolution, une immense esplanade de 4,5 hectares pouvant contenir un million de personnes, se côtoient l'image du Che et son célèbre slogan «Hasta la victoria siempre», le mémorial à José Martí, héros national de l'indépendance cubaine, et le plus important bureau de poste de La Havane, le bureau numéro 6.

Cuba, the land of Che, cigars, music and rum. Beyond the clichés, however, the island of Cuba and its capital Havana offer the traveller a world of surprises and delights.

Greater Havana, as it is known to Cubans, includes the capital and several satellite municipalities. Because of its location, Havana in the past was an important stopover point along the Gold Route between the Iberian Peninsula and the Americas. Today, the city has retained traces of its colonial past in the many historic buildings and palaces dating from the 16th and 17th centuries. At Plaza de la Revolución, an immense 4.5-hectare esplanade able to hold one million people, can be seen side by side with a likeness of Che and his famous slogan "Hasta la victoria siem-



Les clients du bureau de poste peuvent y déposer leur courrier tout au long de la journée, le service de traitement et de tri fonctionnant en permanence.

Because the office's mail handling and sorting services operate round the clock, customers can post their mail any time of day.

Le bureau de poste 6 de La Havane s'est installé dans ses murs actuels en 1957 et a été rénové en 2000. Il occupe le bâtiment du Ministère de l'informatique et des communications. Cent trente employés y travaillent: 64 servent les clients aux 12 guichets, 31 s'occupent du tri du courrier, 29 de la gestion du bureau et six personnes le dirigent. Ce bureau compte quelque 5000 boîtes postales in situ. Les guichets sont ouverts douze heures durant. Le bureau 6 dessert 40 000 habitants en moyenne et voit transiter près de 600 000 envois par an.



Un bureau de poste modèle

Le bureau de poste 6 offre de bonnes conditions de travail. La climatisation permet de maintenir une température moyenne de 23°C. Les employés et les clients apprécient cette fraîcheur, surtout lorsque règnent en ville des températures oscillant entre 25 et 30°C et un taux d'humidité de l'air de 80%, typiques du climat subtropical de Cuba.

Le bureau 6, par son emplacement, à proximité d'un grand nombre de ministères, joue un rôle précurseur pour l'entreprise nationale des postes. Il sert de bureau test au lancement de nouveaux produits et services. Il a été le premier bureau de poste cubain à mettre en pratique la nouvelle politique de développement postal. En effet, ses employés ont été les premiers à bénéficier des programmes de formation ponctuelle et continue. En plus d'être le plus grand du point de vue de la taille, le bureau de poste 6 est également le premier à s'auto-financer. Son bon chiffre d'affaires a permis un certain nombre d'investissements matériels et sert de modèle à la fois aux bureaux de poste de la capitale et à ceux situés en province.

Outre les services postaux traditionnels, le bureau propose toute une gamme de produits à la vente, tels qu'un service d'abonnement à la presse, la location de machines à affranchir, un service de numérisation des images, de plastification de documents, de reliures, de vente de matériel de bureau, de navigation sur Internet et d'adresse de messagerie électronique.

Le temps moyen d'attente des clients, de trois à quatre minutes, varie en fonction du nombre de guichets ouverts et du degré d'automatisation des opérations. Les clients sont, pour la plupart, satisfaits de la qualité du service postal fourni.

La poste cubaine en chiffres/ The Cuban Post at a glance

Employés/*Employees*: 17,000
Bureaux de poste/*Post offices*: 1,046
Envois distribués par an/
Items delivered annually: 163 millions/*million*
Nombre moyen annuel d'envois par habitant/
Average annual number of items sent per inhabitant: 14
Population: 11 millions/*million*

pre», a memorial to José Martí, national hero of Cuban independence, and the largest post office in Havana, Office number 6.

The Havana 6 post office was set up in its present premises in 1957 and renovated in 2000. It shares the building with the Ministry of Informatics and Communication. A staff of 130 employees works here: 64 who serve customers at 12 counters, 31 who sort mail, 29 responsible for office management and six senior managers. The facility contains some 5,000 post office boxes. The counters are open a full 12 hours. The office serves an average of 40,000 inhabitants and processes nearly 600,000 items per year.

A model facility

Post Office 6 provides good working conditions. The air conditioning system maintains an average temperature of 23 °C, very much appreciated by staff and customers alike, especially with outside temperatures ranging from 25 to 30 °C and humidity as high as 80%, typical of Cuba's subtropical climate.

Because of its location near many government ministries, Office 6 has a precursory role within the national postal service. It serves as a test facility for the introduction of new products and services. And it was the first post office in the country to implement the new policy on postal development. Its staff were thus the first to benefit from new programmes focusing on selective and continuing training. In addition to being the largest post office, it is the first to be self-financing. Its robust turnover has made possible a number of investments in equipment and serves as a model for other post offices here in the capital and elsewhere.

Besides traditional postal services, the office offers a full range of products and services, including a news subscription service, franking machine rentals, an image digitizing service, document lamination and binding, office supplies, Internet access and an e-mail addressing service.

The average customer waiting time of three to four minutes can vary, depending on the number of counters open and the degree to which operations are automated. On the whole, customers are quite satisfied with the quality of service provided.

Teresa Rodríguez Villamil, who has been with the national postal service since 1962, has worked at the

Teresa Rodríguez Villamil effectue ses opérations à la vue des clients, ce qui assure une parfaite transparence et permet d'éviter parfois l'acheminement erroné d'un envoi.

Teresa Rodríguez Villamil works in full view of customers, which ensures complete transparency and helps to prevent misdirected mail.

Teresa Rodríguez Villamil, qui travaille pour l'entreprise nationale des postes depuis 1962, est au guichet du bureau de poste 6 de La Havane depuis une quinzaine d'années. «Ce travail m'a bien rendu service. J'ai pu apprendre à me servir d'un ordinateur et des nouvelles technologies mises à ma disposition, déclare-t-elle, enthousiaste. De temps en temps, je suis des formations sur les nouveaux services postaux, c'est très bénéfique. J'ai déjà l'âge de partir à la retraite, mais je suis toujours ici et je continuerai à travailler, car je suis très attachée à la poste.»

A l'instar de ses collègues au guichet, Teresa rappelle combien il est important de satisfaire le client: «Pour moi aussi, les clients sont ma raison d'être, imaginez-vous un guichet sans clients; j'aime travailler pour eux, les voir repartir satisfaits du service postal. Ce que je redoute, par contre, ce sont les réclamations, souvent dues à une faille du système d'exploitation ou à un problème logistique.»

Nouvelles technologies

Le programme automatisé utilisé au guichet s'appelle «Mercurio». Il gère l'ensemble des envois nationaux et internationaux et fixe les conditions d'envoi et les tarifs. Le programme comprend aussi la vente d'enveloppes affranchies, les télégrammes et d'autres services traditionnels. Le guichetier exerce également la fonction d'agent douanier et accélère le processus d'exportation des petits et des grands colis.

Les employés de guichet, qui ont tous des connaissances en informatique, une bonne diction et se présentent bien, ont suivi une formation dans le domaine du service à la clientèle, du marketing et de la communication. Des formations ponctuelles aux nouveaux produits ou services mis en vente ou aux nouveaux systèmes d'exploitation ont également été dispensées, notamment celles portant sur l'ex-



counter in Office 6 for some 15 years. "This job has been good for me. I've learned how to use a computer and to work with the new technologies made available to me," she says enthusiastically. "From time to time, I receive training in new postal services. It really helps. I'm old enough to retire, but I'm still here working because I really enjoy what I do."

Like her fellow workers at the counter, Teresa knows how important it is to please the customer. "For me as well, customers are why I am here. Just imagine counters without customers; I like serving them and seeing them leave satisfied with the postal service. What I really worry about, however, are the complaints, which are often due to a fault in the operating system or some software problem."

New technologies

"Mercurio" is the name of the automated program used at the counters. It manages all domestic and international mail and determines the dispatch conditions and rates for each item. The program also handles the sale of prepaid envelopes, telegrams and other traditional services. Counter staff also carry out customs clearance procedures, which helps to expedite the exporting of small and large parcels.

These counter employees, all of whom are familiar with computers, speak clearly, look professional and have undergone training in customer service, marketing and communication. Selective training covering new products and services or new operating systems has also been provided, particularly in courses dealing with the new Mercurio program and the track and trace system, and in courses on postal standards and procedures. The purpose of this training is two-fold: to enhance employee skills and to increase productivity and improve the quality of office operations.

La Directrice Susana Ibarzabal Bombalier contrôle les activités des responsables et s'emploie à faire appliquer la stratégie de proximité des employés vis-à-vis des clients.

The Director, Susana Ibarzabal Bombalier, oversees the work of those in charge and strives to implement a policy of close personal service for customers.



exploitation du programme Mercurio, sur le système de suivi et de localisation ainsi que sur les normes et les procédures postales. Ces formations ont un double objectif: améliorer les compétences des employés et renforcer la productivité et la qualité des opérations au sein du bureau de poste.

Un bureau autofinancé

Tout en étant au cœur d'une entreprise publique, le bureau de poste 6 s'autofinance et sa gestion est à la fois commerciale et contrôlée. Commerciale dans la mesure où une gamme complète de produits postaux traditionnels et technologiques sont en vente aux guichets afin de répondre aux besoins d'un nombre toujours plus importants de clients.

Le courrier arrive dans des sacs scellés et dans des dépêches étiquetées. Les sacs sont répartis en deux catégories: courrier ordinaire et recommandé. La presse et les imprimés arrivent empaquetés. Une trentaine de personnes effectuent les opérations et les contrôles sur place. Ces employés suivent généralement les mêmes formations que les guichetiers afin de connaître les nouveaux produits et services mis en vente.

Le facteur, symbole de proximité

En terme de proximité, ce sont les quatre facteurs du bureau 6 qui sont les plus proches de la clientèle, jour après jour. Avant leurs deux tournées quotidiennes à bicyclette ou à pied, ils trient le courrier minutieusement selon un itinéraire précis. Les facteurs, à qui l'on demande une bonne condition physique, distribuent et collectent des produits postaux traditionnels et effectuent des encaissements et des paiements à domicile. Rien ne les arrête, pas même l'approche d'un cyclone ou d'un ouragan.



An office that pays for itself

Though it operates within a public enterprise, Post Office 6 is self-financing, while its management is both commercial and state-controlled. Commercial in the sense that a full range of traditional and electronic products are available at counters to meet the needs of an ever-growing number of customers.

The mail arrives in sealed bags and in labelled dispatches. The bags are distributed in two categories: ordinary mail and registered mail. Newspapers and printed matter arrive in wrapped bundles. Thirty or so persons carry out the various operations and controls on the spot. These employees generally undergo the same training as the counter staff so they too can be kept up to date on new products and services.

The postman, a symbol of personal service

The four postmen from Office 6 represent the staff that have the closest contacts with customers day after day. Before setting off on their two daily rounds, by bicycle or on foot, they carefully sort the mail according to a precise route. The postmen, who need to be in good physical condition, deliver and collect traditional mail, as well as paying out to and collecting sums from customers. Nothing stops them, not even an approaching storm or hurricane.

When asked what he likes most about his job, Franco Valdez Vladimir,

Franco Valdez Vladimir, débutant une nouvelle tournée.

Franco Valdez Vladimir starting out on his rounds.





Lorsqu'on demande à l'un d'eux, Franco Valdez Vladimir, facteur depuis dix ans, de nous dire ce qu'il apprécie le plus dans son métier, il répond sans hésiter: le contact humain. «Je m'épanouis complètement dans mon travail. Je partage volontiers les joies et les soucis des gens que je rencontre lors de ma tournée dans le quartier Nuevo

Vedado. Les gens m'apprécient beaucoup et respectent mon travail. Ils aiment, comme tout Cubain qui se respecte, faire un brin de causette quand ils me croisent.»

La plupart des employés possèdent un niveau d'éducation postsecondaire et des connaissances informatiques et commerciales. L'ensemble du personnel du bureau de poste est affilié au même syndicat, le syndicat des travailleurs du bureau de poste 6 de La Havane, rattaché lui-même au syndicat des travailleurs du Ministère de l'informatique et des communications.

La communication, tel est le maître-mot au sein des différents services. La Directrice se doit de montrer l'exemple: «Chaque employé ou chaque client peut demander à me parler. Je ne refuse jamais un rendez-vous. Au contraire, ma porte leur est grande ouverte», rappelle Susana Ibarzabal Bombalier. C'est cette communication à tous les niveaux qui constitue la base du développement de la poste cubaine et fait de ce bureau une référence en la matière. ■

a postman for ten years, is quick to reply: the contact with people. "When I'm out there on my rounds, I really open up to people. I like talking with the people I meet on my rounds through the Nuevo Vedado district, sharing their joys and their concerns. They show a great deal of appreciation and respect for my work. Like all self-respect-

ing Cubans, they like to chat a while when I see them."

Most staff have a post-secondary education, as well as computer and business knowledge. Most of the staff belong to the same union, the union of postal workers assigned to the Havana 6 Post Office, which in turn forms part of the employees' union of the Ministry of Informatics and Communication.

Throughout the office's various services, communication is certainly the operative word. And it is up to the Director to set the example: "Any employee or any customer can ask to speak with me. I never refuse to meet with them. In fact, my door is always open," says Susana Ibarzabal Bombalier. It is this communication at all levels that is the foundation on which the Cuban Post continues to develop, and the reason why Office 6 sets the standard in postal service quality. ■

Translation by Gary Long

Remerciements:

Katiuska Molinet Osoria, Correos de Cuba

Acknowledgments:

Katiuska Molinet Osoria, Correos de Cuba

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

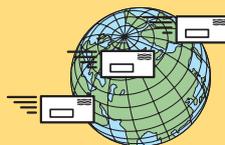
One-size postal solutions don't fit all. That's been the thinking at Pitney Bowes for more than 80 years.

Which explains why Posts and busi-

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

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

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



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

efficiency, not to mention profits.

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

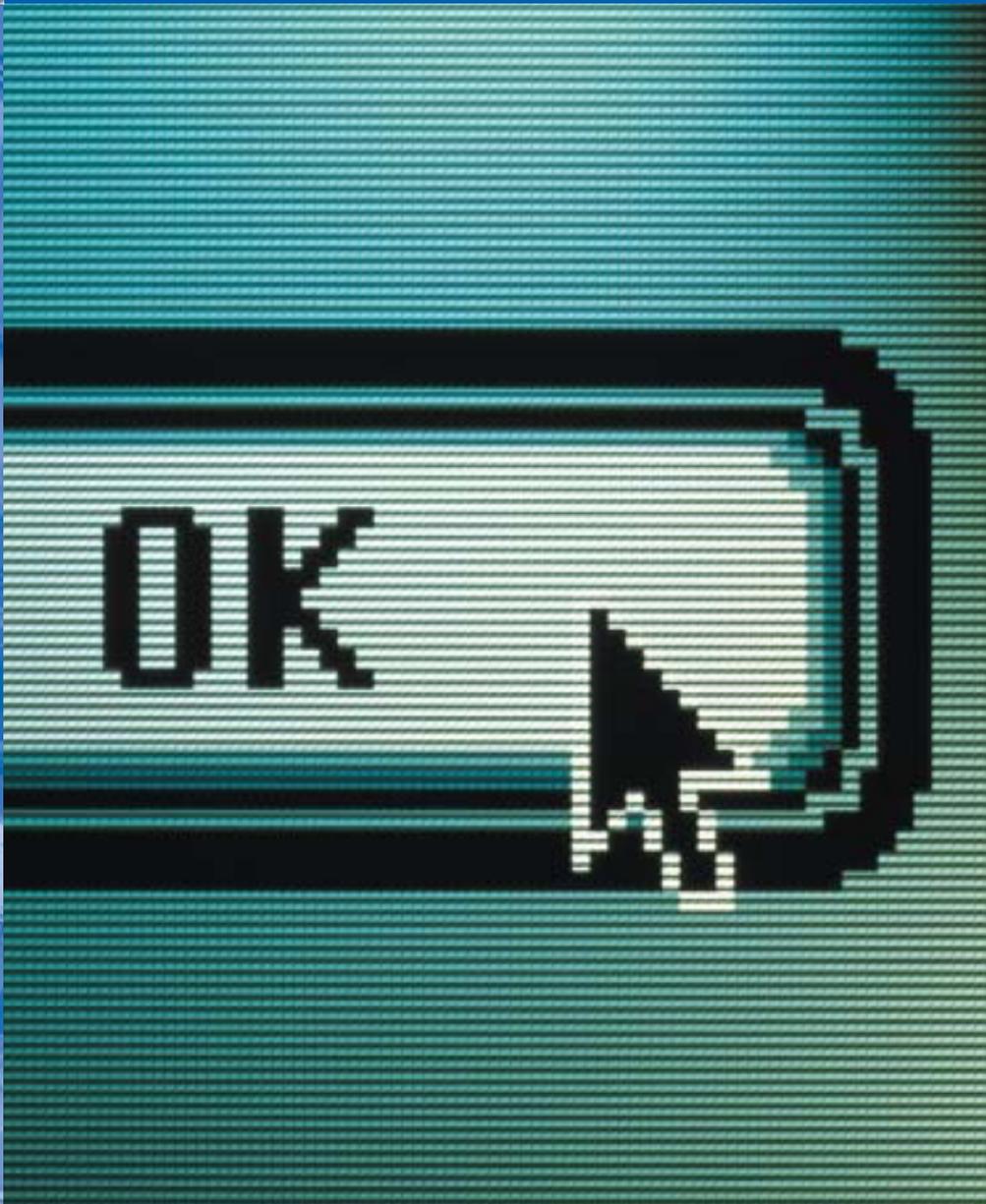
To find out what we can do for you, visit Pitney Bowes at pb.com/unionpostale

 **Pitney Bowes**

Engineering the flow of communication™

When You Need More Than Just a Supplier ...

Order No. A10002-P160-F2-X-7600



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, 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 in

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

you will accomplish your ambitious goals. Wherever you see yourself going, we can get you there – now and in the future.

Siemens AG
Logistics and Assembly Systems
Postal Automation
www.siemens.com/logistics-assembly

Global network of innovation

Logistics and Assembly Systems

SIEMENS