

NOVIO

OCTOBER
NOVEMBER
DECEMBER 2005

4

OCTOBRE
NOVEMBRE
DÉCEMBRE 2005

NOVIO POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW



**Communiquer pour aller
de l'avant**

**Communicating to move
forward**

REINER

Pour la validation
et l'oblitération

au **Bureau de Poste**



- Robuste
- Fiable

Fabrication
en série
ou
sur commande

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

Dans ce numéro...

Couverture

On le dit souvent, les employés sont l'atout principal d'une entreprise. L'affirmation s'applique d'autant plus au monde postal, ce milieu dans lequel évoluent plus de 5 millions de personnes à l'échelle mondiale. Pour assurer un service de qualité, les dirigeants d'entreprises postales comme celles du Danemark et de Hongkong, Chine, parmi d'autres, placent une communication efficace avec le personnel au cœur des activités quotidiennes.

(Photo: Niels Busch)

Avant-propos

Union Postale, une revue appréciée

Lettres à la rédaction

Des lecteurs partagent avis, conseils et idées

En bref

Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

Statistique postale

Coup d'œil sur le paysage postal

Question de communication

La poste de Hongkong: relier les personnes, stimuler les échanges

Dialogue avec les dirigeants postaux

Helge Israelsen, Président-Directeur général de Post Danmark

Sommet mondial sur la société de l'information

Le secteur postal fait parler de lui

Symposium postal: ce qu'ils ont dit

Rubriques

Manifestations postales

Le prêt-à-porter du monde postal

Concours international de compositions épistolaires 2005

Le 9 octobre fêté aux quatre coins du monde

Unions restreintes

Pleins feux sur la Conférence des postes de l'Afrique de l'Ouest et l'Union postale de l'Eurasie

Droit à la communication

La poste pakistanaise appelle à la solidarité

Dans l'œil du cyclone: USPS maintient la communication entre les habitants

Un bureau de poste sous les projecteurs

Le bureau de poste de Ballarat (Australie)

Forum philatélique

Innovation par les timbres

In this issue ...

Cover

We've heard it many times; employees are a company's most important asset. The statement is particularly apt in the postal world, where more than 5 million people work day in, day out. To ensure a service of quality, the leaders of postal administrations such as those of Denmark and Hong Kong, among others, know that effective employee communication is a part of daily activities.

(Photo: Niels Busch)

2 Preface

Union Postale, a well-read magazine

3 Letters to the editor

Readers share their thoughts, advice and ideas

5 In brief

Short news items about the UPU and the postal industry

Postal statistics

10 A glimpse at the postal landscape

The business of communicating

13 Hongkong Post: linking people, delivering business

Face-to-face with postal leaders

15 Helge Israelsen, Chief Executive Officer of Post Danmark

World Summit on the Information Society

20 Postal sector gets noticed

25 Postal symposium: what they said

Regular Features

Postal events

26 Bits and bytes to make the Post run tight

28 2005 International Letter-Writing Competition

32 9 October celebrated the world over

Restricted Unions

35 Focus on the West African Postal Conference and the Postal Union of Eurasia

Right to communication

37 Pakistan Post calls for solidarity

40 In the eye of the hurricanes: USPS keeps people connected

Post office in the spotlight

44 The Ballarat (Australia) post office

Philatelic forum

47 Innovation through stamps



www.upu.int

Editrice en chef/*Managing Editor*: Juliana Nel
Rédacteur en chef/*Editor-in-chief*: Rhéal LeBlanc
Rédacteur adjoint/*Assistant Editor*: Jérôme Deutschmann

English revision and proofreading:
Pamela Issott-Bryson & James Holden
Secrétaire de rédaction/*Editorial Assistant*:
Gisèle Läubli

Graphisme et photographie/
Graphics and photography:
Gil Bez & Alexandre Plattet

Abonnement/*Subscriptions*: publications@upu.int
Impression/*Printer*: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Autres langues/*Other languages*:
allemand/German, arabe/Arabic, chinois/Chinese,
espagnol/Spanish, russe/Russian

Adresse/*Address*:
Union Postale
Bureau international
Union postale universelle
Case postale
3000 BERNE 15
SUISSE

Téléphone: (+41 31) 350 33 10

Télécopie: (+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

Sauf indication contraire, les termes Directeur général et Vice-Directeur général utilisés dans *Union Postale* font référence au Directeur général et au Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Unless otherwise indicated, the terms Director General and Deputy Director General used in *Union Postale* refer to the Director General and Deputy Director General of the International Bureau of the UPU.

Union Postale, une revue appréciée

Union Postale: a hit with readers

Union Postale souhaite à ses lecteurs une bonne et heureuse année 2006!

A en juger par les résultats du questionnaire envoyé au début de 2005, *Union Postale* répond aux attentes des lecteurs. Plus de 95% des personnes interrogées – 342 questionnaires renvoyés, pour un taux de réponse global de plus de 10% – pensent que la revue les informe convenablement des travaux de l'organisation, alors qu'un pourcentage similaire trouve qu'*Union Postale* explore des thèmes d'actualité. Quatre-vingt-neuf pour cent des lecteurs sont entièrement d'accord ou d'accord que le contenu de la revue est équilibré (bonne variété de sujets et représentation régionale adéquate).

Du côté des rubriques, «En bref» est appréciée par 94% des lecteurs. «Droit à la communication», qui relate les efforts déployés par les postes pour assurer le service suite aux catastrophes naturelles ou en période de conflits, récolte la faveur de 87% des personnes ayant répondu au questionnaire. Les rubriques «Un bureau de poste sous les projecteurs» et «Dialogue avec les dirigeants postaux» sont appréciées respectivement par 86% et 81% des lecteurs. Enfin, «Forum philatélique» est lue par 60% des personnes interrogées.

La majorité des lecteurs, âgés entre 30 et 50 ans, travaillent au sein des affaires ou relations internationales (25%) ou des opérations postales (21%). Seize pour cent font partie du personnel administratif. Un peu plus de 52% des gens qui feuilletent la revue proviennent des opérateurs postaux, tandis que 12% proviennent des ministères et 11% des régulateurs. Quarante-cinq pour cent des lecteurs consacrent plus d'une heure à la lecture d'*Union Postale*, et 74% disent lire tous ou la plupart des articles.

Au vu de ces résultats encourageants, nous estimons que nous sommes sur la bonne voie. La rédaction s'engage néanmoins à améliorer continuellement le contenu et l'apparence de la revue, qui pourrait, en 2006, connaître une légère cure de jouvence, le but étant de rendre la revue plus dynamique afin de mieux communiquer.

Communiquer pour motiver, stimuler, engendrer de nouvelles idées, réaliser les objectifs fixés: voilà un domaine où les postes font de grands efforts, surtout avec les membres de leur personnel, atout principal de toute entité évoluant dans un milieu de plus en plus concurrentiel et libéralisé. Dans les pages suivantes, la poste danoise et la poste de Hongkong nous font part de leurs enseignements. Par ailleurs, voyez comment, grâce à son propre effort de communication à l'occasion du récent sommet onusien tenu à Tunis, le secteur postal est en train de se tailler une place au cœur de la société de l'information. ■

Judging by the results of the questionnaire sent out at the beginning of 2005, *Union Postale* is serving its readers well. More than 95% of those who responded – 342 questionnaires were returned, representing an overall response rate of over 10% – thought the magazine kept them adequately informed about the work of the organization, with a similar number saying that the subjects explored by *Union Postale* were of topical interest. Meanwhile, 89% were in full agreement with the statement that the content of the magazine was well-balanced (a good variety of subjects and adequate regional representation).

As regards features, "In brief" was enjoyed by 94% of readers and "Right to communication", describing the efforts made by Posts to keep services running in the wake of natural disasters or periods of conflict, was positively received by 87%. The "Post office in the spotlight" and "Face-to-face with postal leaders" features were enjoyed by 86% and 81% of readers respectively. Finally, "Philatelic forum" was read by 60% of respondents.

Most readers, aged between 30 and 50, work in international affairs/relations (25%) or postal operations (21%). A further 16% come under the category of administrative staff. Just over 52% of the magazine's readers hail from postal operators, while 12% come from ministries and 11% from regulators. Forty-five percent of readers spend more than an hour reading *Union Postale*, and 74% say they read all or most of the articles.

With these encouraging results, we feel that we are on the right track. The editorial team will nevertheless continue to improve the content and appearance of the magazine; it may undergo a slight facelift in 2006, to ensure that it remains dynamic and informative.

Communication which motivates, stimulates, inspires new ideas and helps to achieve the goals we have set: this is an area in which Posts have made great strides, particularly in terms of communication with members of staff, who are the number-one asset of any institution operating in an ever-more-competitive, liberalized environment. In the following pages, the postal operators of Denmark and Hong Kong show us the lessons they have learned. And you will also see how, thanks to its own communication efforts at the recent UN summit in Tunis, the postal sector is building a role for itself at the heart of the information society. ■

The Editor

La rédaction

La boîte aux lettres

Sommet mondial sur la société de l'information: des délégués de l'UPU s'expriment

Lors du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), organisé en novembre dernier, les représentants de Postes Canada ont été ravis de faire partie de la délégation de l'UPU et de participer à son pavillon. Les délégués ont été impressionnés par la démarche du Canada, qui s'est associé avec le secteur privé pour mettre en place un service et une infrastructure rentable permettant aux services gouvernementaux d'offrir des prestations en ligne. Ils ont souhaité en savoir plus sur la manière dont le cachet postal électronique est utilisé et se sont montrés très intéressés par le fait qu'il s'agit d'un service postal officiel, régi par les normes et Règlements de l'UPU, et offert par plusieurs postes. La plupart des délégués portaient du principe que les activités des postes se limitent à la distribution du courrier physique. Ils ont donc été impressionnés par l'ouverture actuelle des postes aux services électroniques ainsi que par la démonstration des services électroniques de diverses postes au stand de l'UPU.

Simon Ely, Directeur des communications électroniques protégées, Postes Canada

Le SMSI a constitué une excellente occasion pour Postal Corporation of Kenya de présenter son projet sur la technologie VSAT. Les technologies électroniques présentées par La Poste Tunisienne, South African Post Office, Postes Canada, Poste Italiana et La Poste française nous ont beaucoup intéressés. Les administrations postales de la Mauritanie et du Rwanda ont manifesté un grand intérêt pour la plate-forme VSAT, estimant qu'elle pourrait résoudre les problèmes de connectivité dans leurs pays respectifs. Nous envisageons donc d'échanger des idées dans ce domaine.

Catherine Njeru, Directrice des nouveaux produits, Postal Corporation of Kenya

Solidarité postale

L'UPU et de nombreux opérateurs et pays ont fait des dons en faveur des victimes de catastrophes naturelles. L'aide humanitaire et l'aide d'urgence sont de plus en plus importantes, notamment pour faire face à des catastrophes comme celles que nous avons connues depuis décembre dernier. Deutsche Post World Net prend sa responsabilité sociale très au sérieux. Notre démarche consiste à utiliser nos compétences spécialisées en matière de gestion logistique, de communication et de financement pour fournir de l'aide.

The mailbox

WSIS was worth it: UPU delegates speak out

Canada Post was delighted to attend the World Summit on the Information Society (WSIS) in November as part of the UPU delegation and pavilion participant. Delegates were impressed with Canada's approach of partnering with the private sector to establish a cost-effective service and infrastructure, where government departments can deliver their services online. They were interested in learning how the Electronic Postmark is being used and the fact that it is an official postal service governed by UPU standards and regulations and offered by several other Posts. Most delegates had a preconceived notion that the Posts are limited to physical deliver, so they were impressed with the direction Posts have taken in electronic services. This message was further strengthened by the UPU booth showcasing several e-services from various Posts.

Simon Ely, Director, Secure Electronic Communications, Canada Post

The WSIS was an excellent opportunity for the Postal Corporation of Kenya to showcase its VSAT technology project. The e-based technologies exhibited by the Tunisian Post, the South African Post, Canada Post, Poste Italiana and France's La Poste were of great interest to us. The postal administrations of Mauritania and Rwanda showed significant interest in the VSAT platform as a possible connectivity solution in their countries, so we plan to exchange ideas in the future.

Catherine Njeru, Manager, New Products, Postal Corporation of Kenya

Postal aid

The UPU and many operators and countries have made contributions to the victims of natural disasters. Humanitarian and emergency aid is getting more and more important, especially when there are disasters like the ones we have had since last December. Deutsche Post is taking its corporate social responsibility seriously. Our approach is to bring our expertise in logistics management and communication and financing to help these countries. After the 2004 tsunami, we donated 1.5 million euros in cash and shipments in kind to relief organizations and local



Union Postale wants to hear from you

Readers who want to express an opinion about an article or share some thoughts about an issue of interest to the postal community are invited to send a letter to the editor with their name, address, telephone number and e-mail. The editor reserves the right to edit letters chosen for publication for length and style. Post letters to the Editor, *Union Postale*, or send them by e-mail to rheal.leblanc@upu.int.

Union Postale invite ses lecteurs à lui écrire

Pour exprimer votre opinion au sujet d'un article ou faire part de vos impressions sur une question intéressant la communauté postale, veuillez envoyer un mot à la rédaction d'*Union Postale*, en prenant soin de bien indiquer vos nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique. La rédaction se réserve le droit de modifier la longueur et d'adapter le style des lettres choisies pour publication. Envoyer vos lettres par la poste ou vos messages électroniques à rheal.leblanc@upu.int.

À la suite du tsunami de 2004, nous avons fait don de 1,5 million d'EUR en espèces et en nature à des organisations d'aide humanitaire et des gouvernements locaux. Une équipe de 40 volontaires spécialisés dans les opérations d'urgence, dirigée par DHL, s'est rendue à Colombo (Sri Lanka) pour décharger 7000 tonnes de matériel de secours d'urgence de 160 aéronefs. Deutsche Post World Net, en association avec eBay, a récolté plus de 2,2 millions d'EUR, grâce à 200 000 colis contenant des objets donnés par le public pour une vente aux enchères spéciale. Par ailleurs, Postbank a réduit ses tarifs de transferts de fonds au profit des particuliers.

Après le passage de l'ouragan Katrina, nous avons offert plus d'un million d'USD, en espèces et en nature, pour soutenir les opérations d'aide humanitaire. Nos collègues de DHL de la base aérienne de Little Rock (Arkansas) ont déchargé 35 aéronefs et traité plus de 2370 tonnes de matériel de secours en provenance de 18 pays.

Au Pakistan, une équipe de spécialistes en secours d'urgence, dirigée par DHL, a apporté son aide au Gouvernement pakistanais sur la base aérienne de Chaklala, à Islamabad. L'Allemagne et Deutsche Post World Net continueront de mettre leurs compétences au service des populations et des communautés et appuient la démarche de l'UPU consistant à fournir de l'aide en temps de crise.

Amin Saidoun, Directeur des relations avec l'UPU, Deutsche Post World Net

Note du rédacteur en chef

Il est agréable d'être reconnu

Au début de décembre, *The Light*, un petit journal hebdomadaire de Point Reyes, Californie, qui a obtenu le prix Pulitzer, a publié un article afin de rappeler aux lecteurs les efforts déployés par le service postal pour distribuer les cartes de vœux de millions de personnes pendant les fêtes de fin d'année. L'auteur, John Hulls, y mentionne le rôle de l'UPU et retrace brièvement l'histoire du système postal moderne. Mais c'est sa description de l'UPU qui nous a touchés, car elle prouve que le travail de l'une des plus petites institutions spécialisées des Nations Unies ne passe pas inaperçu. Voici ce qu'il a écrit: «L'Union postale universelle a beaucoup fait pour favoriser la communication dans le monde, notamment en créant toutes sortes de choses qui nous paraissent si banales aujourd'hui, comme les mandats de poste, le courrier recommandé et le courrier-avion international. En outre, elle fournit une assistance technique et des conseils aux pays les moins avancés. Il est intéressant de noter qu'elle étudie les moyens de faciliter les transactions via Internet en mettant au point des procédures de transport, de paiement et de dédouanement qui devraient rendre les échanges commerciaux possibles, y compris avec les habitants des régions les plus isolées de la planète. Alors quand vous allez au bureau de poste, a-t-il ajouté, voyez-le comme notre portail local vers un système qui non seulement permet la distribution du journal *The Light*, mais assure aussi la communication entre les gens du monde entier lors des pires catastrophes naturelles et même pendant la plupart des guerres. Aussi incroyable que cela puisse paraître, ce système est géré par un bureau situé en Suisse et employant 150 fonctionnaires de 40 pays différents, qui accomplissent leur travail avec une discrétion telle qu'il passe quasiment inaperçu. Les habitants de Sacramento [n.d.l.r.: capitale et siège du Gouvernement de la Californie] devraient chercher à savoir comment ils font; s'ils trouvent la réponse, cela vaudrait vraiment la peine de la diffuser.» ■

government. An airport emergency team of 40 volunteers led by Deutsche Post was in Colombo (Sri Lanka) to unload 7,000 tons of supplies from 160 aircraft. Deutsche Post and eBay joined forces to raise more than 2.2 million euros from over 200,000 parcels containing items the public donated for a special auction. The Postbank reduced its fees for transferring money to private individuals. For Hurricane Katrina, our operator supported the relief efforts exceeding 1 million dollars. Our DHL colleagues at the Little Rock air force base in Arkansas unloaded 35 aircraft and handled 2,370 tons of international relief supplies donated by 18 countries. In Pakistan, a DHL-led airport emergency team at the Chaklala air base in Islamabad handled the logistics for 9,000 tonnes of relief supplies donated by the international community. Germany and Deutsche Post will continue to dedicate its core competencies to helping people and communities, and we support the UPU's approach to providing assistance when crises occur.

Amin Saidoun, Director, UPU Affairs, Deutsche Post World Net

Editor's note

It's nice to be acknowledged

The Light, a small Pulitzer-Prize winning weekly newspaper from Point Reyes, California, published a column in early December to remind readers about the postal service's efforts to deliver millions of peoples' Christmas cards during the holidays. The nice part is that writer John Hulls mentions the UPU's role through it all, briefly recounting the modern postal system's history. But it was Hulls' description of the UPU that warmed our hearts, proof that the work of even one of the smallest United Nations agencies doesn't go unnoticed. Hulls wrote: "The Universal Postal Union has done much to help the world communicate, developing so many things that we take for granted, including postal money orders, registered letters and international air mail. They also provide technical support and advice to less developed countries. Interestingly, they are working on ways in which to facilitate Internet transactions by setting up shipping, payment and customs clearance procedures so trade is possible between individuals even in the most remote parts of the world."

"So when you go to the post office," he continued, "think of it as our local portal to a system that, in addition to delivering *The Light*, allows people all over the world to communicate through all but the worst of natural disasters, and even through most wars. Amazingly, this system is run out of an office in Switzerland with a staff of only 150 people from 40 different countries with such little fuss, muss and bother that hardly anyone ever thinks about them. Perhaps the folks in Sacramento [editor's note: California's capital and seat of government] should figure out how they do it, and if they find out, that would be something really worth communicating." ■

En bref

In brief

Un logo pour le prochain Congrès

Le Kenya, pays hôte du Congrès de l'UPU en 2008, a dévoilé, le 20 octobre, le logo du Congrès aux délégués présents à la session annuelle du Conseil d'administration (CA) à Berne. Le logo du Congrès, arborant les couleurs du drapeau kényen, contient à la fois des symboles postaux et nationaux. La forme ronde représente le globe et l'universalité de la poste alors que le pigeon voyageur symbolise traditionnellement la transmission d'un message. D'autres éléments symboliques sont l'enveloppe, le mont Kenya, signe distinctif du pays, et le lion, soulignant l'importance du «safari». Le logo, conçu par Geoffrey Nyongesa, un étudiant de 24 ans à l'Université Kenyatta, a été sélectionné pour sa simplicité, son universalité et son originalité.



“Safari” Congress gets logo

Kenya, host country of the 2008 Universal Postal Union Congress, unveiled the Congress logo to delegates attending the annual session of the Council of Administration (CA) in Berne on 20 October. Bearing the colours of the Kenyan flag, the logo reflects a number of postal and national symbols. The round shape represents the globe and the postal service's universality, while the carrier pigeon is widely recognized as a traditional symbol of message transmission. Other elements include an envelope, Mount Kenya – a national landmark – and a lion, highlighting the “safari” element. The logo, designed by 24-year-old Geoffrey Nyongesa, a student at Kenyatta University, was chosen for its simplicity, universality and originality.



Nairobi 2008: création d'organes préparatoires

Le Congrès de Nairobi se tiendra du 13 août au 3 septembre 2008. C'est ce qu'a annoncé James Rege, ancien Directeur général du Ministère kényen de l'information et des communications, lors de la session du CA, tout en soulignant l'importance que revêt la réussite du Congrès pour le Gouvernement kényen. Ainsi, il a annoncé la constitution d'un comité de suivi des préparatifs et la création de trois organes au sein du Gouvernement: le Comité directeur, comprenant des représentants de différents ministères et d'entités publiques, fournissant l'appui institutionnel et les ressources; le Comité consultatif du Congrès, composé de partenaires clés, évaluant continuellement l'état d'avancement des préparatifs et constituant un forum où sont définies les lignes directrices; et le Comité national préparatoire, chargé de la planification et des préparatifs du Congrès. Un secrétariat permanent facilitera le fonctionnement des organes préparatoires et servira de point de contact pour l'ensemble des préparatifs.

Par ailleurs, deux capacités d'accueil du Congrès sont actuellement à l'étude: le Centre de conférences Kenyatta International et les locaux des Nations Unies à Nairobi.



Nairobi 2008: preparatory bodies created

The Nairobi Congress will take place from 13 August to 3 September 2008. Then Kenyan Permanent Secretary James Rege made the announcement during the CA, adding that the success of the Congress is a top priority for the Kenyan Government. A Cabinet Committee has been set up to guide the preparations, and three governmental bodies have also been created: the National Steering Committee consisting of government and public-institution representatives to provide the support needed to ensure goodwill and resources; the Congress Consultative Committee, a forum for formulating policy guidelines and consisting of key stakeholders who will review the progress of the Congress preparations; and the National Preparatory Committee charged with the actual planning and implementation of the Congress preparations. A permanent secretariat will oversee the effective functioning of these bodies and serve as a focal point for all preparatory activities.

The Kenyatta International Conference Centre and the United Nations Office in Nairobi have been identified as possible Congress venues.

Accord conclu: Edouard Dayan, Directeur général, et Abdulla Ibrahim Al Daboos, Directeur général de la Poste des Emirats. M. Al Daboos a assuré l'UPU que les Emirats arabes unis feraient de leur mieux pour réussir la conférence.

Deal signed: Director General Edouard Dayan and Emirates Post Director General Abdulla Ibrahim Al Daboos. Al Daboos pledged that the UAE would go the extra mile to make the conference a success.

Conférence stratégique à Doubaï: accord signé

L'UPU et la Poste des Emirats ont signé un accord formalisant l'organisation de la Conférence stratégique de l'UPU, qui se tiendra au centre de conférences Grand Hyatt à Doubaï (Emirats arabes unis) du 14 au 16 novembre 2006. Pas moins de 800 délégués issus de 130 Pays-membres de l'UPU sont attendus à la Conférence stratégique, qui durera deux jours et demi.

Le Groupe de planification stratégique de l'UPU est en train d'élaborer la structure de la conférence, les sujets et le programme qui seront présentés dans leur version finale au Comité de coordination en février 2006. Les sujets et le projet de programme seront examinés lors du Comité de gestion du CA et du Conseil d'exploitation postale (CEP) en avril 2006.

La Conférence stratégique, qui se tient tous les quatre ans, entre deux Congrès, dresse le bilan de l'avancée des travaux et des objectifs de la stratégie postale mondiale fixés lors du Congrès antérieur. En outre, des lignes directrices sont définies et suivies par les postes jusqu'au Congrès suivant.



Strategy Conference: agreement signed

The UPU and Emirates Post have signed an agreement formalizing the arrangements for the organization of the 2006 UPU Strategy Conference. The conference will be held from 14 to 16 November 2006 at the Grand Hyatt Conference Centre in Dubai, United Arab Emirates. Some 800 delegates from more than 130 UPU member countries are expected to attend the two-and-a-half day event.

The UPU's Strategic Planning Group is planning the conference structure and programme. Topics of discussion will be presented to the UPU Coordination Committee in February 2006. The themes and draft programme will be discussed at the CA Management Committee and during the Postal Operations Council (POC) session in April 2006.

Held every four years, the Strategy Conference takes stock of the progress achieved in meeting the objectives of the World Postal Strategy adopted at the previous Congress and charts the direction for Posts until the next Congress.

Le facteur chantant émeut les délégués

Le facteur chinois le plus célèbre, Wang Shunyou (v. *Union Postale* 3/2005), a prononcé un discours inspirant sur l'importance du service postal universel lors de la session du CA. Élégamment vêtu de son uniforme de facteur, M. Shunyou a régalé les délégués de son histoire et conclu son récit par une chanson qui a ému plus d'un auditeur. On le voit ici avec Guozhong Huang, Vice-Directeur général (à gauche), et de James Wade, Président du CEP.

Singing postman touches hearts of delegates

China's most famous postman, Wang Shunyou (see *Union Postale*, 3/2005), delivered an inspiring speech on the importance of universal postal service during the CA session. Smartly dressed in his postman uniform, Wang delighted delegates with his story, and concluded with a song that pulled the heartstrings of many. With him are Huang Guozhong, Deputy Director General (at left), and James Wade, Chairman of the POC.



Promouvoir le dialogue social

L'UPU et Union Network International (UNI) ont conclu un accord de coopération, en novembre, pour promouvoir le dialogue social en faveur du développement durable des services postaux à l'échelle internationale.

L'accord prévoit la réalisation d'actions conjointes axées sur l'impact du développement du secteur postal sur l'emploi, notamment dans les domaines de la santé



UPU and UNI promote social dialogue

The Universal Postal Union and Union Network International (UNI) have signed a cooperation agreement to promote social dialogue aimed at the sustainable development of postal services worldwide.

The agreement calls for the two organizations to establish joint actions focusing on the impact of postal sector development on jobs, particularly in the area of health and security, as well as on the improvement and



et de la sécurité, ainsi que sur l'amélioration et la mise en valeur des compétences des agents postaux. En outre, les deux organisations continueront à promouvoir la prestation des services financiers postaux, en particulier les services de transfert de fonds par voie électronique, par l'intermédiaire du réseau postal international. Ces services constituent une importante source d'emploi et permettent à des millions de travailleurs migrants et à leurs familles d'avoir accès à des services de transfert de fonds à des prix abordables.

Philip Jennings, Secrétaire général d'UNI, a déclaré qu'il s'agissait d'un accord mondial fondamental pour UNI, le premier conclu entre UNI et une institution des Nations Unies. «Nous devons affronter l'avenir ensemble dans un environnement postal évoluant rapidement et estimons que le dialogue à tous les niveaux entre gouvernements, opérateurs et syndicats représente le meilleur moyen de progresser.»

development of postal staff skills. The two organizations will also continue to promote postal financial services – electronic money transfer services in particular – through the international postal network. This is not only an important source of job creation, but an essential service to give millions of migrant workers and their relatives access to affordable money transfer services.

UNI General Secretary Philip Jennings said the agreement was key for UNI, the first it has entered into with a United Nations organization. “We are facing the future together in a rapidly changing postal business environment and we believe dialogue at all levels between governments, operators and unions is the best way forward.”

Approbation du Programme et budget 2005/2006

Le CA a approuvé à l'unanimité, lors de sa session d'octobre 2005, le Programme et budget 2005/2006, marquant un pas décisif dans le processus de planification stratégique de l'Union.

Le Programme et budget permet au CA, au CEP et au Bureau international d'établir, sur la base des cinq principaux objectifs et des 16 programmes du plan stratégique adopté par le Congrès, un programme de travail comprenant des activités spécifiques, assorties chacune de buts bien définis et dotées des ressources nécessaires pour les atteindre. Le but est de garantir que tous les citoyens du monde aient accès à des services postaux répondant pleinement à leurs besoins en termes de fiabilité, de sûreté, de qualité, de choix et de prix.

Un effort particulier a été fourni pour renforcer et mettre en valeur le caractère stratégique du document pour la période 2005/2006. Il existe un lien direct entre la Stratégie postale mondiale de Bucarest (SPMB), les structures créées par le CA et le CEP pour mettre en œuvre cette stratégie et les 82 projets devant être menés à bien par les groupes constitués dans le cadre de ces structures. Chaque projet du Programme et budget 2005/2006 ainsi que chaque groupe du CA et du CEP contribue à la réalisation de l'un des objectifs stratégiques de la SPMB. De même, le nombre total de projets a été limité, de manière à permettre aux Pays-membres



Programme and Budget 2005 – 2006 approved

The October 2005 session of the CA unanimously approved the UPU's Programme and Budget for 2005 – 2006 and, in so doing, marked an important step in the Union's strategic planning process.

The Programme and Budget enables the CA, the POC and the International Bureau to take the five main objectives and sixteen programmes of the strategic plan adopted by the Bucharest Congress and turn them into a work plan containing specific activities, each with well-defined goals and the resources required to meet those goals. The aim is to ensure that all citizens of the world have access to postal services that fully meet their needs in terms of reliability, security, affordability, quality and choice.

For the period 2005 – 2006, a deliberate effort was made to strengthen and highlight the strategic nature of the document. There is a direct link between the Bucharest World Postal Strategy (BWPS), the structures that the CA and POC have put in place to implement that strategy, and the 82 projects to be carried out by each of the groups formed within these structures. Therefore, every project in the Programme and Budget 2005 – 2006, and every group created under the CA and POC, can be seen as working towards the achievement of one of the strategic objectives of the BWPS. Similarly, the number of projects has been limited, allowing member countries to maintain focus on the



Wendy Eitan

de se concentrer sur les objectifs stratégiques. Il a donc été possible de maintenir une transparence absolue sur l'utilisation des contributions des Pays-membres (budget biennal de 71,4 millions de CHF).

Les femmes à l'honneur à l'UPU

Trois femmes, actives dans le secteur postal depuis de nombreuses années, ont récemment été nommées à des positions élevées à l'UPU. Wendy Eitan, Directrice des relations internationales de l'Autorité postale israélienne, a été élue à la Présidence de la Co-opérative EMS suite au départ d'Akio Miyaji (du Japon), qui a rejoint en septembre le Bureau international de l'UPU, où il a été nommé Coordonnateur pour la qualité de service. Wendy Eitan présidera le Conseil de gestion de la Coopérative EMS jusqu'à la tenue de sa prochaine Assemblée générale, en mars 2006. La Co-opérative EMS compte 131 membres. Les deux autres personnes nommées sont Loretta Ianthe Charlemagne, Conseillère régionale pour la région des Caraïbes, et Gladys Mutyavaviri, Conseillère régionale pour les pays d'Afrique anglophone. Loretta Charlemagne, ancienne Directrice de l'Union postale des Caraïbes et également première femme à avoir occupé cette position, avait précédemment été Postmaster General de la poste de Sainte-Lucie. Gladys Mutyavaviri était Directrice à la poste du Zimbabwe.



Loretta Ianthe Charlemagne



Gladys Mutyavaviri

strategic objectives while at the same time maintaining transparency in showing exactly how member-country contributions to the Union (71.4 million CHF for the two-year period) are being used.



Women step up at UPU

Three women who have been working in the postal industry for several years recently took on high-profile positions at the UPU. Wendy Eitan, Director of International Relations at the Israeli Postal Authority, was elected Chair of the EMS Cooperative following the departure of Japan's Akio Miyaji, who joined the UPU's International Bureau in September as Quality of Service Coordinator. Eitan will chair the EMS Cooperative Board until its next general assembly in March 2006. The Cooperative has 131 members. Other appointments include Loretta Ianthe Charlemagne as Regional Adviser for the Caribbean countries and territories and Gladys Mutyavaviri as Regional Adviser for the English-speaking countries of Africa. Charlemagne was formerly the head of the Caribbean Postal Union, also the first woman to hold that position, and Postmaster General of the Saint Lucia Post. Mutyavaviri was Managing Director at Zimpost.

La communauté postale pleure ses collègues nigériens

L'ensemble de la communauté postale a été profondément attristé par la mort d'Abubakar Argungu, Postmaster General de la poste nigérienne, et de Stephen Eneware, Administrateur en chef des finances. Tous deux ont péri dans un accident d'avion près de Lagos, le 22 octobre 2005, alors qu'ils rentraient chez eux après avoir participé à la session du CA.

Dans une lettre à Cornelius Adebayo, Ministre nigérien des communications, Edouard Dayan, Directeur général, a déclaré que la mort prématurée de MM. Argungu et Eneware laisserait «au sein de leur famille, de leur pays et de la communauté postale internationale un vide que rien ne saurait combler». Abubakar Argungu était Président de la Commission des finances, une position où il avait «donné confir-



Postal community mourns Nigerian colleagues

The entire postal community was saddened to learn of the death of Nigerian Postmaster General Abubakar Argungu and Chief Postal Controller Stephen Eneware. Both died in a plane crash near Lagos on 22 October as they returned home from the CA session.

In a letter to the Nigerian Minister of Communications, Chief Cornelius Adebayo, Director General Edouard Dayan said that the untimely deaths of Argungu and Eneware would leave "a gap which cannot be filled in their families, their country and in the international postal community." Argungu was Chair of the Finance Committee, a position in which "he reconfirmed his exceptional human and professional skills, his great rigour and considerable dialogue and

mation de ses exceptionnelles compétences professionnelles et qualités humaines, de sa grande rigueur et de ses immenses capacités de dialogue et de coordination», a écrit Edouard Dayan. M. Argungu, que les autorités postales nigérianes ont décrit comme un «dirigeant visionnaire», était aussi Président du Conseil d'administration de l'Union panafricaine des postes. M. Eneware, un habitué des réunions de l'UPU, était également très apprécié au Bureau international.



Abubakar Argungu



Stephen Eneware

coordination ability,” wrote Dayan. Argungu, whom Nigerian Post authorities described as a “visionary leader”, was also Chairman of the Pan-African Postal Union’s Administrative Council. Eneware, a regular attendee of UPU meetings, was also very much appreciated at the International Bureau.

Un service de courrier tout feu tout flamme



Volcano Post: the world’s hottest mail service

Situé sur l’île de Tanna, au sud de l’archipel de Vanuatu, le mont Yasur est l’un des volcans les plus imprévisibles et les plus actifs au monde. Véritable chaudron en ébullition, il connaît d’incessantes explosions, ses trois cheminées projetant dans l’atmosphère de la lave à 1000° C.

Or une boîte aux lettres se trouve juste à côté du cratère du mont Yasur. Les touristes peuvent donc escalader le volcan et poster leur courrier sur le bord du cratère actif, en bravant les explosions aussi fréquentes que sonores, parfois suffisamment fortes pour faire trembler la terre. Ils peuvent même acheter des cartes et des timbres spéciaux de la poste du volcan pour les envoyer à leur famille et à leurs amis.

Si l’originalité de cette boîte aux lettres en fait une attraction touristique à part entière, le mont Yasur n’en demeure pas moins un lieu dangereux, et des panneaux d’avertissement y recommandent la prudence.

Gary Ryan, Directeur général de la poste de Vanuatu, reconnaît que, même si la boîte aux lettres est déplacée du côté le plus sûr du volcan, en fonction des conditions météorologiques, la lave en fusion constitue bel et bien un risque pour le courrier. «Il s’agit de l’un des rares emplacements où nous ne pouvons pas garantir à 100% l’expédition du courrier, précise-t-il. Disons simplement que, si la boîte aux lettres se retrouve au fond du cratère, nous n’irons pas la chercher!»

En 2003, la poste de Vanuatu s’était déjà distinguée dans les services postaux de l’extrême en ouvrant le premier bureau de poste sous-marin.

Source: Postjournal, *Australia Post*. ■

Mount Yasur, located on Tanna Island in the south of the Vanuatu archipelago, is one of the world’s most volatile and active volcanoes. Yasur is a spitting cauldron; constant explosions from its three vents shoot 1,000-degree lava high into the air.

Positioned right next to the crater on Mount Yasur is – of all things – a post box. Tourists can climb the volcano and post their mail on the rim of the erupting volcano, withstanding regular loud explosions that are sometimes strong enough to shake the earth.

Tourists can even buy special Volcano Post cards and stamps to send to family and friends.

While the novel post box makes an excellent tourist attraction, Mount Yasur is still a dangerous place and warning signs advise people to take appropriate care.

Vanuatu Post CEO Gary Ryan admits that, although the post box will be moved to the safest side of the volcano depending on weather conditions, the molten lava does pose a risk to the mail. “This is one of the few locations where we can’t be 100 per cent sure that the mail’s going to get through,” he says. “Let’s just say that, if the mail box should end up in the crater, we won’t be going in after it!”

In 2003, Vanuatu Post set the benchmark in extreme postal services with the world’s first Underwater Post Office.

Source: Postjournal, *Australia Post*. ■



Coup d'œil sur le paysage postal

Par Rhéal LeBlanc

A glimpse at the postal landscape

Chaque année, depuis 1875, le Bureau international invite les Pays-membres de l'Union postale universelle à répondre à un questionnaire sur les services de courrier et les tendances observées. L'exercice a beaucoup évolué depuis ses débuts, et, aujourd'hui, des questionnaires sont envoyés aux opérateurs postaux désignés et aux régulateurs. Plus de 90% des Pays-membres ont répondu au questionnaire en 2005, en faisant ainsi une importante source de statistiques postales. La collecte des données n'est pas toujours tâche facile, surtout depuis que le marché postal est devenu plus concurrentiel. Mais, selon la statisticienne Nicole Gogniat, les Pays-membres font de plus en plus d'efforts pour fournir les renseignements demandés. «Les pays en développement, dont plusieurs s'efforcent d'adopter de meilleurs systèmes de comptabilité, fournissent aujourd'hui des renseignements d'une qualité supérieure, et cela nous aide beaucoup.» Un simple coup d'œil sur les chiffres de 2004 fait la lumière sur le paysage postal d'aujourd'hui.

Fait intéressant, les postes recourent de plus en plus aux nouvelles technologies de la communication, telles qu'Internet, pour proposer un plus vaste éventail de services. En 2004, 81% des pays industrialisés et 38% des pays en développement disposaient de services postaux en ligne. Quant au type de services, 41% des pays industrialisés et 8% des pays en développement proposaient le paiement des factures en ligne, et 37% des pays industrialisés et 21% des pays en développement fournissaient un service de courrier électronique. En ce qui concerne la vente de marchandises par Internet, 33% des pays industrialisés et 10% des pays en développement proposaient ce service. Enfin, 37% des pays industrialisés et 39% des pays en développement exploitaient des points d'accès à Internet.

«Le monde à multiples canaux dans lequel nous évoluons force les postes à proposer des services transitant par les réseaux physique et électronique, constate Dean Pope, du Canada, qui préside le Groupe «Produits

électroniques et services associés».

Les postes proposent davantage de services électroniques mais la transformation sera évolutive. Si les expéditeurs font appel aux réseaux physique et électronique, c'est pour préciser les préférences des clients. C'est le destinataire qui fera finalement le choix.»

Every year since 1875, the International Bureau asks Universal Postal Union member countries to respond to a questionnaire on mail services and trends. The data-collection exercise has evolved a lot since its early form and today questionnaires are sent to designated postal operators and regulators. More than 90% of member countries responded to the 2005 edition, making it an important source for postal statistics. Collecting data is not always easy, given the postal sector's increasingly competitive nature. But statistician Nicole Gogniat says member countries are getting better at contributing to the data-collection exercise. "Developing countries, many of which are making efforts to adopt better accounting systems, today provide quality data about their postal business, and this helps us a lot." A look at the latest numbers for 2004 provides a glimpse at the postal landscape today.

Interestingly, Posts are increasingly using new communication technologies such as the Internet to deliver a wider range of services. In 2004, some 81% of industrialized countries and 38% of developing countries provided online postal services. As for the type they offered, 41% of industrialized countries and 8% of developing countries offered online bill payments, while 37% of industrialized countries and 21% of developing countries offered electronic mail services. In terms of online shopping, 33% of industrialized countries and 10% of developing countries offered such opportunities. Finally, 37% of industrialized countries and 39% of developing countries offered Internet access.

"The multi-channel world challenges Posts to deliver services through physical and electronic networks," says Dean Pope from Canada, who chairs the Electronic Products and Services Group. "Posts are increasingly using electronic services, but the transformation will be evolutionary as senders use both physical and electronic channels to determine customer preference. The receiver will eventually make the choice."

La poste en chiffres

Les postes du monde entier emploient 5,3 millions de personnes, dont 4 millions à plein temps et 1,3 million à temps partiel.

Le réseau postal mondial est constitué de 663 000 bureaux de poste sédentaires.

Les Suisses déposent annuellement le plus grand nombre d'envois de la poste aux lettres des régimes intérieur et international, soit 760 par personne.

Crunching numbers

The world's Posts employ 5.3 million people; 4 million are full-time and 1.3 million are part-time.

There are 663,000 post offices worldwide.

The inhabitants of Switzerland send the largest number of domestic and international letter-post items per year, some 760 per person.

Soixante-quatorze pour cent des opérateurs publics dans les pays en développement font face à une concurrence sur le marché des lettres du service intérieur, contre 84% des postes des pays industrialisés.

Quatre-vingt-deux pour cent de la population mondiale bénéficient de la distribution du courrier à domicile, tandis que 2% demeure sans desserte postale.



La poste aux lettres se stabilise

Dans les produits traditionnels, le nombre de lettres du service intérieur et de colis ordinaires des régimes intérieur et international était en hausse en 2004. Seules les lettres du régime international ont continué à diminuer.

Les volumes de lettres du régime intérieur – plis, cartes postales, journaux, petits paquets et envois publicitaires – ont augmenté de 1% en 2004, passant à 430 milliards d’envois contre 425 milliards en 2003. Les 28 pays industrialisés ont notamment enregistré une hausse de 2,2% en 2004, générant globalement 82% du montant total des lettres du service intérieur. Les pays arabes, les pays d’Europe centrale et orientale et de la Communauté des Etats indépendants (CEI) ainsi que les pays d’Afrique ont vu leurs volumes augmenter de 3,6%, de 2,9% et de 2,8% respectivement. La région de l’Amérique latine et des Caraïbes et celle de l’Asie/Pacifique, par contre, ont connu des baisses de 2,7% et de 7,4% chacune.

«Lorsque l’économie mondiale se porte bien, les volumes de la poste aux lettres du service intérieur ont tendance à augmenter, explique Arne Johnsen, Chef du programme «Economie postale» au Bureau international. La majorité des pays ont vu leurs volumes de la poste aux lettres du service intérieur augmenter. Ceux qui ont vu leur part de marché s’éroder ont nécessairement connu une chute des volumes.»

Les postes conservent néanmoins les plus grandes parts de marché de la poste aux lettres. Elles détiennent 94% du marché du service intérieur contre 6% pour les opérateurs privés. La poste aux lettres génère 56% des recettes d’exploitation, soit 2% de moins qu’en 2003.

Du côté des lettres du régime international, les postes ont traité 5,8 milliards d’envois en 2004, soit une baisse de 4,2% par rapport à 2003 (6 milliards). Les opérateurs publics détiennent 63% du marché du courrier transfrontalier, contre 37% pour les opérateurs privés. Selon Arne Johnsen, il se peut que certaines lettres du régime international soient comptées dans les volumes de la poste aux lettres du régime intérieur, du fait que certains opérateurs utilisent la voie de

74% of Posts in developing countries compete for domestic letters, compared to 84% in industrialized countries.

82% of the world population has home mail delivery; 2% are without any mail delivery at all.

Domestic letter-post stable

As for traditional products, the number of domestic letters and domestic and international ordinary parcels went up in 2004. International letter volumes, however, continued to go down.

Domestic letter volumes – letters, postcards, newspapers, small packets and advertising mail – increased 1%, to 430 billion in 2004 from 425 billion in 2003. The 28 industrialized countries experienced 2.2% growth in 2004, generating 82% of all domestic letters in the world. The Arab countries, the countries of Central and Eastern Europe as well as those of the Commonwealth of Independent States (CIS), and African countries experienced volume increases of 3.6%, 2.9% and 2.8% respectively. The Latin American and Caribbean region and the Asia-Pacific region, however, saw their volumes go down by 2.7% and 7.4% each.

“When the world economy does well, then domestic letter-post tends to increase,” says Arne Johnsen, Manager, Postal Economy Programme at the International Bureau. “Domestic letter-post volumes increased in a majority of countries. Those that saw their market share drop necessarily experienced a volume decrease.”

Posts retain a 94% share of the domestic letter-post market, while private operators have a 6% share. Letter-post generates 56% of all postal revenues, but that’s 2% less than in 2003.

For international letter-post, Posts processed 5.8 billion items in 2004, a 4.2% drop from 2003 (6 billion). They hold on to a 63% share of the international

Dans 68% des pays en Afrique et dans 37% des pays arabes, les habitants doivent récupérer leur courrier dans un établissement postal.

Soixante-neuf pour cent des opérateurs postaux publics ont vu leurs recettes augmenter en 2004.

Les services financiers postaux génèrent près de la moitié des recettes d'exploitation postales dans la région Asie/Pacifique.

l'accès direct pour permettre à du courrier international d'être traité dans le pays de destination comme du courrier du régime intérieur. D'autres opérateurs pratiquent le repostage. Ils transportent donc les envois de la poste aux lettres jusqu'au pays de destination pour les déposer directement dans le flot du courrier.

Importante hausse des colis

Les colis ordinaires ont connu la croissance la plus importante d'une année à l'autre, ceux du régime intérieur atteignant des niveaux records en 2004. Les postes du monde entier ont effectivement traité 5,4 milliards d'envois, soit 15,8% de plus qu'en 2003. Le Japon aurait contribué largement à cette augmentation globale, ses volumes ayant passé à 1,4 milliard en 2004, alors qu'ils n'étaient que de 690 millions d'envois en 2003 et de 437 millions en 2002.

Bien que les chiffres soient encourageants, les opérateurs privés conservent, sur ce marché, la part du lion. Les postes ne possèdent que 32% du marché intérieur et 22% du marché international.

A la lumière de ces chiffres, il ne fait aucun doute dans l'esprit de Gary Simpson, Directeur général de Parcelforce Worldwide et Président du Groupe «Colis» de l'UPU, que les postes doivent rapidement améliorer le service des colis. «Nous devons tirer des leçons du service EMS et encourager l'utilisation de codes à barres, partager les données relatives au suivi et à la localisation des colis et élaborer et mettre en œuvre un mécanisme pour mesurer la qualité de service. Et nous devons agir vite, sans quoi nous perdrons la partie.

En ce moment, nous sommes les meilleurs dans le domaine de la livraison à domicile, a-t-il ajouté. C'est un important secteur d'activité pour l'avenir, au fur et à mesure que le commerce électronique évolue. Voilà pourquoi les concurrents s'intéressent aussi beaucoup à la livraison à domicile. Nous devons sérieusement observer la concurrence pour mieux centrer nos activités.»

Les volumes de colis transfrontaliers, en hausse depuis 1999 (sauf une légère baisse en 2003), atteignaient 49 millions d'envois en 2004, soit une augmentation globale de 4,1% par rapport à 2003.

De nouveaux questionnaires seront envoyés aux opérateurs postaux et aux régulateurs au début de 2006. ■

People in 68% of African countries and 37% of Arab countries must pick up their mail at a postal establishment.

69% of Posts saw their revenues increase in 2004.

Postal financial services generated close to half of postal revenues in the Asia-Pacific region in 2004.

letter-post market, compared to 37% for private operators. Johnsen, however, says that some international mail may end up being classified as domestic mail. That's because some public operators use the "direct access" channel to have

foreign mail enter the destination country's mail stream under domestic conditions, while other operators practice "re-mailing", meaning that they transport letter-post items to the destination country and mail them there.

Parcels' dramatic increase

Ordinary parcels experienced the greatest year-on-year growth, with domestic ordinary parcels achieving record volumes in 2004. The world's public postal operators processed 5.4 billion items, or 15.8% more than in 2003. Japan is felt to have contributed largely to this increase; its volumes rose to 1.4 billion in 2004, a significant increase from 690 million in 2003 and 437 million in 2002.

While the numbers seem encouraging, private operators maintain a firm grip on this market. Posts retain only a 32% share of the domestic parcel market and a 22% share of the international one.

Even looking at the figures, there's no doubt in the mind of Gary Simpson, General Manager, Parcelforce Worldwide, who chairs the UPU's Parcels Group, that Posts need to improve their parcel service quickly, or run the risk of seeing their business go down in a spiral. "We have to learn from EMS and promote the use of barcodes, we have to share track-and-trace data for parcels, and develop and implement a service measurement system. And we have to do it fast or else we will lose the game.

"At the moment, we are the best at residential delivery," he adds. "This is an extremely important area for business in the future, as online shopping evolves. That's why competitors are very interested in residential deliveries, too. We need to seriously look at what they are doing to see where we should be focusing."

Except for a slight decrease in 2003, international parcel volumes have been growing steadily since 1999, reaching 49 million items in 2004 – that's 4.1% more than in 2003.

The International Bureau will send out new questionnaires to postal operators and regulators early in 2006. ■

Relier les personnes, stimuler les échanges

Linking people, delivering business

By Rhéal LeBlanc

Quel est l'intérêt de la communication réciproque? Pour le savoir, il suffit de se tourner vers la poste de Hongkong. Avec des enquêtes d'opinion annuelles montrant que 95% de la clientèle sont satisfaits, voire très satisfaits du service postal, la poste de Hongkong a été classée, pour la septième année consécutive, parmi les trois meilleurs prestataires de service du territoire. L'entreprise a donc toutes les raisons de fêter avec satisfaction ses dix ans d'exploitation commerciale.

Mais la transformation d'une administration publique financée par des crédits votés en chambre en un fonds de commerce doté de fonds propres ne s'est pas faite en un jour. Depuis 1995, la poste de Hongkong a su se réinventer sous les traits d'un prestataire de services dynamique et entreprenant, mettant l'accent sur les résultats, le service à la clientèle, l'innovation et la transparence et s'appuyant sur un programme de communication ouverte cohérent et structuré.

Aujourd'hui, ses 7000 employés partagent le même souci sincère de la clientèle. La focalisation sur le client n'est pas juste un credo commercial, mais plutôt un état d'esprit que l'organisation cultive et promeut par des programmes de formation intensifs et continus depuis 1998.

Le défi à relever au départ était impressionnant. Définir le but collectif, la vision, la mission et les valeurs communes d'une organisation, mettre en place une nouvelle structure de gestion et un cadre stratégique et produire une nouvelle identité d'entreprise – tels étaient les principaux programmes du changement entrepris. Et la seule façon de réussir était de solliciter l'adhésion des employés, dont la majorité était des fonctionnaires ayant besoin de motivation pour s'investir dans la tâche.

En consultation avec son personnel, l'organisation a élaboré un projet collectif intitulé «Relier les personnes, stimuler les échanges».

«En reliant les personnes, la poste de Hongkong entend remplir son devoir social consistant à rapprocher les gens localement et dans le monde en livrant courrier et marchandises rapidement, de manière fiable et à un tarif uniforme et abordable, déclare Allan Chiang, Postmaster general de la poste de Hongkong. Par «stimuler les échanges», nous entendons apporter de la valeur ajoutée à l'économie de Hongkong, Chine, en fournissant des solutions commerciales aux différents secteurs et en maintenant la viabilité économique de la poste en diversifiant ses activités.»

What's the value of two-way communication? For the answer, look no further than what's happening at Hongkong Post. With annual perception surveys showing that more than 95% of customers are satisfied or very satisfied with the postal service, Hongkong Post has been rated as one of the territory's top three service organizations for seven years in a row. The company has every reason to celebrate its 10th anniversary as a trading fund with much satisfaction.

But turning the vote-funded government department into a financially independent trading fund did not happen overnight. Since 1995, Hongkong Post has managed to reinvent itself into a dynamic and forward-looking service organization emphasizing results, customer service, innovation and accountability using the power of open, consistent and structured communication.

Today, the 7,000-strong staff marches to the beat of the "Care from the Heart" philosophy. The focus on customers is not just a business philosophy but rather a service mindset the organization has been promoting through an intensive and ongoing training programme since 1998.

The challenge at the beginning was daunting. How to define the organization's corporate purpose, vision, mission and values, while implementing a new management structure and strategic framework and coming up with a new corporate identity were among the major change programmes undertaken. And the only way to do it successfully was to solicit "buy-in" by employees, most of whom were civil servants who needed to be motivated to give their best.

In consultation with the staff, the organization came up with a corporate purpose called "Linking People, Delivering Business".

"In Linking People, Hongkong Post strives to fulfil its social obligation to bring people together locally and

Allan Chiang, Postmaster General de la poste de Hongkong, en compagnie des employés à l'occasion d'une manifestation culturelle annuelle.

Allan Chiang, Postmaster General of Hongkong Post, celebrates with staff during the annual cultural event.



Record mondial Guinness
Pour souligner son 10^e anniversaire, la poste de Hongkong a créé la plus grande mosaïque de timbres-poste au monde. Cette mosaïque – une vue panoramique de Hongkong, Chine – mesure 6,45 mètres de largeur sur 3,97 mètres de hauteur. Il a fallu 69 000 timbres usagés, donnés par des employés de la poste et 98 autres administrations postales, pour terminer cette œuvre d'art unique. Plus de 1480 employés et leur famille ont mis près d'un an pour la créer.



Guinness World Record
A stamp mosaic created by Hongkong Post to celebrate its 10th anniversary is the largest in the world. The mosaic, depicting Hong Kong's skyline, measures 6.45 metres wide and 3.97 metres high. It was assembled from 69,000 used stamps donated by Hongkong Post staff and 98 other postal administrations. It took almost one year for 1,480 postal employees and their families to complete the unique artwork, which was certified by Guinness World Records.

L'équipe de direction comprend parfaitement que des changements ne peuvent être introduits avec succès que grâce à une communication efficace et que ce processus implique un dialogue et des échanges réciproques. Le Postmaster General et les hauts responsables reconnaissent l'importance de la communication pour informer le personnel des valeurs structurelles, des ordres, des attentes et des résultats et pour être à l'écoute de ses suggestions et de ses réactions. Des rencontres régulières avec les représentants du personnel, la constitution d'équipe de perfectionnement du service, composées de responsables et d'agents de première ligne, des émissions radio et des lettres d'information constituent quelques-uns des moyens utilisés pour communiquer efficacement avec le personnel.

La poste de Hongkong admet aussi que, pour porter pleinement leurs fruits, les changements doivent être introduits progressivement. Commencer doucement pour aller loin, tel a été le principe directeur appliqué. «Durant le processus de transformation, explique Allan Chiang, les quelque 7000 employés de la poste n'étaient pas tous ouverts de la même manière au changement. Certains se sont épanouis et trouvaient le changement stimulant. D'autres non et se sont peut-être même sentis menacés. Les cadres supérieurs se sont fait un devoir d'anticiper et d'apaiser les inquiétudes du personnel et, surtout, d'instaurer un climat de confiance.»

Le Postmaster General a tenu à créer un climat d'ouverture, favorable au débat, tout en insistant sur l'urgence du changement, soulignant la situation financière délicate dans laquelle se trouvait l'entreprise et les menaces grandissantes qui pesaient sur les activités postales. Il était important d'aider le personnel à comprendre la direction dans laquelle s'orientait l'entreprise et de faire passer le message du sens et de la nécessité du changement.

Au cours des dix années écoulées, la poste de Hongkong a changé de culture et a pris de l'ampleur sur un marché postal sujet à davantage de variations. Quel rôle la communication a-t-elle joué dans tout cela? Allan Chiang l'explique mieux que personne: «Il n'y a pas de meilleur moyen que la communication réciproque pour mettre une structure au diapason de son objectif.»

Pour davantage d'informations sur la poste de Hongkong et ses activités, visitez son site Internet: www.hongkongpost.com. ■

Traduit par Xavier Perret

around the world by delivering mail and goods promptly and reliably at uniform, affordable prices," says Allan Chiang, the Postmaster General of Hongkong Post. "In Delivering Business, we create added value to the economy of Hong Kong by providing business solutions to the different sectors and maintaining the viability of Hongkong Post by diversifying into new business areas."

The management team understands that effective communication is critical to implementing successful change, and that this process must involve two-way dialogue and exchange. The Postmaster General and senior leaders emphasize two-way communication for cascading organizational values, direction, expectations and results to staff and value the latter's suggestions and feedback. Regular meetings with staff representatives, the creation of service-excellence teams composed of managers, supervisors and frontline staff to improve service, face-to-face briefings, and open forums with the Postmaster General, regular top management visits with frontline employees, and broadcasts and newsletters are among the channels used to communicate effectively with staff.

Hongkong Post also recognized that successful change must occur slowly, over a period of time. Start small, think big was the guiding principle. Says Chiang: "During the transformation process, the Post's 7,000 odd staff were at different levels of change readiness. Some thrived and found change exciting. Others did not and possibly felt threatened. Senior leaders made it a priority to anticipate and respond to staff's concerns and feelings, and most importantly, to establish a climate of trust."

The Postmaster General was keen to establish an open environment for discussion, emphasizing the urgent need for change and highlighting the company's delicate financial position and the growing threat to the postal business. It was important to help staff understand the direction in which the organization was heading and convey the meaning and need for change.

Over the past decade, Hongkong Post has sustained a new culture while experiencing growth in the more volatile postal market. What role was there for effective communication? Chiang says it best: "There is no substitute for two-way communication to achieve organizational alignment with its corporate purpose."

For more information about Hongkong Post and its activities, visit www.hongkongpost.com. ■

Dialogue avec/*Face-to-face with* Helge Israelsen



Au cours de l'année écoulée, la poste danoise a subi de profonds changements. D'abord, 25% des parts de l'entreprise ont changé de main. Ensuite, Post Danmark et son actionnaire CVC Capital Partners ont repris 49% du capital de La Poste belge. En outre, au début de 2005, Post Danmark a perdu une partie de son monopole de la poste aux lettres. Helge Israelsen, Président-Directeur général de Post Danmark depuis dix-sept ans, affronte ces nouveaux défis, mais a aussi fixé un autre objectif pour son entreprise: devenir la meilleure en Europe. Pour la poste danoise, qui place les gens et la qualité au premier rang des priorités et a obtenu diverses distinctions pour la qualité de ses prestations, dont le prix d'excellence de l'UPU en matière de gestion de la qualité de service, cet objectif semble tout à fait réalisable.

Union Postale: Quels indicateurs de référence utilisez-vous pour évaluer vos résultats?

Helge Israelsen: Notre mode d'évaluation associe les niveaux de service, la qualité et les prix. Nous avons mis au point des indicateurs pour comparer nos résultats dans les finances, la satisfaction des clients et des employés, la qualité de service et la capacité concurrentielle. Selon les indicateurs actuels, nous sommes très bien positionnés sur le marché. Nous souhaitons améliorer encore nos résultats et devenir les meilleurs en Europe d'ici à 2006. D'autres opérateurs européens utilisent des méthodes analogues, ce qui facilite les analyses comparatives. Mais, à mesure qu'ils deviennent des concurrents, la transparence s'amenuise et il devient plus difficile d'avoir accès aux données nous permettant de faire des comparaisons. Notre objectif est d'améliorer notre service dans les domaines où nous avons peut-être encore du retard à combler.

The past year saw some dramatic changes at the Danish Post. Earlier this year, 25% of Post Danmark came under new ownership. More recently, Post Danmark and its shareholder, CVC Capital Partners, acquired a 49% share in the Belgian Post. In another development, Post Danmark lost part of its letter-post monopoly at the beginning of 2005. Apart from dealing with these new challenges, Helge Israelsen, Post Danmark's Chief Executive Officer for the past 17 years, has set another goal for his company – to become the best in Europe. With people and quality as his top priorities, and several quality awards to his credit, including the UPU award for excellence in quality of service management, this aim seems well within reach.

Union Postale: What benchmarking indicators are you using to measure performance?

Helge Israelsen: We measure it in terms of service levels, quality and price combined. We have developed indicators comparing our performance in areas such as financial results, customer and employee satisfaction, quality of service and competitiveness. Current indicators show that we are very well positioned. We wish to enhance this position and become the best postal operator in Europe by 2006. Other European operators use similar frameworks, and this enables further benchmarking. But as they increasingly become competitors, the shutters are coming down, making it more difficult to have access to information that allows us to make comparisons. Our objective is to improve our service in areas where we may still be lagging behind.

Union Postale: In which areas could or should you improve?

Helge Israelsen
Président-
Directeur général
de
Post Danmark

Helge Israelsen,
Chief Executive
Officer of Post
Danmark

By
Juliana Nel

Photos par/by
Henrik Petit
(Ekko
Pressefoto)



Union Postale: Dans quels domaines pensez-vous pouvoir ou devoir vous améliorer?

Helge Israelsen: Post Danmark, comme beaucoup d'autres opérateurs, n'a pas la souplesse nécessaire pour satisfaire les besoins très divers de ses clients. Jusqu'à présent, nous avons toujours proposé des produits uniformisés. Nous voulons changer cette situation de manière à assurer un service universel fiable et de haute qualité, accessible à tous, tout en proposant des services personnalisés. Par exemple, si un client souhaite que son courrier soit distribué à une adresse professionnelle pendant la semaine, à son domicile le samedi et à sa maison de campagne pendant les vacances, nous devons pouvoir lui donner entière satisfaction!

Union Postale: Selon vous, quels sont les principaux éléments d'un bon service postal?

Helge Israelsen: La fiabilité constitue un élément fondamental. Si vous vous engagez à livrer un envoi le lendemain de son dépôt, vous devez pouvoir garantir ce service et ne pas distribuer l'envoi à une fausse adresse ou le perdre. Autrement dit, vos clients doivent pouvoir compter sur vous. A mon sens, le secteur postal concerne avant tout des personnes. Les dépenses de personnel représentent plus de 60% de nos coûts; aucune entreprise postale ne peut réussir sans ses employés. Si nous ne créons pas un environnement permettant de mettre en valeur les compétences de nos employés et de les inciter à faire des efforts pour améliorer l'entreprise, nous ne parviendrons jamais à fournir un bon service. Les dirigeants doivent aussi tenir compte de l'avis des employés et des clients. Cela va de pair avec la volonté d'améliorer sans cesse les processus administratifs et opérationnels en collaboration avec l'ensemble des employés. Voilà les principales conditions à remplir pour obtenir un service de qualité.

Helge Israelsen: Post Danmark, like many other operators, needs to be more flexible in serving customers' very different needs. The tradition has been to have a one-size-fits-all product offering. We want to change that for a basic and very solid high-quality universal service that is accessible to everyone, and have custom-made services for those senders and recipients with different needs and financial means. For example, if a customer wants his mail delivered to a business address during the week, to his home address on Saturdays and to his summer house during holidays, then we must be able to do just that!

Union Postale: In your view, what are the most important elements of a good postal service?

Helge Israelsen: Reliability. If you promise next-day delivery you must be able to guarantee it and not deliver to the wrong address or lose the mail. In other words, your customers must be able to trust you. The postal business is a "people" business. More than 60% of our expenses are personnel costs, so a postal company can never achieve success without its employees. If we do not create an environment that empowers employees and engages them in efforts to improve the company, we will never succeed in providing good service. Employees must be fully aware of what customers think about our service so that they can make improvements where necessary. Managers must also measure themselves against both employees and customers. This goes hand-in-hand with continuously improving administrative and operational processes, but with every employee engaged in these processes. These are the prerequisites for good service.

Union Postale: What results has Post Danmark's "Lean Enterprise" initiative delivered so far, and what can other Posts learn from your experience?

Helge Israelsen: Let me assure you that Post Danmark has learned from other Posts! We studied similar programmes at Canada Post, the Swedish Post and various other Posts and have further developed it. "Lean" is a management philosophy aimed at creating maximum value for customers and limiting waste to the minimum. It is a way of thinking to make production processes logical: organizing production plants, machinery and staff to ensure maximum efficiency and cost-effectiveness. For example, we invested in a new parcel centre that has replaced the previous five in West Denmark. We have also analyzed the company's business processes and IT systems and switched to the financial application SAP. By enhancing the focus on on-time letter delivery, we have improved delivery times. In 2004, we delivered 95.2% of priority and 98.6% of non-priority mail on time, in both cases an improvement on previous years. Streamlining our business has also led to an improvement in both customers' and employees' assessment of the company and earned us the Danish Quality Award in 2004. But despite growing automation and increased use of

Union Postale: Quels résultats avez-vous obtenu jusqu'à présent avec l'initiative «L'entreprise au plus juste» de Post Danmark, et quelles leçons les autres postes peuvent-elles tirer de votre expérience?

Helge Israelsen: Je peux vous assurer que Post Danmark a beaucoup appris d'autres postes! Nous avons étudié des programmes analogues mis en œuvre par les postes canadienne et suédoise et diverses autres postes, et nous nous sommes perfectionnés. La notion d'entreprise «au plus juste» relève d'une philosophie de gestion visant à créer une valeur maximale pour la clientèle tout en réduisant le gaspillage au minimum. Il s'agit de s'assurer que les processus de production sont logiques et d'organiser les usines de production, les machines et les effectifs de manière à obtenir une efficacité et une rentabilité maximales. Nous avons, par exemple, investi dans un nouveau centre de colis postaux qui a remplacé cinq autres centres dans l'ouest du Danemark. Nous avons aussi analysé les processus commerciaux et les systèmes informatiques de l'entreprise, et avons adopté l'application financière SAP. En mettant l'accent sur le respect des délais de distribution des lettres, nous avons distribué, en 2004, 95,2% des envois prioritaires et 98,6% des envois non prioritaires dans les délais. Une nette amélioration par rapport aux années antérieures. En outre, nous avons amélioré notre image auprès des clients et des employés, ce qui nous a valu un prix d'excellence de la qualité décerné par le Gouvernement danois en 2004. Cependant, malgré l'automatisation croissante des processus et l'utilisation accrue de la technologie, la poste demeure un secteur d'activité à forte intensité de main-d'œuvre, et nous avons fait participer nos employés dès le départ. Nous avons réduit la supervision en encourageant nos employés à travailler en équipes autonomes, nous mettons en œuvre des programmes de formation et d'organisation des carrières, et, dans le cadre de notre programme d'excellence «Engagement total pour la qualité», nous poursuivons le développement de notre entreprise avec la pleine collaboration de notre personnel. Tous ces efforts nous ont permis de réduire nos dépenses et d'accroître notre efficacité, et nous continuerons dans cette voie.

Union Postale: Parlons maintenant de la libéralisation du secteur postal. Dans quelle mesure la réduction de la limite de poids dans le cadre du monopole de Post Danmark, qui est passée de 100 à 50 grammes, a-t-elle influé sur vos résultats depuis son entrée en vigueur, au début de 2005?

Helge Israelsen: Cette réduction n'a pas eu d'incidences majeures. Bien sûr, la libéralisation est en cours depuis plusieurs années et l'on constate un effet cumulatif, mais il est difficile de citer un domaine particulier dans lequel notre entreprise aurait subi des

technology, the Post remains a labour-intensive business and we have involved our staff right from the beginning. We have reduced supervisory needs by encouraging staff to work in self-supporting teams, we provide training and career development programmes, and through our excellence programme "Total Involvement in Quality" we continue to develop our business with our staff. All these efforts have enabled us to reduce expenses and to improve efficiency in all parts of the organization, and we will continue down this path.

Union Postale: Turning to the topic of postal liberalization: how has the reduction from 100 to 50 grammes in the weight limit for Post Danmark's monopoly service affected your performance since it came into effect at the beginning of 2005?

Helge Israelsen: It has not had such a big impact. Of course liberalization has been under way for several years and there has been a cumulative effect, but it is difficult to pinpoint a specific area where we have seen a dramatic change in our business as a result of greater market liberalization. One day we may find that our competitors are gaining momentum and getting deeper into our market. One thing, however, is that to compete effectively, our products above 50 grammes have to be the very best.

Union Postale: What are the prospects for further market liberalization in Europe, and what impact do you expect it to have on the postal industry?

Helge Israelsen: There are many factors that have an impact on the industry; the most important is the development of new technology and electronic communication. In Denmark, this has led to a reduction of up to 3% in letter volumes over the past year. We may assume that this trend will continue, but for how long is anyone's guess. That does not mean that we should regard the letter product as unimportant for our business. That's why we are continuously trying to make the letter product more attractive and sharpen its capabilities. Total liberalization of the European market is scheduled for 2009 – or as someone from the industry said the other day, 2009 will definitely happen, we just don't know in which year! That is just to illustrate the uncertainty. The EU Commission's proposals to the Council of Ministers, developments in Germany and the Netherlands in the coming years... all these issues are uncertain at the moment, and there are no clear answers. However, full liberalization will certainly have an impact on our business. And the most interesting aspect will be the response of current universal service providers. Will they enter into full-scale competition? It is too early to say.



changements profonds en raison de la libéralisation accrue du marché. Cela peut encore venir. Nos concurrents pourraient gagner du terrain et pénétrer plus profondément notre marché. En tout cas, nous avons été amenés à comprendre que, pour être véritablement concurrentiels, nos produits, pour les échelons de poids supérieurs à 50 grammes, doivent être les meilleurs.

Union Postale: Quelles sont les perspectives en ce qui concerne la poursuite de la libéralisation du marché en Europe, et quel impact aura cette évolution sur le secteur postal?

Helge Israelsen: Le secteur postal subit l'influence de nombreux facteurs, dont le plus important est le développement des nouvelles technologies et des moyens de communication électroniques. Au Danemark, en 2005, cette évolution a entraîné une réduction du volume des lettres atteignant 3%. Cette tendance devrait se poursuivre, mais pour combien de temps? Personne ne peut le dire. Cela ne signifie pas que nous devrions considérer les lettres comme un produit de moindre importance. Aussi nous efforçons-nous sans cesse de renforcer ce produit et de le rendre plus attrayant en l'adaptant aux besoins des usagers. La libéralisation complète du marché européen est prévue pour 2009; comme disait récemment un membre du secteur postal pour illustrer l'incertitude à cet égard, «2009 arrivera certainement un jour, mais on ne sait pas en quelle année!» Les propositions de la Commission de l'Union européenne au Conseil des ministres et l'évolution de la situation en Allemagne et aux Pays-Bas dans les années à venir sont autant de points d'interrogation. Une chose est sûre, cependant, la libéralisation complète du marché aura un impact sur notre entreprise, et l'aspect le plus intéressant sera la réaction des fournisseurs de services universels actuels. S'engageront-ils dans une concurrence à grande échelle? Il est encore trop tôt pour le dire.

Union Postale: Quelles sont vos stratégies pour faire face à l'intensification de la concurrence? Est-ce que l'utilisation des nouvelles technologies et le lancement de services électroniques en font partie?

Helge Israelsen: Le développement des nouvelles technologies, phénomène extrêmement important, comporte deux facettes. Les nouveaux moyens de communication électroniques font baisser le volume des lettres, mais les progrès technologiques nous aident aussi à améliorer nos procédés d'exploitation. Il ne faut pas perdre de vue que nous opérons dans le secteur de la communication et que notre activité concerne la communication écrite. Nous devons donc maintenir notre interface avec les clients souhaitant continuer à envoyer et à recevoir des lettres. A cet égard, le courrier hybride, associant les messages électroniques et la distribution physique, joue un rôle important. Nous assurons aussi des services postaux électroniques grâce auxquels les clients peuvent recevoir divers types de courrier, comme les relevés bancaires. Depuis peu, les fonctionnaires peuvent même recevoir leur salaire dans une boîte aux lettres électronique. Pour être efficaces dans le contexte actuel, nous devons combiner la lettre traditionnelle avec des services électroniques modernes. L'expérience a montré que les entreprises cherchant à transformer tout leur courrier physique en courrier électronique échouent.

Union Postale: Le Gouvernement danois a récemment vendu 25% des parts de Post Danmark; 22% ont été rachetées par la société internationale de capital investissement CVC Capital Partners, le reste étant réservé aux employés. Comment ce changement a-t-il été accueilli?

Helge Israelsen: Transformer Post Danmark en société par actions à responsabilité limitée était une question législative; ce changement s'est effectué avec l'accord du Gouvernement et sans aucune controverse. La scène postale européenne est témoin de nombreuses fusions qui rendent certains grands opérateurs encore plus grands. Dans ces conditions, il

Union Postale: What are your strategies to respond effectively to increased competition? Does the use of new technology and the introduction of e-services form part of it?

Helge Israelsen: New technology is extremely important, but there are two sides to this phenomenon. While electronic communication is taking away some of our letter volumes, technological advances are also helping us to improve our operations. We should never forget that we are in the communications industry, dealing with written communication. We therefore have to maintain our interface with those customers who wish to continue to send and receive letters. In this regard, hybrid mail, a combination of electronic messages and physical delivery, fulfils an important role. We also have e-post, which allows customers to receive mail such as bank or salary statements in an e-post box. To respond effectively, we have to develop a business that combines the traditional letter with modern electronic services. Experience has shown that companies that have tried to convert all their mail to electronic messaging failed.

Union Postale: The Danish State recently sold a 25% share of Post Danmark; 22% to the international investment and equity company CVC Capital Partners, and the rest reserved for employees. What has been the reaction?

Helge Israelsen: Turning Post Danmark into a limited liability company was a legislative matter, and it was done in full agreement with the government and without any controversy. The European postal scene is characterized by a lot of consolidation, with big operators becoming bigger. In the light of these developments, it was no longer desirable for Post Danmark to retain its strong decision-making links with the government and for its employees to remain civil servants. The government agreed to this "detachment" and it was well received by employees and customers alike. When we offered our staff a new status, 96% of the more than 11,000 employees accepted it.

Union Postale: A consortium led by Post Danmark and CVC Capital Partners was also recently selected as the strategic partner (49% share) of the Belgian Post. Is this the beginning of greater international expansion by Post Danmark?

Helge Israelsen: It is an interesting opportunity and we are going into it with a lot of energy. The Belgian Post's modernization process is well under way and we are looking forward to working with its management. The "joint development plan" calls for improved efficiency

n'était plus souhaitable pour Post Danmark de conserver ses liens étroits avec le Gouvernement en matière de prise de décisions, ni de maintenir le statut de fonctionnaire de ses employés. Le Gouvernement a approuvé ce «détachement», qui a été accepté tant par les employés que par les clients. Lorsque nous avons proposé le nouveau statut d'employé à notre personnel, 96% des quelque 11 000 employés ont accepté.

Union Postale: Un consortium dirigé par Post Danmark et CVC Capital Partners a été choisi récemment pour devenir le partenaire stratégique (avec 49% des parts) de la poste belge. Est-ce le début d'une expansion internationale accrue pour Post Danmark?

Helge Israelsen: Il s'agit d'une opportunité intéressante, et nous nous investissons beaucoup dans ce projet. La modernisation de La Poste belge est bien avancée, et nous nous réjouissons à l'idée de travailler avec ses dirigeants. Le plan de développement commun exige une amélioration de l'efficacité et du service à la clientèle, et j'estime que notre expérience peut être mise à profit. Nous pensons qu'il existe aussi des possibilités de croissance.

Nous avons effectivement l'intention de nous développer à l'échelle internationale, mais la voie que nous suivrons n'est pas encore clairement tracée. Nous n'avons pas l'envergure des TNT et autres Deutsche Post de ce monde. Nous ne sommes pas dans la même catégorie que les grands opérateurs mondiaux. Nous devons donc envisager d'autres moyens, y compris les partenariats avec d'autres opérateurs.

Union Postale: Après dix-sept ans à la tête de Post Danmark, qu'est-ce qui vous semble le plus difficile et qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail?

Helge Israelsen: Premièrement, le Président-Directeur général d'une entreprise postale est en contact avec l'ensemble de la population. Cela peut parfois poser quelques problèmes, car tout le monde a une opinion sur la poste et veut vous en faire part, qu'elle soit bonne ou mauvaise. Cela dit, le fait de diriger une entreprise servant l'ensemble du pays et le servant bien me procure une profonde satisfaction. Deuxièmement, notre entreprise est faite de personnes au service d'autres personnes. Nul ne peut réussir sans l'appui des gens – employés et clients. Lorsque je songe à ces dix-sept dernières années, je pense que nous avons fait de gros progrès. Autrefois, nous avions des conflits et des problèmes ouvriers, mais la manière dont nous gérons ces problèmes aujourd'hui apporte une plus grande harmonie avec nos employés et nous permet d'aller de l'avant beaucoup plus rapidement. ■

Traduit par Didier Guyonnet

and customer service levels and I believe our experience in these fields can be put to good use in Belgium. We believe there are also some opportunities for growth.

It is indeed our intention to expand internationally, but the route we will take is not yet clearly defined. We do not have the muscle of the TNTs and the Deutsche Posts of this world. We are not in the same category as the big global operators and we may have to look at partnerships with other operators.



Union Postale: After 17 years as CEO of Post Danmark, what do you consider the most challenging and most pleasant parts of your job?

Helge Israelsen: As CEO of a postal company, you are in touch with an entire population. This is a challenge, as everybody has an opinion and wants to judge you, whether for better or worse. But it is also an extreme pleasure to run a company that serves the entire country, and serves it well. Secondly, our business is about people serving people. You can never have success without the support of people – both employees and customers. When I look back over the past 17 years, I believe this is one area where we have made good progress. In earlier years, we had conflicts and labour problems, but the way we now deal with these issues has harmonized relations with our workers, allowing us to move forward much faster. ■

Le secteur postal fait parler de lui

Postal sector gets noticed

By Rhéal LeBlanc

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) a conservé le contrôle de l'attribution des noms de domaine et numéros sur Internet. Des débats ont eu lieu sur la manière d'utiliser le plus efficacement possible le tout nouvellement créé fonds de solidarité numérique pour financer des projets visant à réduire les disparités numériques. L'ordinateur pour enfants à 100 USD, de Massachusetts Institute of Technology, a fait une forte sensation. Malgré tout le battage autour de quelques questions mises en avant, les participants représentant les gouvernements, les organisations internationales, le secteur privé et la société civile présents au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) ont également découvert le rôle que joue le secteur postal dans la mise en place d'une société de l'information globale.

Les activités autour de l'UPU – dont un symposium particulièrement réussi – ont non seulement attiré beaucoup de monde pendant toute la semaine qu'a duré la manifestation, mais le rôle du secteur postal dans le modèle de la société de l'information a été clairement reconnu dans les documents officiels relatant les résultats du SMSI. Pour une organisation internationale dont les parties prenantes étaient loin d'être considérées comme des acteurs de premier plan lors des réunions préparatoires à la première phase du SMSI, qui s'est tenue à Genève en 2003, et à la seconde phase à Tunis en novembre dernier, cela constitue un tour de force.

L'Agenda de Tunis pour la société de l'information réaffirme aujourd'hui l'engagement des gouvernements à «renforcer les capacités des technologies de l'information et des communications (TIC) pour améliorer l'accès aux réseaux et services postaux et leur utilisation» comme moyen d'atteindre les objectifs du Plan d'action de Genève et les buts et objectifs de développement convenus au niveau international. Le document «Engagement de Tunis» préconise également l'«utilisation des médias nouveaux ou traditionnels afin de promouvoir l'accès universel à l'information, à la culture et au savoir pour tous».

L'UPU a également été identifiée comme un modérateur possible des actions en matière de commerce électronique, une des 11 grandes orientations mentionnées dans l'Agenda de Tunis pour bâtir la société de l'information. L'Union internationale des télécommunications (UIT), organisatrice du SMSI, convoquera une réunion des modérateurs au début de 2006

The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) retained control over the Internet. There were discussions about how to effectively use the newly created Digital Solidarity Fund to finance projects aimed at reducing digital disparities. And there was quite a buzz over the Massachusetts Institute of Technology's 100 USD computer for children. Despite the hype surrounding a few pointed issues, participants representing government, international organizations, the private sector and civil society at the World Summit on the Information Society also learned how the postal sector is helping to deliver an inclusive information society.

Not only were the UPU's activities, including a successful symposium, well attended throughout the one-week event, but the Summit's official outcome documents clearly recognized the postal sector's role in shaping the information society. And that's an accomplishment for an international organization whose stakeholders were barely seen as key players during the meetings leading up to the first phase of the 2003 Summit in Geneva and the second one in Tunis last November.

The Tunis Agenda for the Information Society today reinforces governments' commitment to "build ICT capacities to improve access and use of postal networks and services" as a means of achieving the Geneva Plan of Action targets and internationally agreed development goals and objectives. The Tunis Commitment further mentions the promotion of traditional and new media "to foster universal access to information, culture and knowledge for all people."



Services électroniques novateurs des postes canadienne, française, kényenne, italienne, sud-africaine et tunisienne au pavillon de l'UPU.

The UPU pavilion featured the innovative e-services of Posts in Canada, France, Kenya, Italy, South Africa and Tunisia.

pour clarifier leurs fonctions et responsabilités. La réunion sera organisée avec l'UNESCO et le Programme des Nations Unies pour le développement, contribuant également à la mise en place des trois piliers de la société de l'information: infrastructure, contenu et développement.

Edouard Dayan, Directeur général, a déclaré que «Tunis a créé le rôle futur de l'UPU dans la société de l'information, dont l'objectif premier sera de réduire l'écart de développement qui sépare les pays et de faciliter la vie des travailleurs migrants en instituant le réseau mondial de transfert électronique d'argent, qui fait cruellement défaut, pour permettre à chaque citoyen d'accéder facilement aux services à des prix abordables.»

Le secteur postal aux avant-postes

Au SMSI, M. Dayan a rencontré des responsables de haut niveau, ministres des technologies et des communications, chefs d'entreprises privées et directeurs d'organisations internationales. Ces rencontres lui ont permis de promouvoir le secteur postal dans son ensemble et son rôle dans la construction d'une société globale de l'information grâce à la puissance combinée des réseaux physique, électronique et financier postaux mondiaux.

Les délégués n'avaient qu'à s'arrêter au pavillon de l'UPU, dans le hall d'exposition ICT4All, pour se rendre compte des capacités du secteur postal. Les services électroniques novateurs de six postes chefs de file dans le domaine (Afrique du Sud, Canada, France, Italie, Kenya et Tunisie) étaient présentés. «La présence de l'UPU au SMSI, a déclaré Sergio Zamboni, qui tenait le stand de Poste Italiana, était indispensable pour renforcer l'image des postes en tant que fournisseurs de services avancés en plus des services traditionnels. Un visiteur d'Oracle – entreprise de haute technologie bien connue – a même été surpris de voir que les postes offraient aujourd'hui des services avancés au même titre que certaines entreprises privées parmi les plus compétitives. L'UPU devrait capitaliser là-dessus et continuer d'encourager le développement des services électroniques postaux les plus lucratifs parmi les Pays-membres de l'UPU en renforçant les structures de ressources, comme le Groupe «Produits électroniques et services associés.»

En expliquant comment les nouvelles TIC pourraient permettre de réduire non seulement la fracture numérique, mais aussi l'écart économique avec les pays



The UPU was also identified as a possible moderator for the e-business action line, one of eleven stated in the Tunis Agenda that are required to build the information society. The International Telecommunications Union, the Summit organizer, will call a meeting of moderators in early 2006 to clarify roles and responsibilities. The meeting will be organized with UNESCO and the United Nations Development Programme, which also contribute to the creation of the information society's three key pillars: infrastructure, content and development.

According to UPU Director General Edouard Dayan, "Tunis shaped the UPU's future role in the information society, which will focus on reducing the development gap between countries and alleviating migrant workers' hardships by establishing a much needed worldwide electronic money transfer network giving citizens easy access to affordable services."

Postal sector at the forefront

At the Summit, Dayan met with high-ranking officials, including Ministers of Technology and Communications as well as heads of private companies and international organizations, to raise the profile of the postal sector and its role in building an inclusive information society using the power of a combined physical, electronic and financial worldwide postal network.

Delegates only had to stop by the UPU pavilion at the ICT4All exhibition area to

Mark Shuttleworth, homme d'affaires et touriste de l'espace sud-africain, a été l'un des hôtes de premier plan du SMSI à visiter le pavillon de l'UPU. On le voit ici saluer Dalyn Cook et Marlize Kantor, de la poste sud-africaine.

South African entrepreneur and space "tourist" Mark Shuttleworth was one of several high-profile guests who dropped by the UPU pavilion. Here he greets Dalyn Cook and Marlize Kantor from the South African Post Office.





Edouard Dayan a signé la déclaration «Connecter le monde», renforçant l'engagement des partenaires fondateurs à atteindre l'objectif de connecter, d'ici à 2015, tous ceux qui ne le sont pas encore.

Edouard Dayan signed the global "Connect the World" pledge strengthening the founding partners' commitment to bring information and communication technologies to those who don't have them by 2015.

Edouard Dayan a prononcé la déclaration officielle de l'UPU lors de l'assemblée plénière, le 18 novembre: «Loin d'être une menace, les nouvelles technologies forcent les opérateurs postaux à adapter et moderniser leurs services. Le secteur postal de demain contribuera au développement économique, au renforcement de la cohésion sociale et à la réduction partielle du fossé numérique. Avec 660 000 points de contact, le secteur postal est et restera un partenaire fort et efficace.»

Director General Edouard Dayan delivered the UPU's official statement during the plenary of 18 November. "Far from posing a threat, new technologies impel postal operators to adapt and upgrade their services. The postal sector of the future will contribute to economic development, to the strengthening of social cohesion and to the narrowing of the digital divide. With 660,000 postal outlets, the postal sector is, and will remain, a strong and effective

en développement, l'UPU a utilisé le SMSI comme une tribune pour montrer aux délégués présents comment le secteur postal exploite la technologie moderne pour développer des services financiers – et en particulier des services de transfert international de fonds – susceptibles de stimuler l'économie et de réduire la pauvreté (v. *Union Postale* 3/2005).

Partenaire fondateur du projet «Connecter le monde» de l'UIT, l'UPU, installée sur un stand faisant partie du pavillon de l'agence organisatrice du Sommet, a mis en avant les services financiers postaux comme moyen de connecter les personnes grâce à un service de transfert électronique de fonds à des prix abordables. Le projet «Connecter le monde» vise un partenariat entre les pouvoirs publics, le secteur privé, les organisations internationales et la société civile afin de connecter, d'ici à 2015, tous ceux ne l'étant pas encore.

Lors d'une table ronde de deux heures, Edouard Dayan a signé une déclaration renforçant l'engagement des partenaires fondateurs à atteindre l'objectif fixé pour 2015. Le projet de l'UPU a également remporté l'assentiment de participants tels que Abdoulaye Wade, Président du Sénégal, François Loos, Ministre français délégué à l'industrie, et Serge Tchuruk, Directeur général d'Alcatel, entre autres. L'idée de mettre en place des systèmes de transfert électronique de fonds d'urgence a éveillé l'intérêt de Telecom sans frontières, dont les équipes se rendent dans les régions du monde dévastées pour établir des réseaux de communication élémentaires. Après une catastrophe naturelle, les victimes ont souvent d'urgents besoins d'argent, et c'est là un domaine pour lequel le réseau international

witness the postal sector's capabilities. Sergio Zamboni staffed the Poste Italiane booth at the pavilion, which also featured the innovative e-services of five other leading Posts, including Canada, France, Kenya, South Africa and Tunisia. The UPU's presence at the WSIS, he said, was fundamental to strengthening Posts' image as providers of advanced services, in addition to more traditional ones. "Even a visitor from Oracle, a well known high-tech company, was surprised when he saw Posts now offering advanced e-services, along with some of the most competitive private companies. The UPU should capitalize on this, and continue promoting the development of the most successful postal e-services among UPU members, reinforcing the resources of structures such as the Electronic Products and Services Group."

With talk about how new information and communication technologies (ICTs) could reduce not only the digital but also the economic gap in developing countries, the UPU used the Summit to show delegates how the postal sector is using technology to develop financial services – and international money transfers in particular – that can stimulate the economy and

reduce poverty (see *Union Postale*, 3/2005).

As a founding partner of the International Telecommunications Union's "Connect the World" initiative, the UPU showcased postal financial services as a means of connecting people through affordable money transfers at a booth on the ITU's main pavilion. "Connect the World" is creating partnerships among governments, the private sector, international organizations and civil society to connect the unconnected by 2015.

During a two-hour round table, Dayan signed a global pledge strengthening the founding partners' commitment to the 2015 goal. The UPU's project also got the nod from participants such as the Senegalese President, Abdoulaye Wade, the French Minister delegate for Industry, François Loos, and Alcatel CEO, Serge Tchuruk, among others. An idea to set up emergency money transfer schemes sparked the interest of Telecom Sans Frontières, whose teams rush to devastated areas to establish basic communication networks. After a natural disaster, victims often need money urgently, and this is an area where the UPU's international money transfer network could be put to valuable use.



Ivy Matsepe-Casaburri, Ministre sud-africaine des communications, Roberto Blois, Vice-Secrétaire général de l'UIT, et Edouard Dayan, Directeur général, s'engagent à rapprocher les nouvelles technologies des populations rurales d'Afrique du Sud. Le Gouvernement sud-africain consacrera 500 000 USD au projet.

de transfert de fonds de l'UPU pourrait être mis utilement à profit.

Après Tunis

Le Sommet est peut-être terminé, mais l'engagement de l'UPU à aider à bâtir une société de l'information répondant aux besoins de chaque citoyen est toujours présent. L'organisation va désormais réfléchir avec l'UIT et ses autres partenaires aux actions futures à développer dans le cadre du projet «Connecter le monde» et étudier de nouveaux partenariats grâce aux contacts noués à Tunis.

En tant que coordonnateur possible des actions en matière de commerce électronique, une des grandes orientations listées dans l'Agenda de Tunis, l'UPU travaillera à développer cette opportunité pour le secteur postal, dont le réseau est très largement utilisé pour distribuer des biens et des marchandises achetés en ligne.

L'UPU examinera également les possibilités de canaliser une partie des sommes versées au fonds de solidarité numérique vers certains des projets engageant la participation du secteur postal. Créé par quelques nations déterminées, pour la plupart africaines, des organisations internationales et des municipalités du monde entier, le fonds, totalisant 6,4 millions d'USD, cherche à attirer davantage de contributions, en particulier du secteur privé, afin d'aider à financer les projets permettant de combler le fossé numérique.

Sur le front des services financiers postaux, l'UPU poursuivra son offensive de connexion des Pays-membres à son réseau – une entreprise qui permettra à des millions de citoyens d'accéder à des services financiers dont ils sont aujourd'hui privés. M. Dayan a réaffirmé l'engagement de l'UPU à faire de Tunis la plate-forme de déploiement de ses applications logicielles dans le monde arabe. Ceci revêt une importance particulière au regard du fait que l'organisation travaille en collaboration avec ces pays à leur connexion à son réseau mondial de transfert de fonds.

Pour un aperçu complet de la participation de l'UPU au SMSI, rendez-vous sur le site de l'UPU (www.upu.int). ■

Traduit par Xavier Perret



South African Minister of Communication Ivy Matsepe-Casaburri, ITU Deputy Secretary General Roberto Blois and Director General Edouard Dayan pledged to bring new technologies closer to the rural populations of southern Africa. The Government of South Africa is committing 500,000 USD to the initiative.

After Tunis

The Summit may be over, but the UPU's commitment to help build an information society serving every citizen's needs remains as strong. The organization will now work with the ITU and other partners regarding future action on "Connect the World" projects, and explore new partnerships with many of the contacts made in Tunis.

As a possible coordinator for the e-commerce action line listed in the Tunis Agenda, the UPU will also actively pursue this opportunity for the postal sector, whose network is widely used for the delivery of goods and articles purchased online.

The UPU will also look at what opportunities exist for channeling monies from the Digital Solidarity Fund towards some projects involving the postal sector. Created by a handful of committed nations, for the most part African, international organizations and cities around the world, the 6.4-million USD Fund is trying to garner more contributions, especially from the private sector, to help it finance projects that bridge the digital gap.

On the postal financial services front, the UPU will continue to work with its member countries to connect them to its network, for the benefit of millions of citizens who still lack access to financial services. Dayan restated the UPU's commitment to make Tunis a hub for the deployment of its software applications in the Arab world. This is particularly important as the organization works with these countries to connect them to its worldwide money transfer network.

For a complete overview of the UPU's WSIS participation, please visit www.upu.int. ■



Pendant le SMSI, la poste indienne a émis un timbre soulignant la tenue de l'événement à l'occasion d'un dîner pour 500 personnes, dont l'hôte était le Ministre indien des communications.

During the WSIS, India Post issued a stamp commemorating the event at a 500-person dinner hosted by the Indian Minister of Communications.

Organised by:
Triangle Management Services
Tel: +44 (0)870 950 7900
Fax: +44 (0)870 950 7910
www.triangle.eu.com



7th World Mail Awards

10 May 2006, Sofitel Forum Rive Gauche Hotel, Paris

Win the recognition your business deserves

Apply online at www.mailawards.com (applications 2 Jan - 28 Feb 2006)

Award sponsors:



World Mail & Express Europe Conference & Exhibition



The region's premier forum for postal and express executives

New Realities... New Challenges

- Network with your peers and partners
- Develop new partnerships
- Share knowledge of best practice
- Help shape the future of the industry

11 - 12 May 2006, Sofitel Forum Rive Gauche Hotel, Paris

Visit www.triangle.eu.com/europe

Host Sponsor:



GR O U P E L A P O S T E

Premium Sponsors:



Symposium postal Ce qu'ils ont dit...

Postal symposium What they said...

Le symposium organisé par l'UPU sur le rôle du secteur postal dans la société de l'information figurait au nombre des 260 événements tenus en même temps que le volet politique du SMSI. Les participants ont rapidement investi la salle pouvant contenir une centaine de personnes pour assister au symposium d'une demi-journée inauguré par Montasser Ouaili, Ministre tunisien des technologies de l'information. Ce dernier a d'ailleurs indiqué que le secteur postal contribuait à jeter les bases d'une société de l'information accessible à tous. Qu'ont dit les autres orateurs? En voici quelques bribes.

«Lorsque les vents soufflent fort, on peut se mettre à l'abri ou construire des moulins à vent, comme les postes l'ont fait en tirant avantage des technologies de l'information et de la communication pour améliorer les services postaux.» *Willy Jensen, Directeur général de Norwegian Post and Telecommunications Authority*

«La poste est au cœur de la communauté. Dans certaines communautés, la poste est la seule voie de communication. L'accès et la fiabilité font de la poste un moyen d'échanges prisé par les citoyens parce qu'elle permet de connecter les gens, sans discrimination.» *James Rege, Secrétaire permanent auprès du Ministère de l'information et de la communication du Kenya*

«Les postes doivent évaluer les besoins des pays et assurer des services qui atténuent la pauvreté et répondent aux besoins des plus démunis de la société.» *Boutheina Guermazi, Spécialiste en matière de réglementation, Groupe de la Banque mondiale*

«Les postes d'aujourd'hui sont très différentes de leurs prédécesseurs et elles évoluent rapidement. Nous pensons toujours que la communication électronique rivalise avec les postes, mais, de fait, les postes ont réussi à très bien intégrer les technologies dans leurs activités.» *Fouad Nader, Directeur d'Adrenale Corporation*

Enfin, une citation tirée d'un journal français: «On s'assure que les tuyaux marchent, à la manière d'une société postale.» Paul Twomey, Président-Directeur général d'ICANN, organisation avec laquelle l'UPU négocie actuellement les aspects techniques d'un contrat pour la gestion d'un nom de domaine de premier niveau parrainé. ■

The UPU's symposium on the role of the postal sector in the information society was one of 260 parallel events held at the WSIS. Participants quickly filled the 100-capacity room for the half-day event, which Tunisia's Minister of Communication Technology, Montasser Ouaili, opened by recognizing the postal sector's contribution to laying down the foundations of an information society that is accessible to all. Here's what some of the presenters had to say:

“When winds get strong, you can either take shelter or build windmills. Posts have done just that, by taking advantage of information and communication technologies to improve services.” *Willy Jensen, Director General, Norwegian Post and Telecommunications Authority*

“The Post is the heart of the community. In some communities, the Post is the only window of communication. Accessibility and reliability make it the means of communication of choice for citizens because it connects people regardless of their background.” *James Rege, Permanent Secretary, Ministry of Information and Communication, Kenya*

“Posts must look at the needs of a country and provide services that alleviate poverty and meet the needs of the poorest in society.” *Boutheina Guermazi, Regulatory Specialist, The World Bank Group*

“Posts today are very different from the past and growing rapidly. We think electronic services are going to compete against the Post, but the Post and technology are actually integrating well.” *Fouad Nader, Managing Director, Adrenale Corporation*

And from an interview in a French newspaper: “We make sure the plumbing works, similarly to a postal business.” Paul Twomey, ICANN's Chief Executive Officer. The UPU is currently negotiating the technical details of its contract with ICANN for a .post top-level sponsored domain name. ■



La poste ukrainienne a émis une enveloppe portant un timbre consacré au SMSI ainsi qu'un cachet postal spécialement conçu pour souligner la tenue, le 16 novembre 2005, du symposium postal de l'UPU.

The Ukrainian Post issued an envelope carrying its WSIS stamp and a special postmark to highlight the UPU's postal symposium on 16 November 2005.

POST-EXPO 2005 Le prêt-à-porter du monde postal

par Rhéal LeBlanc

Chefs de file en technologie, fabricants de véhicules et fournisseurs de solutions logistiques comptaient parmi les 150 exposants présents à POST-EXPO 2005.

Leading technology companies, vehicle manufacturers and logistics solution providers were among the 150 exhibitors at POST-EXPO 2005.

Plus de 4500 visiteurs sont venus à POST-EXPO 2005, qui s'est tenu à Paris en octobre et où 150 exposants ont mis en évidence environ 100 tonnes de matériel d'exploitation et de technologie. La rencontre annuelle, organisée par UK International Press Media & Events, a connu, selon les échos, un très vif succès. Les organisateurs sont d'ailleurs déjà en train de préparer la manifestation de 2006, qui se tiendra à Amsterdam. Environ 300 représentants du secteur postal, dont une quarantaine de dirigeants postaux du monde entier, ont assisté au forum mondial des entreprises postales, conférence de deux jours organisée par l'UPU et coïncidant avec POST-EXPO. Un aperçu de l'événement en quelques images. ■

Bits and bytes to make the Post run tight

More than 4,500 visitors attended POST-EXPO 2005 in Paris last October, where 150 exhibitors showcased an estimated 100 tonnes of equipment and technology. The major annual event, organized by UK International Press Media & Events, was by all accounts a great success, and organizers are already busy preparing for next year's edition in Amsterdam. The UPU's two-day World Postal Business Forum, organized in conjunction with POST-EXPO, attracted some 300 representatives from the postal sector, including 40 postal leaders from around the world. A look at the event in pictures. ■





Edouard Dayan, Directeur général, Tony Robinson, PDG de UKIP Media & Events et organisateur de POST-EXPO, et Jean-Paul Bailly, Président du Groupe La Poste, visitant l'aire d'expositions.

Director General Edouard Dayan, UKIP Media & Events CEO Tony Robinson, who organizes POST-EXPO, and La Poste Groupe Chairman Jean-Paul Bailly visit the exhibition area.



«L'une des principales caractéristiques du secteur postal est qu'il a toujours été capable, dans son histoire, de s'adapter aux défis majeurs, économiques ou technologiques, auxquels il a été confronté, a dit Jean-Paul Bailly, Président du Groupe La Poste, à l'ouverture du forum mondial des entreprises postales. Les travaux à POST-EXPO apporteront leur contribution à cette adaptation et à la modernisation de notre secteur, afin de toujours mieux satisfaire les attentes de nos clients.»

"One of the main features of the postal sector is that it has always been able, throughout its history, to adapt to major economic and technological challenges," said La Poste Groupe Chairman Jean-Paul Bailly, in his opening speech at the World Postal Business Forum. "Talks at POST-EXPO will contribute to our sector's adaptation and modernization efforts to constantly better meet our customers' needs."



Patricia Vivas, de l'équipe POST*Code, en discussion avec un visiteur au stand de l'UPU. Les services du Centre de technologies postales, dont les logiciels nécessaires au suivi et à la localisation du courrier et à la gestion des services financiers postaux, étaient aussi présentés.

POST*Code's Patricia Vivas chats with a guest at the UPU stand, which also featured the services of the Postal Technology Centre, including track-and-trace and postal financial services applications.

Plusieurs médias ont assuré la couverture de POST-EXPO. Edouard Dayan a participé à une émission sur France Inter consacrée au secteur postal en Europe, en compagnie de Paul-Bernard Damiens, Président du Conseil d'administration de PostEurop (à la gauche de M. Dayan), de György Csáki, Président du Conseil d'administration de la poste hongroise, et de Raymond Redding, Directeur du courrier au sein du Groupe La Poste.

Several media outlets covered POST-EXPO. Director General Edouard Dayan took part in a radio show on the European postal sector, with guests Paul-Bernard Damiens, PostEurop Board Chairman (at Dayan's left), György Csáki, Chairman of the Board of Directors at the Hungarian Post Office, and Raymond Redding, Director of Mail at Groupe La Poste.



Photos: André Tudela, Groupe La Poste

Concours international de compositions épistolaires Dans les pas de Hans Christian Andersen

International Letter-Writing Competition In the footsteps of Hans Christian Andersen

By Juliana Nel



Plus de trois millions de jeunes de moins de 15 ans, issus de plus de 25 000 écoles situées dans 56 pays différents, ont participé au concours international 2005 de composition épistolaire de l'UPU pour les jeunes. Le thème de ce 34^e concours annuel, «Lettre à mon personnage favori de conte de fées», coïncidait avec le bicentenaire de la naissance du célèbre auteur danois Hans Christian Andersen.

La lauréate du concours, une jeune fille de 14 ans du nom de Lysbeth Daumont Robles, collé-

gienne à l'école Fabric Aguilar, de La Havane (Cuba), a adressé sa lettre au vaillant petit soldat de plomb d'Andersen. Le deuxième prix est allé à la jeune Cathrine Dufour, 12 ans, originaire de Hvalsø, au Danemark, pays natal de Andersen, tandis que le troisième prix a été décerné à Katarina Jankovic, 13 ans, de Podgorica, ville monténégrine de Serbie-et-Monténégro. Ces prix ont été décernés par l'UNESCO.

Remise des prix par une princesse

La poste danoise a offert à la lauréate 2005 un voyage à Copenhague, en vue de la remise de son prix par la princesse royale Marie de Danemark. Cependant, Lysbeth n'a pas été autorisée à se rendre à Copenhague, au grand regret de l'UPU et de la poste danoise. En revanche, Laura Prade, la fille du Chargé d'affaires cubain au Danemark, a accepté sa récompense en son nom lors d'un défilé et d'une cérémonie organisés le 3 septembre pour commémorer le jour de l'arrivée d'Andersen à Copenhague, en provenance de sa ville natale d'Odense, en 1819. Cathrine Dufour, lauréate du deuxième prix, a également reçu sa médaille d'argent lors de la cérémonie.

Dans une lettre adressée à la princesse Marie de Danemark, Lysbeth a déclaré: «La nouvelle de ma nomination m'a remplie de joie. J'étais comme dans un rêve. A la veille de mon 15^e anniversaire, le 8 novembre, je devais recevoir un prix des mains d'une princesse, au cours d'un défilé regroupant des milliers d'enfants déguisés en personnages de contes de fées, comme si ces contes de fées devenaient réalité. Je remercie la poste du Danemark de m'avoir invitée à Copenhague. J'ai été très triste de ne pas pouvoir participer à la cérémonie. J'aurais pu y rencontrer des enfants danois ainsi

Over three million young people under the age of 15, from more than 25,000 schools in 56 different countries, took part in the 2005 UPU International Letter-writing Competition. The theme of the 34th annual competition, "A letter to my favourite fairytale character," coincided with the 200th anniversary of the birth of famous Danish writer Hans Christian Andersen.

And the winner was... 14-year-old Lysbeth Daumont Robles, just out of ninth grade at Fabric Aguilar school in Havana, Cuba, who addressed her letter to Andersen's brave tin soldier. The entry from Andersen's home country Denmark – that of 12-year-old Cathrine Dufour from the town of Hvalsø – was awarded the second prize by the UNESCO jury, while 13-year-old Katarina Jankovic from Podgorica (Serbia and Montenegro) took third prize.

Prizes from a princess

Thanks to Post Denmark, the prize for the 2005 winner included a trip to Copenhagen, where she was to receive her prize from Crown Princess Mary. Lysbeth, however, was not allowed to travel to Denmark, something the UPU and Post Denmark deeply regret. Instead, Laura Prade, daughter of the Cuban Chargé d'affaires in Denmark, accepted the prize on her behalf during a street parade and ceremony on 3 September that marked the date of Andersen's arrival in Copenhagen from his birth town of Odense in 1819. The 2nd prize winner, Cathrine Dufour of Denmark, also received her silver medal at the ceremony.

In a letter addressed to Crown Princess Mary of Denmark, Lysbeth said: "When I received the good news, I was overwhelmed with joy. It was like a dream. On the eve of my 15th birthday, on 8 November, I was to be awarded a prize by a Princess, in the midst of a parade of thousands of children dressed as their favourite fairytale characters, like a fairytale come true. My thanks go to Post Denmark for their kind invitation to Copenhagen. I was very sad at being unable to attend the ceremony. It would have given me an opportunity to meet Danish children, and the silver medal winner. But when I think of the millions of children currently stricken by war, illness, hunger, and poverty, I realize just how minor my concerns are. However, as far as I and my parents were concerned, there was no problem about visiting your country, and I'd be delighted to do so. I want to be a writer, and I'd like to be able to send you something created by my pen."

«Ce prix signifie beaucoup pour moi. Non seulement cette lettre représente mon travail le plus personnel, mais, de tous mes écrits, c'est celui qui exprime le mieux qui je suis», a déclaré Lysbeth Daumont Robles, de Cuba, lauréate du concours international 2005 de compositions épistolaires pour les jeunes.

"This prize means a great deal to me; not only is the letter my most personal work, but, of all my writing, it most closely expresses the person I am," said 2005 letter-writing competition winner Lysbeth Daumont Robles, from Cuba.

que la lauréate du deuxième prix. Mais, quand je pense aux millions d'enfants actuellement frappés par la guerre, la maladie, la famine et la pauvreté, mes préoccupations me paraissent bien insignifiantes. Toutefois, mes parents et moi étions ravis à l'idée de visiter votre pays et je souhaiterais réellement le faire un jour. Je souhaite devenir écrivain et pouvoir vous envoyer l'une de mes œuvres.»

Les autorités cubaines ont remis la médaille et le certificat de l'UPU à Lysbeth, lors d'une manifestation organisée à Varadero (Cuba) à la fin de novembre.

Commentaires du jury

Le jury de l'UNESCO a complimenté Lysbeth sur la qualité de son style et a été ravi par l'imagination et la sensibilité de sa lettre, empreinte d'onirisme et de tendresse. «L'auteur a fait preuve de beaucoup de sincérité et de maturité dans son traitement de la progression vers l'âge adulte, un sujet qui, visiblement, la touche et la préoccupe», a déclaré le jury.

Ce n'est pas la première fois que le don d'écriture de Lysbeth est reconnu. Elle a gagné plusieurs prix dans des concours locaux et nationaux et a reçu une recommandation à la Convention nationale des ateliers littéraires. L'UPU lui a toutefois permis de remporter son premier prix international.

Leçons tirées des contes d'Andersen

Et pourquoi a-t-elle choisi le petit soldat de plomb? «Andersen utilise de nombreux personnages d'enfants pour illustrer ses croyances: que la vie n'est pas toujours merveilleuse et que tout ne se passe pas forcément comme dans un conte de fées, par exemple. J'ai choisi cette histoire, car, en dépit de ses défauts physiques, un petit soldat conquiert le cœur d'une ballerine, gagne l'affection d'un petit garçon et réalise son rêve de trouver un foyer. Cette histoire est source d'inspiration pour toutes les personnes présentant des déficiences mentales ou physiques. Elle les encourage à aller de l'avant et à ne pas se laisser décourager par les difficultés qu'ils rencontrent», expliquait la jeune Cubaine, qui vit entourée de livres, dans la publication en ligne *Pionero*.

Lorsqu'on lui demande pourquoi elle aime écrire, Lysbeth déclare que, pour elle, l'écriture représente un moyen de s'exprimer et d'incarner un personnage en s'immergeant dans une histoire qui n'est pas la sienne. Et de préciser: «C'est comme un acteur qui peut jouer aussi bien un ivrogne qu'un policier ou un peintre, mais laisse son empreinte dans chacun de ses rôles. J'aime incarner d'autres personnes et intégrer un monde qui n'est pas le mien.»

Deuxième lauréate

La lettre de la Danoise Cathrine Dufour, deuxième lauréate, consistait en un échange de correspondance entre le vilain petit canard (personnage éponyme du conte d'Andersen) et une psychologue nommée Yvonne. Celle-ci informe le petit canard qu'il ne peut



Henrik Petit (Ekko Pressefoto)

Des canetons accueillent la princesse royale de Danemark lors des célébrations tenues en l'honneur de l'auteur Hans Christian Andersen.

A raft of ducklings greets a Danish princess during celebrations to honour story-teller HC Andersen.

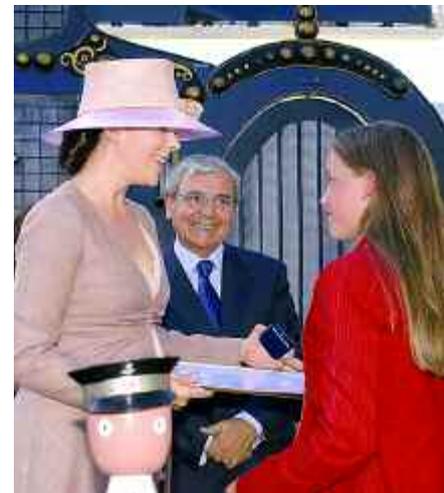
Edouard Dayan, Directeur général, avec la Danoise Cathrine Dufour, deuxième lauréate, alors qu'elle reçoit son prix des mains de la princesse royale Marie.

Lysbeth received her UPU medal and certificate from Cuban authorities in late November, at a ceremony organized in Varadero, Cuba.

The jury's comments

The UNESCO jury complimented Lysbeth for her splendid writing and was enthused by the imagination and sensitivity displayed in a letter that intertwined dreams and tenderness. "The author displayed great sincerity and maturity in dealing with growing up, a subject which both moves and concerns her," the jury said.

Lysbeth has been acknowledged for her writing skills in the past. She has won several awards in local and national competitions, and received a recommendation at the National Convention of Literary Workshops. The UPU prize is, however, her first international award.



Henrik Petit (Ekko Pressefoto)

Director General Edouard Dayan looks on as second-prize winner, Denmark's Cathrine Dufour, receives her prize from Crown Princess Mary.

Lessons from HC Andersen

And what made her choose the little tin soldier? "Andersen uses his vast array of children's characters to illustrate many truths; for example, that life is not always wonderful, and not everything turns out like a fairytale. I chose this particular story because, despite his physical disabilities, the little toy soldier wins the heart of the ballerina and the affection of a real little boy, and achieves his wish to find a home. The story is an inspiration to all those with mental or physical disabilities to keep going, and not to be deterred by the difficulties they face," explained the young Cuban girl, who lives surrounded by books at home, in the online publication *Pionero*.

When asked what she likes most about writing, Lysbeth says she uses writing as a means of self-expression, taking on a different persona by immersing herself in other peoples' stories. "It's like an actor who can play anything from a drunkard to a policeman or painter, but leaves his own mark on every role. I like stepping into other lives and other worlds."

Runner-up

The entry of the Danish runner-up Cathrine Dufour had the ugly duckling (from Andersen's tale of the

Katarina Jankovic, troisième lauréate, de Serbie-et-Monténégro.

Third-prize winner Katarina Jankovic, from Serbia and Montenegro.



pas recevoir un lifting dans sa clinique parce qu'il est trop poilu. Elle lui donne aussi quelques conseils pour qu'il retrouve l'estime de soi et s'accepte tel qu'il est. «Imaginez que vous vous trouvez dans un monde différent, où la vie est paisible. Rendez ce monde meilleur qu'il n'est, pensez de manière positive, et, peut-être alors, trouverez-vous au fond de vous-même suffisamment de confiance en vous pour grandir.»

Le jury de l'UNESCO a qualifié la lettre de Cathrine de voyage remarquable au royaume de l'imaginaire, plein d'esprit et très original.

Médaille de bronze

La médaille de bronze a été décernée à l'auteur d'une lettre à Eliza, la sœur des 11 princes du conte d'Andersen «Les cygnes sauvages». La jeune fille de Serbie-et-Monténégro y remercie Eliza de lui avoir enseigné la force, le courage et l'amour. «Comprenant ton sacrifice, je sais maintenant que les obstacles ne sont pas faits pour être évités, mais surmontés volontairement. (...) En quête de justice, tu n'as jamais cessé de croire. Moi non plus, je ne renoncerai pas. Je crois qu'un jour, quelque part, les gens s'apercevront que le soleil brille pour fondre la glace sur les lèvres, qu'une main tendue en cherche une autre, que notre terre suffit à tous ceux qui sont prêts à vivre leur vie sans opprimer les autres», écrit Katarina Jankovic.

Le jury de l'UNESCO a déclaré qu'il s'agissait d'une belle lettre, écrite par une adolescente fermement décidée à ne pas rendre la clé de l'enfance: le conte de fées. Il a qualifié la lettre de délicieuse, très bien écrite et pleine de finesse psychologique. ■

Traduit par Nathalie Tomlinson

same title) exchange letters with a psychologist named Yvonne, who informs him that her clinic cannot perform a facelift on him because he is too hairy. She then gives him advice on how to gain self-esteem and accept his looks. "Imagine that you are in a different world, where life is very peaceful. Make the world better than it is, think positively and you will perhaps find your self-confidence grow."

The UNESCO jury described Cathrine's entry as a remarkable journey into the realms of the imagination, wittily written and very original.

Bronze medallist

The bronze medal winner addressed her letter to Eliza, sister of the eleven princes in Andersen's tale Wild Swans. The girl from Serbia and Montenegro expressed gratitude to Eliza for teaching her the feeling of power, courage and love. "Understanding your sacrifice, I have realized that barriers are not here to be avoided but to be faced, consciously. (...) Searching for the justice of others, you did not stop believing. I would not stop, either. I believe that one day, somewhere, there will be places and people who realize that the sun shines to melt the ice from lips, that a reached-out hand seeks for another one, that the Earth is enough for anybody who is ready to live their lives without oppressing others," wrote Katarina Jankovic.

The UNESCO jury said it was a beautiful letter to Eliza from a teenager determined not to surrender the key to childhood: the fairy tale. They described it as a delightful, well-written piece with insight into human emotions. ■

Premier prix – Concours international de compositions épistolaires pour les jeunes de 2005
Lysbeth Daumont Robles, 14 ans, La Havane (Cuba)

1st Prize - 34th Letter-writing competition for young people 2005
Lysbeth Daumont Robles, 14 years old, from Havana (Cuba)

La Havane, le 20 mars 2005

A toi, soldat de plomb... non, d'or!

Ma vie dévale rapidement, tel un torrent jaillissant, le cours du temps. Il paraît que je me prépare à ma vie d'adulte; pourtant, je sens que continuera de battre en moi le pouls de l'innocence et de la douce fantaisie de l'enfant qui joue encore au fond de moi.

Si c'est ce que tu penses, tu ne te trompes pas; ces mots sont à l'image de moi-même: une adolescente de 14 ans lisant encore des contes merveilleux. C'est justement pour cela que je t'écris cette lettre, en toute simplicité; pour te dire les sentiments que tu éveillés en moi, toi mon personnage de conte de fées préféré parmi tous les contes merveilleux de Hans Christian Andersen.

J'étais toute petite lorsque je t'ai connu, clopinant sur ton unique jambe, porté par la voix de ma mère, par une nuit des plus obscures où la lune ne parvenait pas à m'endormir de son regard. L'imagination dessinait au fond de mes pupilles un monde de jouets charmants, parmi lesquels se détachaient un vaillant petit soldat, une danseuse de rêve et un vilain diabolin bondissant brusquement de sa boîte quand bon lui semblait.

Les années ont passé et j'ai commencé à distinguer toutes les lettres de l'alphabet, alors j'ai repris le conte et j'ai pris conscience de l'amour infini qui imprégnait les sentiments les plus profonds de la danseuse et du soldat. J'ai compris que le diabolin à ressort essayait d'empêcher

Havana, 20 March 2005

For you my little "golden" tin soldier!

My life floats swiftly down the river of time, glides along and cascades like a waterfall in full flow. Adulthood beckons, but I am fully confident that the child's innocence and sweet fantasy that still beats in my heart will not stop running through my veins. Yes, that's what you're thinking, and you're not wrong. These words reflect my true self: a fourteen-year-old girl who can't stop reading wonderful tales. That's precisely why I'm writing to you, and in this simple letter I wish to express what I feel for you, my favourite character from Hans Christian Andersen's fabulous tales. I discovered you when I was very little. One-legged, you accompanied my mother's voice one very dark night, when the moon's gaze couldn't woo me to sleep. My imagination drew a world of beautiful toys on my pupils, amongst which stood out a brave little soldier, a beautiful ballerina and a horrible goblin that would suddenly spring from its box when it felt fit.

The years passed by until I know each letter of the alphabet, at which point I returned to the tale and was able to comprehend the infinite love that had permeated the innermost feelings of the ballerina and the soldier. I understood that the goblin in the jack-in-the-box was trying to quash the romance between the soldier and the little dancer. I was truly touched when, in the end,

l'idylle entre le militaire et la danseuse de se développer. J'ai été profondément émue quand, à la fin, l'amour l'emporte sur la mort. Je suis certaine qu'alors qu'ils brûlaient dans les flammes de la cheminée l'amour brillait dans leurs yeux à tous les deux et une auréole de tendresse les enveloppait pendant tout ce temps.

J'ai grandi, et, avec moi, ma passion pour le théâtre. La lecture de Roméo et Juliette t'a rappelé à mes pensées alors en plein essor. Que de similitudes entre les deux histoires! Les jeunes amants de Vérone ont surmonté d'innombrables obstacles sur le chemin difficile de leur amour, tout comme la danseuse et toi-même. Eux et vous êtes des symboles de l'amour le plus pur.

Depuis ce temps, c'est évident, chaque livre que je lis enrichit ma vision des choses. Les leçons restent inscrites dans mon être et, à chaque fois, je comprends mieux la vie quotidienne et le monde des humains. Ta lecture a suscité en moi des réflexions profondes. En voici quelques-unes:

tu étais le dernier d'une boîte de petits soldats; il te manquait une jambe, car il ne restait plus assez de plomb quand tu as été fondu, et pourtant cela ne te décourageait nullement. Tu t'es trouvé avec tes frères dans une maison où tu as reçu l'amour d'un enfant et d'une danseuse de papier. Ton cœur a pu vaincre la crainte inspirée par le diablo-tin à ressort et les divers dangers que tu as dû affronter au cours de ton voyage mouvementé à travers les égouts dans une barque de papier, bravant des rats malodorants, sans oublier le poisson glouton qui t'a englouti, jusqu'à ce que le hasard ramène ce poisson à l'endroit même d'où tu étais parti et la cuisinière te découvre dans son estomac alors qu'elle le préparait pour le cuisiner. Tu as profité de tous les moments de joie et en a conservé à jamais le souvenir dans ta mémoire de fer, indifférent au feu dévorant qui scellait une magnifique histoire d'amour. Tu me fais penser, cher petit soldat, à la fois à l'adolescent Roméo et au vieux pêcheur d'Hemingway. Comme le dit si bien l'écrivain nord-américain: «Un homme peut être détruit, mais pas vaincu.» «La vie est pleine de risques nécessaires», ai-je entendu dire quelqu'un. Chaque jour qui passe nous lance de nouveaux défis. Certaines personnes se laissent impressionner, mais d'autres grandissent face aux épreuves. Aucune restriction, ni physique ni mentale, ne peut les retenir. Tel est ton cas, et celui de ce jeune Canadien, Terry Fox, parcourant mille routes sur son unique jambe. Comment ne pas citer alors notre apôtre, José Martí, qui écrivait:

*«Il y a des montagnes, hautes,
Qu'il faut gravir, et alors seulement,
Nous verrons, mon âme, à l'heure de te rendre,
A qui je dois ta présence en moi.»*

Je rends grâce à Andersen d'avoir «rompu avec notre attente» de voir les contes pour enfants bien se terminer. Car nous, enfants, vivons dans un monde réel, qui connaît la guerre, la drogue, la misère, la souffrance... Justement, parce qu'elles existent, nous devons connaître ces réalités funestes afin de pouvoir les affronter efficacement et construire un monde meilleur. Je te quitte, avec un baiser et une fleur d'amour.

Lysbeth

P.S.: nous nous retrouverons dans d'autres lectures. Je suis persuadée que tu seras aussi le personnage favori de mes enfants.

love prevailed over death. I feel sure that, as they were consumed by the flames in the fireplace, tenderness shone in both their eyes, and they were forever shrouded in a halo of love.

I continued to grow, and so did my passion for the theatre. When I read Romeo and Juliet, you came back to me, and my thoughts grew wings. What a lot the two stories have in common! The young lovers from Verona faced countless obstacles along the road of love, just like the ballerina and you. Both they and you embody the purest love.

Since then, it is clear that every book I read adds a new dimension to my outlook on life. The lessons I draw from my reading leave their mark on me and give me an ever-greater understanding of daily life and the human universe.

Your book inspired deep thoughts in me, some of which are as follows:

You were the last of a box of little toy soldiers, and one of your legs remained "unfinished" because the tin ran out, but you weren't in the least daunted. You and your brothers went to a home where you were loved, by a boy and a paper ballerina. Your heart overcame the fear of the goblin in the jack-in-the-box and the dangers you faced on your eventful journey through the sewers in a paper boat, during which you encountered foul-smelling rats and the fish that gobbled you up. Fate would bring that fish back to the same house, and the maid would find you in its belly as she was about to cook it. You embraced all the happy moments and stored them in your cast-iron memory, transcending the searing flames that sealed a beautiful love story.

You remind me, my dear little soldier, of the young Romeo and of Ernest Hemingway's old fisherman. The North American writer rightly said: "A man can be destroyed but not defeated". "Life is full of necessary risks", I heard someone say. Each day brings us new challenges. Some people shy away from them, while others grow tall in the face of adversity, refusing to be stopped by either physical or mental constraints. Such is your case, and that of the young Canadian, Terry Fox, who ran one-legged down a thousand roads. How can I not recall the words of our apostle, José Martí:

*"There are mountains, and high mountains
Have to be climbed, and then,
We will see who it is, my soul,
Who put you in me as I die"*

I thank Andersen for "dashing our expectations" that children's stories have happy endings. We children live in a real world, in which there are war, drugs, poverty, pain... It is precisely because negative realities exist, that we must know about them in order to effectively tackle them to build a better world.

*I say goodbye with a kiss and a flower of love,
Lysbeth*

P.S. Our paths will cross again in new reading adventures. I am sure that you will also be my children's favourite!

Le 9 octobre fêté aux quatre coins du globe

Par Jérôme Deutschmann

Le 9 octobre 2005, les clients et les employés des postes du monde entier ont eu l'occasion de fêter à leur manière les services postaux lors de multiples manifestations colorées. Si la plupart des postes participantes profitent de la Journée mondiale de la poste pour remettre leurs récompenses aux lauréats du concours international de compositions épistolaires, d'autres ont invité leurs clients à se rendre dans un bureau de poste pour y découvrir les nouveaux services électroniques et financiers proposés. Dans son message annuel, Edouard Dayan, Directeur général, a mis l'accent sur les activités du secteur postal contribuant au développement des économies nationales et à la réduction de la pauvreté dans le monde, objectifs que l'UPU a fait siens. ■

9 October celebrated the world over

On 9 October 2005, postal customers and employees worldwide paid tribute to the postal services in a variety of different ways, at numerous colourful events. While World Post Day afforded most participating Posts an opportunity to reward winners of the International Letter-writing Competition, for others it was an opportunity to invite customers to go to a post office to discover the latest electronic and financial services on offer. This year, the UPU Director General set the tone in his message by placing the emphasis on postal sector activities that contribute to the UPU objectives of developing national economies and reducing poverty worldwide. ■



Au Cameroun, les postiers de CamPost ont joué et gagné le match de football contre les employés de Cameroon Telecommunications (CAMTEL) et ont fêté à leur manière la Journée mondiale de la poste.

In Cameroon, CamPost's postmen had particular cause to celebrate, as they played and won a football match against Cameroon Telecommunications (CAMTEL) employees.

A Berne, des employés du Bureau international de l'UPU, de La Poste Suisse et des Bernois ont célébré la Journée mondiale de la poste en organisant un lâcher de ballons sur le parvis du Musée de la communication, dont l'accès était gratuit le 9 octobre. Les participants, sensibilisés à la symbolique du transport par les airs, ont pu y attacher des messages sur des cartes arborant le slogan de la Journée mondiale de la poste: «A la portée de tous et en tout lieu».

In Berne, staff of the UPU International Bureau, Swiss Post and local residents celebrated World Post Day by releasing balloons outside the Museum of Communications, which opened its doors for free on 9 October. Those taking part, relishing the symbolism of this singular form of air transport, attached postcards to their balloons bearing messages of goodwill and the World Post Day slogan: "Reaching everyone everywhere".





Au Paraguay, c'est la remise des prix du concours de compositions épistolaires, agrémentée du lancement de la série de timbres-poste sur les animaux domestiques et l'oblitération correspondante, qui a servi de cadre aux célébrations de la Journée mondiale de la poste.

Paraguay marked Word Post Day by holding a prize-giving ceremony for the International Letter-writing Competition, and by launching a postage stamp series on domestic animals, with the corresponding first-day cancellation.



En Zambie, Zampost a offert des timbres ainsi que des aérogrammes à des élèves ravis de pouvoir expédier du courrier à leur famille et à leurs amis sur l'ensemble du territoire national le samedi, veille du 9 octobre.

In Zambia, Zampost distributed stamps and aerogrammes to schoolchildren, who were delighted to dispatch mail to their families and friends throughout the country on Saturday, 8 October.

Les concerts, auxquels ont assisté plus de 4000 spectateurs dans une célèbre salle de spectacles et de rencontres sportives de Varsovie, ont été suivis d'une grande fête.

The concerts, attended by over 4,000 spectators at Warsaw's renowned Torwar II concert hall and sports venue, were followed by a large party.





En Pologne, les célébrations du 9 octobre consistaient en une série de concerts: la chorale de filles de Koscierzyna, Norbi, compositeur de musique électronique, et Krzysztof Krawczyk, compositeur-interprète de grande renommée, ont repris tous en chœur une chanson sur le thème de la poste.

In Poland, the 9 October celebrations consisted of a series of concerts: Koscierzyna Girls' Choir, the electronic music composer Norbi, and the famous singer-songwriter Krzysztof Krawczyk joined forces to perform a postal-themed song.



A Beijing, une employée de China Post explique aux élèves le fonctionnement des services postaux sur une borne multimédia à écran tactile. A Canton, une employée des postes informe les passants, journal à l'appui, des nouveautés postales.



In Beijing, a China Post employee used a multimedia terminal with a touch screen to show schoolchildren how the postal services work. In Canton, a female employee handed passers-by newspapers containing information on the latest postal innovations.

Conférence des postes de l'Afrique de l'Ouest (CPAO)

West African Postal Conference (WAPC)



Créée en/Created in: 2001
Siège/Headquarters: Cotonou (Bénin/Benin)
Nombre de membres/Number of member countries: 7
Site Web/Website: www.cpaoo.bj
Projets FAQS/QSF projects: 17 en cours/under way

Se définissant comme un instrument d'intégration postale sous-régionale, la CPAO représente 72 millions de clients en Afrique et place l'accès de la population à des services postaux et financiers de qualité, et notamment aux technologies de l'information et de la communication (TIC), au rang de ses priorités. *Union Postale* a interrogé Wilfrid Martin, Secrétaire général, sur le rôle de la CPAO dans l'application des TIC.

Wilfrid Martin: La CPAO joue essentiellement un rôle de coordination des initiatives communes et de promotion des TIC dans les postes membres. Deux projets ont été adoptés en 2004: l'implantation de cyberpostes et l'automatisation des guichets de bureaux de poste. D'autres études sur le développement du courrier électronique et des transferts électroniques de fonds sont en cours.

La CPAO suit avec beaucoup d'intérêt l'implantation d'IPS et d'IFS dans les postes membres. Il s'agit là de réduire la fracture numérique entre les postes en développement et les postes développées. Les projets e-Poste offrent d'ailleurs à nos clients une ligne de produits Internet diversifiés.

Union Postale: Quels défis la CPAO s'engage-t-elle à relever au cours des trois prochaines années?

Wilfrid Martin: Nous devons d'abord améliorer la qualité de service, critère fondamental pour conserver et étendre notre clientèle et condition *sine qua non* à la survie de nos postes. Les pays membres de la CPAO ont, par exemple, participé au financement d'une étude de faisabilité sur le projet d'acheminement du courrier par voie terrestre sur l'axe routier Dakar-Lagos. Le deuxième défi concerne la modernisation du réseau postal sous-régional et la diversification des produits et services. Enfin, la CPAO souhaite intégrer les TIC à ses projets afin de développer à la fois l'innovation et la créativité des acteurs postaux et la croissance des postes.

Union Postale: Quelle est l'actualité de la CPAO?

Wilfrid Martin: Nous souhaitons élargir la CPAO aux autres pays d'Afrique de l'Ouest. En outre, nous nous efforçons de mobiliser des ressources financières pour nos projets sous-régionaux. Je voudrais à ce sujet lancer un appel à l'UPU, aux postes des pays industrialisés et à tous les partenaires potentiels pour nous appuyer dans la recherche de financement de nos projets. ■

The WAPC, which sees itself as a subregional postal integration tool, represents 72 million customers in Africa and ranks giving people access to quality postal and financial services – and particularly to information and communication technology (ICT) – among its priorities. *Union Postale* talked to Wilfrid Martin, WAPC Secretary General, about this Restricted Union's role in applying ICTs.

Wilfrid Martin: Basically, the WAPC coordinates joint initiatives and ICT promotion in member Posts. Two projects adopted in 2004 focus on setting up cyber post offices and automating postal counters. Other studies are in progress on developing e-mail and electronic fund transfers.

The WAPC keeps a close eye on the introduction of IPS and IFS in member Posts, as a way of reducing the digital divide between developing and developed Posts. What's more, e-Post projects provide customers with a diversified range of Internet products.

Union Postale: What challenges do you see the WAPC taking up over the next three years?

Wilfrid Martin: We will first have to improve quality of service, as the foundation stone for retaining and expanding our customer base and an absolute prerequisite for the survival of our Posts. For instance, WAPC member countries helped fund a feasibility study on the project to forward mail

by road on the Dakar-Lagos route. The second challenge concerns the modernization of the subregional postal network and the diversification of products and services. Lastly, the WAPC wishes to incorporate ICTs into its projects so as to foster both innovation and creativity among postal stakeholders, as well as growth of the Posts.

Union Postale: What's currently going on in the WAPC?

Wilfrid Martin: We want to extend the WAPC to the other countries of Western Africa. And we are also trying to mobilize financial resources for our subregional projects. In this connection, I'd like to appeal to the UPU, the Posts of the industrialized nations and all potential partners to support us in our quest for project funding. ■

Translated by Pamela Issott-Bryson



Wilfrid Martin

Union postale de l'Eurasie (UPEA)

Par Jérôme Deutschmann

Postal Union of EurAsia (PUEA)



Créée en/Created in: 2001

Siège/Headquarters: Ankara (Turquie/Turkey)

Nombre de membres/Number of member countries: 3

Site Web/Website: www.puea.org.tr/eng/ana.htm

Projets FAQS/QSF projects: 3 en cours/in progress

L'UPEA évolue dans un contexte où les stratégies régionales ont prouvé leur efficacité pour développer les marchés et des réseaux régionaux de partage des ressources. Necdet Akkus, Secrétaire général, reste convaincu des bienfaits d'une coopération régionale pour améliorer la qualité du service postal entre la Turquie, le Pakistan et l'Azerbaïdjan.

Necdet Akkus: Sur la base d'un questionnaire diffusé dans les pays de la région, l'UPEA a défini une gamme de services postaux et de services financiers inexistantes dans la région et a établi un ordre de priorité. Des mesures de sécurité entre les postes des pays membres interdisent l'envoi de matières biologiques, chimiques et explosives ainsi que des stupéfiants via les services postaux.

Union Postale: Comment l'UPEA contribue-t-elle à améliorer la qualité de service?

Necdet Akkus: Nous devons d'abord identifier les manquements et réduire les retards dans la livraison du courrier, c'est primordial. Pour évaluer la situation, nous avons échangé des lettres tests. Nous étudions aujourd'hui la possibilité d'utiliser les cartes de contrôle sur le modèle de celles délivrées par l'UPU ou un système de contrôle de bout

en bout. Par ailleurs, nous avons conclu un accord sur les mandats de poste internationaux pour accélérer les transferts d'argent entre les pays membres. De grands investissements sont nécessaires. Aujourd'hui, l'envoi d'un mandat par télécopie permet de gagner trois à quatre jours dans le processus de transfert. Nos trois pays souhaitent adhérer au télémandat de poste proposé par l'UPU et EUROGIRO et disposer ainsi d'un système fiable, sécurisé et rentable.

Union Postale: Vous parlez d'identité commune au sein de votre Union. Qu'entendez-vous par là?

Necdet Akkus: Nous souhaitons soigner les excellentes relations existant déjà entre les postes membres et resserrer les liens entre nos postiers. En 2004, les postes ont émis un timbre commun sur la route de la soie, et, cet automne, une course de postiers sera organisée à Bakou (Azerbaïdjan), à l'occasion de la prochaine réunion du Conseil exécutif. L'UPEA continuera à s'investir dans ce type d'initiatives, car elles incarnent aussi notre Union. ■

The Postal Union of EurAsia is operating in a context in which regional strategies have proved effective in developing markets and regional networks of pooled resources. Necdet Akkus, its Secretary General, is convinced of the benefits of regional cooperation for boosting the quality of postal services between Turkey, Pakistan and Azerbaijan.

Necdet Akkus: On the basis of a questionnaire sent out to the countries of the region, the PUEA defined a range of postal and financial services that do not exist in the region and established a priority ranking for them. Security measures between the Posts of member countries prohibit the sending of biological, chemical and explosive substances, as well as narcotics, via the Post.



Necdet Akkus

Union Postale: How does Eurasia contribute to improving quality of service?

Necdet Akkus: First and foremost, we have to identify shortcomings and cut down delays in mail delivery times. To assess the situation, we exchange test let-

ters, and we are currently studying the possibility of using test cards modelled on those issued by the UPU or an end-to-end testing system. Moreover, we have signed an international money order agreement to speed up fund transfers between member countries. Major investments are called for. At present, faxing a money order cuts three to four days off transfer times, and that's already an improvement. Our three countries want to join the Tele Money Order system proposed by the UPU and EUROGIRO so as to have a reliable, secure and profitable system.

Union Postale: You speak of a common identity within your Union. What do you mean by that?

Necdet Akkus: We want to nurture the excellent relations that already exist between member Posts and encourage closer links between our postal staff. In 2004, the Posts issued a joint Silk Road stamp, and this autumn, a course for postal managers will be organized in Baku (Azerbaijan), in conjunction with the next Executive Council meeting. ■

Ceci complète notre présentation des 16 Unions restreintes amorcée en 2003.

This rounds off our presentation of the 16 Restricted Unions started in 2003.

Pakistan: appel à la solidarité internationale

Pakistan earthquake A call for postal solidarity

Le Pakistan est le dernier pays en date de la région Asie/Pacifique à avoir été touché par une catastrophe naturelle. En effet, le 8 octobre 2005, un séisme d'une magnitude de 7,6 sur l'échelle de Richter suivi de fortes répliques a frappé les régions du nord du pays, à 95 kilomètres au nord-est d'Islamabad. La poste pakistanaise, contribuant aux efforts déployés par le Gouvernement pour secourir les victimes, en appelle aux membres de la communauté postale pour qu'ils l'aident à rétablir les services postaux dans les régions sinistrées.

Les régions les plus gravement touchées se situent dans la partie du Cachemire sous contrôle pakistanais et les districts de Manshera, Abbotabad, Battagram, Kohistan et Shangla, dans la province de la frontière du nord-ouest. Dans les villes de Muzaffarabad et Rawalakot, ainsi que dans le district de Manshera, la plupart des bâtiments se sont écroulés, entraînant de lourdes pertes humaines et matérielles. Dans les régions les plus touchées, jusqu'à 90% des villes et villages ont été détruits. Selon le Gouvernement pakistanais, plus de 87 000 personnes ont péri et plus de 3,5 millions sont sans abri.

De nombreux employés postaux et membres de leurs familles figurent parmi les victimes. Deux dirigeants postaux ont été tués et 13 blessés dans la catastrophe. Quelque 30 membres de familles d'employés postaux ont également été tués ou blessés, et les habitations de près de 90 employés postaux ont été totalement détruites ou gravement endommagées.

Malgré l'ampleur du désastre, la poste pakistanaise a réussi à maintenir les échanges postaux avec les autres pays, car ses bureaux d'échange ont été épargnés par le tremblement de terre. Toutefois, le transport du courrier à l'intérieur du pays et sa distribution dans les zones sinistrées ont été interrompus pendant quelque temps. La quasi-totalité des liaisons postales sont à présent rétablies, mais l'acheminement du courrier de Muzaffarabad vers les bureaux de poste secondaires de Chikothi, de Kahuri, de Karna, de Gujar Bandi, de Chinari, de Patiala, de Lepa et d'Athmaqam demeure difficile. En outre, la liaison Balakot-Kaghan est toujours interrompue, car la route est fermée. Les services postaux à Kaghan et Mohandari n'ont donc pas encore pu être rétablis.

Dommages subis par la poste

Les liaisons postales seront rétablies progressivement, à mesure que le terrain est déblayé et que les routes sont

Pakistan became the latest country in the Asia-Pacific region hit by a natural catastrophe, when a 7.6 magnitude earthquake, followed by strong aftershocks, struck the northern parts of the country, 95 kilometres north-east of Islamabad, on 8 October 2005. Pakistan Post is part of the Government's efforts to bring emergency relief to victims, and is appealing to the postal community to help it reestablish postal services in the affected regions.

The worst affected areas were in the Pakistan-administered part of Kashmir and North West Frontier Province (NWFP) Districts of Manshera, Abbotabad, Battagram, Kohistan and Shangla. The majority of buildings in the towns of Muzaffarabad and Rawalakot, as well as Balakot in Manshera District, collapsed, with huge loss of life and resources. In the most severely affected areas, up to 90% of towns and villages were destroyed. According to the Pakistani Government, more than 87,000 people were killed and 3.5 million left homeless.

Many postal employees and their families were among the victims. Two postal officials died and 13 were injured by the earthquake. Some 30 family members of postal employees were also killed or injured, while around 90 employees saw their houses completely destroyed or severely damaged.

Throughout the ordeal, Pakistan Post was able to maintain postal exchanges with other countries, as its offices of exchange were not affected by the earth-



réparées, mais il faudra énormément de temps et d'efforts à la poste pakistanaise pour reconstruire son infrastructure postale, qui a été considérablement endommagée.

Selon le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), 90% de l'infrastructure générale ont été détruits dans les villes et villages frappés par le tremblement de terre. L'infrastructure postale, en particulier à Abbottbad, à Manshera, à Muzaffarabad et à Rawalakot, a subi le même sort. La poste pakistanaise a estimé à 1,25 million d'USD le coût de la reconstruction et de la réparation de ses bâtiments, et les travaux pourraient prendre jusqu'à quatre ans. De plus, la poste pakistanaise a perdu une partie considérable de l'équipement standard de ses bureaux de poste, y compris du mobilier, des machines, des balances, des casiers et des tables de tri, des chaises, des tables, des télécopieurs, etc.

Service vital pour les victimes

Pour la poste pakistanaise, le plus urgent est d'assurer des services postaux de base dans les régions sinistrées, en installant au moins six bureaux de poste mobiles dans des camions à six roues équipés de moteurs de 27 960 cm³. Ces camions, parfaitement adaptés aux régions montagneuses, coûtent plus de 45 000 USD chacun.

La poste prévoit d'entreprendre, d'ici au début de 2006, la réparation ou la reconstruction des bureaux de poste endommagés ou détruits et équipera les nouveaux bureaux de matériel postal standard. Le Gouvernement voudrait étendre l'assistance financière aux familles sinistrées sous la forme d'allocations ou de pensions mensuelles. Dans ces régions isolées, les bureaux de poste représentent le seul moyen de faire parvenir l'aide financière aux familles en ayant besoin. Le Gouvernement souhaite donc que ces bureaux deviennent opérationnels dès que possible. Il souhaite aussi que les services de caisse d'épargne et de transfert de fonds assurés par la poste soient rétablis afin que la population ait accès aux services financiers.

Une autre priorité est le remplacement des véhicules endommagés. Les véhicules sont plus nécessaires que jamais, car les dirigeants postaux doivent voyager plus souvent afin de coordonner les activités nécessaires au bon fonctionnement des bureaux de poste dans les régions sinistrées. La poste doit aussi remplacer l'équipement détérioré dans les bâtiments pouvant être réparés au cours des prochains six à douze mois.

Aide d'urgence de l'UPU

Suite à une visite de la région par le Conseiller régional de l'UPU, le Bureau international a mis sur pied un programme d'aide d'urgence pour le Pakistan, visant à parer aux besoins les plus urgents et à permettre l'achat d'un camion qui servira de bureau de poste mobile. Mais l'assistance des

quake. However, conveying and delivering the mail within the country to the affected areas were disrupted for some time. Almost all mail lines are now functional again, but transporting mail from Muzaffarabad to Chikothi, Kahuri, Karna, Gujar Bandi, Chinari, Patiala, Lepa and Athmaqam sub-post offices remains difficult. The mail line between Balakot and Kaghan also remains disrupted because the road is closed. As a result, postal services in Kaghan and Mohandari have not yet been restored.

Postal damage

While mail lines will be restored in due course, as more and more landslides are cleared and damaged roads repaired, it will take a long time and considerable effort for Pakistan Post to rebuild its severely damaged infrastructure.

The United Nations Development Programme estimated that 90% of the general infrastructure in the earthquake-hit cities and villages was destroyed. The postal infrastructure, particularly in Abbottbad, Manshera, Muzaffarabad and Rawalakot, suffered a similar fate. Pakistan Post estimated at 1.25 million USD the cost of reconstructing or repairing its buildings, which could take up to four years to complete. Pakistan Post also lost a considerable quantity of standard post office equipment, furniture and machines, including weighing scales, sorting frames, sorting tables, chairs, tables, fax machines, etc.

A lifeline for victims

Pakistan Post's immediate priority is to provide basic postal services in the affected areas by establishing at least six mobile post offices in six-wheel trucks with 27,960 cc engines. Such trucks are ideal for the mountainous regions, and each costs more than 45,000 USD.

By early 2006, the Post plans to start repairing or rebuilding the damaged or destroyed post office buildings and to equip them with standard postal equipment. The Government wants to extend financial assistance to the affected families in the form of monthly stipends or pensions. As post offices in these remote areas are the only viable means of extending financial assistance to the affected families, the Government wants the post offices to become functional as quickly as possible. It also wants post offices to resume Savings Bank and money transfer services so people can have access to financial services.

Another priority is to replace the damaged vehicles. These are needed more than ever because postal managers have to travel more frequently to coordinate the smooth operation of post offices in the affected areas. The Post must also replace the damaged equipment in those buildings repaired in the next six to 12 months.

UPU emergency assistance

Following a visit to the region by the UPU's Regional Adviser, the International Bureau has prepared an emergency assistance project for the country. It will



Solidarité en temps de crise

Tsunamis en Asie du Sud-Est, inondations en Roumanie, ouragans aux Caraïbes, au Guatemala, à El Salvador et en Amérique (Etats-Unis), tremblements de terre au Pakistan et en Inde... La dernière année a été marquée par les catastrophes naturelles. Chaque fois, le service postal a joué un rôle

vital en faveur des victimes. Mais comment l'UPU peut-elle aider les pays sinistrés aussi efficacement que possible après une catastrophe?

Le Bureau international a instauré un mécanisme pour aider les pays du mieux possible en temps de crise. Il utilise systématiquement le système d'information pour les situations d'urgence (EmIS) ainsi que le site Web et les circulaires de l'UPU pour informer les Pays-membres en cas de catastrophe ou d'interruption du service postal. Il mobilise aussi les Conseillers régionaux pour aider les pays sinistrés à évaluer les dommages subis par le service postal et déterminer les mesures nécessaires à son rétablissement. De plus, les Conseillers régionaux travaillent en étroite collaboration avec les Unions restreintes et les organismes d'aide des Nations Unies pour la mise en œuvre des opérations de secours.

Le Bureau international met sur pied les projets d'aide d'urgence nécessaires pour satisfaire les besoins immédiats des administrations postales touchées et rétablir les services postaux. Ces projets sont financés au moyen du budget limité de l'Union pour la coopération au développement. La solidarité internationale est donc indispensable. C'est pourquoi le Bureau international en appelle à la générosité des Pays-membres en cas de catastrophe.

Au cours de l'année écoulée, les Pays-membres de l'UPU ont donné beaucoup de leur temps et beaucoup d'argent. Plusieurs pays ont déposé jusqu'à 200 000 CHF sur le compte spécial ouvert par le Bureau international à la suite des tsunamis ayant frappé l'Asie du Sud, il y a tout juste un an. L'argent a été utilisé pour parer aux besoins en équipement les plus urgents aux Maldives, en Indonésie et à Sri Lanka. La Chine (Rép. pop.) et la Corée (Rép.) ont donné 150 000 USD sur leurs ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service en faveur d'un projet régional dans ces mêmes pays. En outre, un fonds spécial a été créé pour venir en aide à la poste pakistanaise, dont l'infrastructure a été considérablement endommagée par un tremblement de terre de très forte intensité en octobre dernier.

**Solidarity in times of need**

Tsunamis in South Asia, floods in Romania, hurricanes in the Caribbean, Guatemala, El Salvador and the United States, earthquakes in Pakistan and India ... the past year has seen its share of natural disasters. In each case, the postal service often served as a lifeline for the victims. But how can the UPU provide assistance to countries as efficiently as

possible after they have been struck by catastrophe?

The International Bureau has established a mechanism to help countries, as best it can, in times of need. First, it commits to using the Emergency Information System (EmIS), the UPU website and circulars to inform member countries of catastrophes and interruptions to the postal service, and to mobilizing Regional Advisers to help affected countries assess the damage to the postal service and the requirements for reestablishing the service. Advisers also work closely with the Restricted Unions and United Nations aid organizations to provide relief efforts.

The IB sets up emergency aid projects, as needed, to meet the immediate needs of affected postal administrations and restore postal services. These projects are financed from the Union's limited development cooperation budget, so international solidarity becomes critical. The IB will thus call on member countries for assistance when disasters occur.

In the past year, member countries have been generous with their time, donations and financial resources. Several countries contributed a total of 200,000 CHF to a special account the IB set up after the tsunamis hit South Asia one year ago. The money was used to meet the most urgent equipment needs of the Maldives, Indonesia and Sri Lanka. China and the Republic of Korea also donated 150,000 USD from its Quality of Service Fund for a regional project in those same countries. Now a special fund has been created to assist Pakistan Post, which suffered extensive damage to its infrastructure following a major earthquake last October.

Pays-membres de l'UPU est indispensable pour l'achat d'autres véhicules et de matériel postal. Le Bureau international a fait appel, au nom du Pakistan, à l'aide de tous les Pays-membres et ouvert un compte spécial au titre du fonds d'affectation spéciale de l'Union. Par ailleurs, le Bureau international gèrera toutes les offres que les administrations postales pourraient faire en vue de l'utilisation de leurs ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service aux fins de la réalisation d'un futur projet de réhabilitation des services postaux au Pakistan. ■

Traduit par Didier Guyonnet

Article rédigé à l'aide de dossiers d'Osamu Goto, Direction de la coopération au développement du Bureau international de l'UPU

deal with the most urgent needs, and help with the purchase of one truck to be used as a mobile post office. But further assistance from UPU member countries is essential to purchase other vehicles and postal equipment. On behalf of Pakistan, the International Bureau has sent an appeal for assistance to all member countries and opened a special account under the UPU's tied Special Fund. The IB would also manage any offers by postal administrations in the region to contribute their Quality of Service Fund resources towards a future project to rehabilitate postal services in Pakistan. ■

With files from Osamu Goto, Development Cooperation Directorate, International Bureau

Dans l'œil du cyclone

USPS maintient la communication entre les habitants

In the eye of the hurricanes USPS keeps people connected

By David Partenheimer, USPS Media Relations

Le Service postal des Etats-Unis (USPS) estime avoir subi des dégâts infrastructurels d'un montant supérieur à 100 millions d'USD, dans plus de 500 établissements postaux, suite aux ouragans Katrina et Rita plus tôt cette année. Plus de 30 bâtiments ont été endommagés par les inondations, tandis que des vents atteignant jusqu'à 280 kilomètres par heure ont abîmé d'autres installations. Certains bureaux de poste ont été complètement détruits. Cependant, malgré les destructions, pas un seul employé des postes n'a été blessé par les ouragans ayant dévasté plusieurs Etats du Golfe du Mexique, notamment la Louisiane, le Mississippi et la Floride, à la fin d'août et à la mi-septembre.

Jamais auparavant USPS n'avait subi de tels dégâts sur une zone géographique si étendue et pendant une période si longue. Bureaux de poste démolis, rues inondées, coupures d'électricité et ordres d'évacuation: USPS et ses employés, dont un grand nombre a été personnellement touché par les ouragans, ont fait face à de nombreux défis.

Mais USPS a su réagir aux ouragans bien avant leur passage. Trois jours avant l'arrivée de Katrina, le courrier à destination de la côte du Golfe du Mexique a été retenu dans un centre de traitement et de distribution à Houston (Texas). Le courrier stocké dans des centres situés sur la trajectoire prévue de l'ouragan a été déplacé vers les étages supérieurs. Des millions d'envois ont ainsi été sauvés. La même démarche a été utilisée en prévention de l'ouragan Rita.

Les dégâts

USPS a rapidement mis en service un centre pour évaluer l'état et la sécurité des installations postales avant leur réouverture. Des ingénieurs de structure, des hygiénistes du travail et d'autres professionnels ont effectué des vérifications sanitaires avant de permettre aux employés de retourner dans les centres touchés. Les inondations ont également endommagé certains véhicules postaux, mais bon nombre d'entre eux avaient été mis à l'abri des ouragans.

Si la plupart des envois ont pu être sauvés, certains ont été spoliés ou détruits, principalement en raison des inondations. Pour le courrier portant une adresse lisible mais dont la distribution posait des problèmes de sécurité, une image de l'enveloppe ainsi que

The United States Postal Service (USPS) estimates it sustained more than 100 million USD in infrastructure damage to more than 500 postal facilities in the wake of hurricanes Katrina and Rita earlier this year. Floods damaged more than 30 buildings, while others were left crippled by winds of up to 280 km/h. Some post offices were completely destroyed. Despite the destruction, though, not a single postal employee was injured as a result of either hurricane, which battered several Gulf States, especially Texas, Louisiana and Mississippi, at the end of August and in mid-September.

Never before had the Postal Service experienced such intense havoc over such a large geographic area and long period of time. Demolished post offices, flooded streets, a lack of electricity and evacuation orders were just some of the challenges faced by the Postal Service and its employees, many of whom were personally affected by the hurricanes.

But the story of the Postal Service response to the hurricanes actually began before they made landfall. Three days before Katrina hit, mail destined for the Gulf Coast was held at a processing and distribution center in Houston, Texas. Mail in postal facilities located in the hurricane's projected path was moved to higher ground. This protected millions of mail items from being damaged or destroyed. The same type of procedure was used in advance of hurricane Rita.

Fourgonnette ayant pu échapper aux destructions à Biloxi (Mississippi).

A mail van that managed to escape destruction in Biloxi, Mississippi.



la raison de la non-distribution de celle-ci ont été envoyées au destinataire. Les envois d'une valeur évidente, dont les envois express, les envois recommandés et les envois avec valeur déclarée, qui ont pu être placés en lieu sûr et portaient une adresse identifiable, ont été distribués ou retournés à l'expéditeur.

Rétablir la liaison postale avec la population

Au lendemain de l'ouragan Katrina, la poste s'est donnée comme défi de garantir la distribution du courrier aux habitants, soit dans des abris temporaires installés près de chez eux, soit chez des amis, des membres de leur famille, des hôtels ou d'autres installations réparties sur l'ensemble du territoire.

Selon le Postmaster General John E. Potter, bon nombre des employés des zones touchées sont retournés travailler presque immédiatement après les ouragans. «Nous avons travaillé avec les syndicats pour que les employés réinstallés dans d'autres régions puissent occuper de nouveaux postes jusqu'à ce que les zones les plus sévèrement touchées soient reconstruites», a-t-il ajouté, après avoir visité les zones dévastées.

USPS a pris des mesures inhabituelles pour maintenir les échanges de courrier, comme l'installation d'un bureau de poste auxiliaire dans l'un des guichets de l'astrodôme de Houston et la création d'un code postal temporaire pour les personnes réfugiées à l'intérieur. A d'autres endroits, les habitants ont pu recevoir leur courrier depuis des semi-remorques temporairement placées devant les bureaux de poste détruits. Pour beaucoup, dont ceux qui reçoivent leurs médicaments par voie postale, le courrier était vital. USPS a donc travaillé avec les services de sécurité sociale pour s'assurer que les habitants reçoivent les chèques leur revenant.

Pour stabiliser la situation, USPS a prié les victimes des ouragans de remplir des demandes de changement d'adresses, et ce où qu'ils se trouvent. Au cours des deux semaines après l'ouragan Katrina, plus de 100 000 ménages dans les zones sinistrées ont rempli ces formulaires, empêchant ainsi la formation d'énormes piles de courrier avant la reprise d'un service normal. La plupart des victimes des ouragans ont tiré avantage de la possibilité de remplir leurs formulaires en ligne.

Dévouement des employés et actes héroïques

Au lendemain des ouragans, l'une des principales préoccupations de la poste était de localiser ses employés. Un numéro d'appel gratuit mis à la disposition de ces derniers leur a permis d'informer leur hiérarchie qu'ils étaient indemnes, de recevoir les informations nécessaires au versement de leurs salaires et de prendre connaissance des tâches à accomplir. Plus de 6000 employés se trouvaient sur la trajectoire des ouragans et chacun d'entre eux, où qu'il se trouve, a réussi à contacter son employeur.

Jour après jour, les employés ont maintenu les échanges de courrier, malgré les pertes qu'ils avaient eux-mêmes subies. Face aux coupures de courant, les employés des postes de Morton (Mississippi) se sont

The damage

A facility assessment center was quickly put into operation to make sure postal buildings were safe to reoccupy. Structural engineers, industrial hygienists and others performed health and safety checks before allowing workers back to affected facilities. Some postal vehicles were also damaged by floods, but most were moved away from the hurricanes' projected path ahead of time.

While most of the mail was saved, some was spoiled or destroyed, mostly due to flooding. Where the mail had a legible address but delivery posed safety concerns, the envelope was photographed. An image of the envelope and the reason for non-delivery were sent to the addressee. Items of obvious value, including express mail, registered mail and insured mail, that could be safely salvaged and had an identifiable address, were delivered or returned to the sender.



Une employée d'USPS distribue un paquet à Biloxi (Mississippi).

A USPS employee delivers a package in Biloxi, Mississippi.

Reconnecting people with their mail

In the aftermath of hurricane Katrina, the challenge was to make sure people got their mail – whether in nearby temporary shelters or in far away places, including the homes of friends and relatives, in motels or in other shelters scattered across the country.

“Many of our employees in the affected areas returned to work almost immediately after the storms passed, to reconnect people with their mail,” said Postmaster General John E. Potter. “For workers who relocated to other areas, we worked with our unions to find them new positions until the hardest hit areas were rebuilt,” added Potter, who visited the devastated areas.

Some unusual actions were taken to keep the mail moving, including the setting up of a satellite post office in one of the ticket booths at the Houston Astrodome and creating a temporary ZIP Code just for the evacuees sheltered there. In other places, temporary trailers set up outside destroyed post offices enabled people to get their mail. For many, including those waiting to receive their mail-ordered prescription medications, the mail was a lifeline. The Postal Service also worked with the Social Security Administration to make sure people got their Social Security cheques.

Throughout the process, the USPS urged hurricane victims to file change-of-address (COA) requests so their mail would follow them no matter where they relocated. In the first two weeks after Katrina, more than 100,000 households in the affected areas had filed COA requests. Not only did this allow people to stay connected with their mail, it prevented what otherwise would have been huge stockpiles of mail waiting for

équipés de lampes de mineur et de lanternes pour trier et distribuer le courrier. A Dallas, les employés du centre de traitement du Nord Texas ont traité plus de 860 000 envois déviés depuis la Nouvelle-Orléans. A Tammany Parish (Louisiane) et dans de nombreuses autres zones sinistrées, les employés des postes se sont présentés au travail, alors que bon nombre d'entre eux avaient tout perdu, y compris leurs maisons.

Le service de distribution du courrier à destination de la Nouvelle-Orléans a été rétabli dès que les conditions de sécurité l'ont permis, zone après zone. Dans le quartier historique français, les clients ont accueilli les facteurs avec des applaudissements et des embrassades. La factrice Brenda Branch distribue le courrier dans ce quartier depuis cinq ans. Bien que sa maison ait été endommagée par Katrina et envahie par les eaux, elle s'est montrée optimiste et reconnaissante que sa famille ait pu évacuer la ville avant le passage de l'ouragan.

Les employés des postes ont aussi sauvé de nombreuses vies. Aidé de l'un de ses amis, le facteur louisianais Mike Miller a utilisé son propre bateau pour une mission de sauvetage ininterrompue pendant quatre jours. Lors de l'une de leurs opérations les plus spectaculaires, M. Miller et son ami ont entendu des appels à l'aide venant d'une maison. Après avoir enlevé les tuiles et détruit les poutres avec une tronçonneuse, M. Miller s'est engagé par l'ouverture étroite pratiquée dans la toiture du grenier. C'est alors qu'il a trouvé une vieille femme sous des boîtes. «Elle était presque morte», dit-il. Son ami et lui ont réussi à la sortir de la maison en utilisant le passage qu'ils avaient créé.

Tenir les employés et les clients informés

L'une des principales priorités d'USPS avant, pendant et après les ouragans a été de maintenir les échanges d'informations, aux niveaux interne et externe. USPS a mis en service le centre national d'exploitation et

regular delivery to resume. A majority of hurricane victims filled the COA requests online, a new option offered by the Postal Service.

Employee dedication and heroic acts

One of the primary concerns of the Postal Service was to locate its employees after the hurricanes hit. Employees were asked to call a toll-free number to let postal management know that they were safe and to receive the information they needed to get paid and find out about work assignments. More than 6,000 employees were in the hurricanes' paths, and the Postal Service heard from every one of them, no matter where they were.

Time and time again, employees did whatever they could to keep the mail moving, even though many of them suffered severe losses of their own. Faced with power outages, postal workers in Morton, Mississippi, strapped on miners' lamps and used lanterns to sort and deliver mail. In Dallas, employees of the North Texas processing centre pitched in to process more than 860,000 items of mail diverted from New Orleans. In St. Tammany Parish, Louisiana, and in many other hard-hit places, postal workers continued to report for duty even though many had lost everything when Katrina destroyed their homes.

The mail delivery service was restored to New Orleans when it was safe to do so, ZIP Code by ZIP Code. In the historic French Quarter, letter carriers were greeted with applause and hugs from customers. One of those was Brenda Branch, who has been delivering mail there for five years. Despite her own house being damaged by Katrina, with flooding almost up to the ceiling, Branch was upbeat and thankful that her family safely evacuated the city before Katrina struck.

There were many cases where postal employees were credited with helping to save lives. Louisiana letter carrier Mike Miller teamed up with a friend and used his boat in a four-day non-stop rescue mission. In one of their most dramatic rescues, Miller and his friend stopped when they thought they heard cries for help coming from a house. With no other way in, they pulled off the home's roof tiles and cut through the wood beams with a chain saw. Miller dropped himself through the narrow opening cut in the roof into the attic. It was there that he found an elderly woman under some boxes. "She was barely alive," he said. He lifted her to the opening in the roof and his friend pulled her out.

Plus de 500 installations postales, comme celle-ci à Sabine Pass (Texas), ont été anéanties par l'ouragan Katrina.

More than 500 postal facilities, such as this one in Sabine Pass, Texas, were crippled by hurricane Katrina.



les centres locaux d'exploitation postale, normalement utilisés pendant la période des fêtes et les situations d'urgence, comme les attaques terroristes du 11 septembre 2001. Ces centres, équipés de matériel technique

et abritant des écrans vidéo géants, des cartes et des ordinateurs, ont permis aux fonctionnaires des postes de recevoir les dernières informations concernant la sécurité des employés, la distribution du courrier et les questions de transport. Chaque jour, des téléconférences étaient organisées entre les dirigeants du siège de la poste et les cadres des zones affectées.

Grâce au travail d'équipe réalisé par les responsables du réseau des services commerciaux d'USPS, la communication avec les entreprises clientes est restée ininterrompue. Ce réseau fournit des services d'appui, à l'échelle nationale, aux plus grands clients de la poste. L'ouragan Katrina a entraîné la fermeture du réseau de la Louisiane, situé à la Nouvelle-Orléans. Mais son directeur a rapidement rétabli ses bureaux à Baton Rouge et a repris contact avec ses clients quelques jours après le passage de Katrina. Grâce à l'aide des employés de Houston, le centre de la Louisiane est devenu une source d'informations vitale pour les clients souhaitant s'informer sur le statut de leur courrier. Lorsque l'ouragan Rita s'est abattu sur les côtes du Texas quelques semaines plus tard, le réseau de Houston a dû suspendre ses opérations. Des employés du centre de Dallas et de la région sud-ouest sont intervenus dans le traitement des demandes de services concernant la Louisiane et Houston, tenant ainsi les clients informés des opérations postales. La poste a aussi travaillé de près avec les expéditeurs commerciaux pour établir un ordre de priorité entre les diverses catégories de courrier traitées en vue d'une distribution dans les zones sinistrées.

Leçons à tirer

L'interruption des opérations postales à la suite d'événements comme les actes terroristes du 11 septembre 2001 et la crise de la maladie du charbon le mois suivant ont fourni à USPS une expérience en matière de gestion des crises et d'exploitation, qui s'est révélée utile pendant les ouragans de cette année. USPS est certainement mieux préparé que jamais auparavant à toute menace, d'origine naturelle ou humaine. ■

Traduit par Nathalie Tomlinson

Keeping employees and customers informed

Keeping communication flowing, both internally and externally, was a major priority for the Postal Service before, during and after hurricane landfall. The Postal Service activated the National Operations Centre and the local Postal Operations Centres, which are normally used during the holiday mailing season and national emergencies, such as the terrorist attacks of 11 September 2001. These high-tech centres featuring multiple large video screens, maps and computer workstations allowed USPS officials to receive the latest information on employee safety, security, mail delivery and transportation. Daily teleconferences were also conducted by top headquarters officials with postal leaders in the affected states.

Communication with business customers went uninterrupted thanks to teamwork by those responsible for the USPS Business Service Network (BSN). The BSN provides nationwide service support to the Postal Service's largest customers. Hurricane Katrina forced the shut down of the Louisiana BSN in New Orleans, but its manager quickly set up offices in Baton Rouge and began contacting customers within days of Katrina's landfall. With the help of Houston's BSN staff, the Louisiana operation became a lifeline of information to customers trying to find out the status of their mail. When Rita struck the Texas coast a few weeks later, the Houston BSN was forced to suspend operations. Staff from the Dallas BSN and others in the Southwest area stepped in to handle all service requests for both Louisiana and Houston, keeping everyone abreast of postal operations. The Postal Service also worked closely with business mailers to prioritize the type of mail being processed for delivery to the affected areas.

Lessons learned

Disruption of mail operation from events such as the September 2001 terrorist attacks and the anthrax crisis the following month provided the Postal Service with crisis management and operations experience that has come into play for other emergency situations, including this year's hurricanes. The Postal Service is now probably better prepared for any kind of natural or man-made disaster than at any time since its founding. ■

Un costume en guise d'uniforme Ballarat (Australie)

Dressing up for work Ballarat (Australia)

By Claire Beaumont, Australia Post

Chaque jour, avant de commencer son travail, Debbie Perkins, propriétaire agréée de son bureau de poste, enfile ses pantalons, sa robe longue lui tombant jusqu'aux chevilles et se met un fichu sur la tête.

Elle gère le bureau de poste de Sovereign Hill, le musée en plein air de Ballarat, dans l'Etat de Victoria – une reconstitution de la ville aurifère de Ballarat au temps de la ruée vers l'or entre 1851 et 1861.

Implanté avec d'autres commerces dans la ville-musée, le bureau de poste est une réplique exacte du bâtiment original construite d'après les plans du Gouvernement de 1854.

Plutôt que d'entrer dans le bureau de poste pour y attendre leur tour, les clients doivent faire la queue dehors, devant la porte, comme en 1850. A en croire Debbie Perkins, qui nourrit un grand intérêt pour l'histoire de la ville, il n'était pas rare que des rixes se déclenchent pendant que les gens attendaient pour retirer leur courrier!

«Les gens peinent à comprendre aujourd'hui à quel point le courrier pouvait être important en ce temps-là, explique-t-elle. Les enfants, en particulier, sont absolument fascinés par l'idée que le courrier représentait le seul moyen de communication à distance dont on disposait et qu'il n'y avait ni téléphone, ni SMS, ni télécopieurs.»

Aujourd'hui encore, pour Debbie Perkins, le bureau de poste constitue le cœur palpitant de la ville, tout comme il devait déjà l'être au temps de la ruée vers l'or.

«Le personnel du musée vient y chercher son tableau de service et y retirer son courrier. Le bureau de poste sert aussi de bureau des objets trouvés... et de centre d'accueil des enfants perdus!», ajoute-t-elle.

Peter Bray, gendarme à Sovereign Hill, renchérit: «Nous nous rendons tous régulièrement au bureau de poste pour y prendre nos messages et nous informer sur les manifestations prévues. Nous pouvons aussi y régler nos factures; et ça, c'est vraiment pratique.»

En plus des timbres et des cartes postales, le bureau vend de la papeterie à l'ancienne (plumes et porte-plumes, ardoises, cahiers, bouteilles d'encre, papier buvard, concessions minières, règles et albums de coloriage), et les affaires marchent plutôt bien. Mais ce n'est pas ici que vous trouverez un téléphone portable.

«Je suis un peu jalouse,

Every day before she starts work, licensed post office proprietor Debbie Perkins puts on her long pantaloons, her ankle-length dress and her kerchief.

Debbie manages the post office at Sovereign Hill open-air museum in Ballarat, Victoria – a re-creation of the Ballarat goldfields in the gold rush days of 1851 to 1861.

Set among other small businesses in the museum-town, the post office is an exact replica of the original building, constructed according to the government plans of 1854.

Rather than coming into the post office to browse, visitors have to queue up outside the window, just as they would have done in the 1850s. According to Debbie, who has a strong interest in the town's history, there were near riots in those days when people lined up to collect their mail!

“It's difficult for people to really understand just how important the Post was at that time,” says Debbie. “Children in particular are absolutely fascinated with the idea that mail was people's only means of distance communication ... no phones, no text messages, no faxes.”

Even today, Debbie says that the post office is still the hub of the town, much as it would have been in the time of the goldfields.

“Staff come in to collect their work rosters and their mail. The post office is also the centre for lost property ... and lost children!” she says.

Peter Bray, who plays the part of a police trooper at Sovereign Hill, says, “We all come into the post office

The gold rush in Ballarat

In August 1851, John Dunlop and James Reagan discovered one of the richest goldfields the world has ever seen, in a place the Aboriginal people called Ballarat or “camping place”.

The news spread like wildfire, and by 1853 there were 20,000 diggers from England, Europe, China and the United States prospecting for gold on the Ballarat fields.

Apart from a few shopkeepers and a very few miners, there were not many women at the goldfields in the early years. It was a hard life with almost no luxuries. Women and children generally joined their menfolk a few years later, when conditions on the goldfields had improved.

By the early 1860s, the gold rush in Ballarat was virtually over and most of the diggers moved on to New South Wales, Queensland and Western Australia in search of the precious metal.



parfois, avoue Debbie Perkins. Il y a tout un tas de produits vendus par la poste que j'adorerais avoir en rayon, en particulier les produits philatéliques, mais on ne peut vendre que des timbres ayant pour motif des paysages naturels ou des animaux locaux: pas de sujets modernes.»

Le bureau de poste traite également tout le courrier arrivant et partant des services administratifs du musée, de ses secteurs commerciaux et éducatifs

ainsi que de tous les petits commerces installés à Sovereign Hill, comme le photographe, l'épicier, le boulanger, le maréchal-ferrant et le joaillier.

«Certains visiteurs nous demandent parfois pourquoi aucun des produits ne porte de code à barres, mais les codes à barres sont apparus plus d'un siècle après l'époque que nous sommes censés représenter. Je dois

La ruée vers l'or à Ballarat

En août 1851, John Dunlop et James Reagan découvrent l'un des plus riches gisements aurifères du monde en un lieu que les aborigènes appellent Ballarat (le lieu de campement).

La nouvelle se répand comme une traînée de poudre et, en 1853, 20 000 chercheurs d'or venus d'Angleterre, d'Europe, de Chine et des États-Unis d'Amérique prospectent à Ballarat.

Si on trouvait quelques marchands et quelques rares mineurs, les femmes étaient plus rares encore dans les régions aurifères des premiers temps de la ruée. La vie y était particulièrement dure, avec pratiquement aucune commodité. Les femmes et les enfants y rejoignaient généralement leur époux et leur père quelques années plus tard, quand les conditions de vie s'y étaient améliorées.

La ruée vers l'or de Ballarat a pris fin au début des années 1860, quand la plupart des prospecteurs en quête du précieux métal ont pris la direction de la Nouvelle-Galles du Sud, du Queensland ou de l'Australie occidentale.



regularly to get our messages and information about what's going on. We can also pay our bills here - and that's really convenient.”

As well as selling stamps and postcards, the post office does a brisk trade in old-fashioned pens and nibs, slates, copy books, ink, blotting paper, miners' licences, school rules and colouring books. There are no mobile phones on sale here!

Debbie says, “I'm quite envious sometimes. I would love to stock a lot of the postal products I see coming

through – especially the philatelic material – but we can only sell stamps featuring scenery or native animals, no modern subjects.”

The post office also handles all of the mail to and from the museum office, the marketing and education areas of the museum, and all of the small businesses that operate at Sovereign Hill, such as the photographer, the grocer, the baker, the blacksmith and the jeweller.

“Sometimes visitors ask why none of the products have barcodes, which of course didn't exist until at least 100 years after the time we represent. I have to explain that we are a manual post office. Every bit of our paperwork is done manually – in triplicate – and posted to the Shared Services Division in Melbourne,” says Debbie.

“I also use an old pair of manual scales, with metal weights of different sizes. It's not difficult; I don't even think about it now.

“We actually have to ‘hide the evidence’ from our visitors that this really is a working post office. The Australia Post driver who collects our mail has to park his van in the car park outside and walk in to collect the mailbags from the rear of the post office. Sometimes he needs to do a few trips to carry it all, as no modern vehicles are allowed on the grounds during daylight hours. Incoming mail is delivered to the office and the office staff carry it down to the post office by hand.

Debbie Perkins attendant son prochain client au bureau de poste de Ballarat.

Ballarat post office proprietor Debbie Perkins waits for the next customer.



donc leur expliquer que, dans ce bureau de poste, tout se fait à la main. Toutes les écritures sont faites à la main, en triple exemplaire, puis envoyées aux services communs à Melbourne», explique Debbie Perkins.

«J'ai aussi une vieille balance à plateaux, avec des poids en métal de différentes tailles. Ce n'est pas difficile à utiliser; je n'ai même plus besoin d'y réfléchir, maintenant.

«En fait, nous devons même cacher à la vue des visiteurs tout élé-

ment pouvant leur indiquer qu'il s'agit d'un vrai bureau de poste opérationnel. Le chauffeur venant chercher notre courrier doit laisser sa fourgonnette sur l'aire de stationnement à l'extérieur du musée, faire le reste du chemin à pieds, et passer par derrière pour prendre les sacs de courrier. Parfois, il doit faire plusieurs voyages pour tout porter, car aucun véhicule moderne n'est autorisé à circuler dans le périmètre pendant la journée. Le courrier arrivant est remis au bureau et le personnel le descend à bout de bras jusqu'au bureau de poste.

«Nous avons bien un appareil pour lire les cartes bancaires, mais il reste hors de vue de la clientèle.»

C'est aussi au bureau de poste que se trouve le seul et unique téléphone de toute la partie historique du musée, bien caché lui aussi.

Debbie Perkins apprécie beaucoup le beau foyer ouvert à l'arrière du bâtiment, mais il n'y a ni chauffage central ni climatisation. Il fait aussi beaucoup plus sombre à l'intérieur que ce à quoi nous sommes habitués aujourd'hui.

«Au temps de la reine Victoria, les gens n'avaient pas beaucoup de lumière chez eux ni sur leur lieu de travail, fait-elle remarquer. Nous avons bien un éclairage électrique ici, mais le public ne doit pas s'en apercevoir.»

Et qu'en est-il de ces vêtements d'autrefois qu'elle porte? «Les vêtements sont en vérité très confortables, assure-t-elle, et, au bout d'un moment, on n'y voit plus rien d'autre qu'un uniforme. Quand je me rends en ville pour aller chercher quelque chose dans la journée, je reste dans mes vêtements du XIX^e siècle. Les habitants de Ballarat ont l'habitude de nous voir.

«Parfois, quand je sors dans mes vêtements de travail et qu'on me demande si je travaille à Sovereign Hill, j'ai envie de répondre «Non, je suis infirmière de salle d'opération à l'hôpital St-Jean!»

«J'adore m'habiller comme ça pour travailler: le costume m'autorise une certaine liberté avec la clientèle. C'est un travail idéal: j'adore la région historique et j'adore travailler au contact d'autres personnes!» ■

Traduit par Xavier Perret

«We do have a machine to process credit cards, but it's well out of sight of the customers.»

The post office has the only phone in the historical part of the museum, but that too has to be concealed (its ring sounds like an old-fashioned tinkling doorbell) because the telephone wasn't invented until 1876. There's also an electric cash register hidden away in a corner.

Debbie enjoys the beautiful open fire at the rear of the building, but there's no central heating or air conditioning. It's also much darker inside than we are used to today.

«The Victorians (as in Queen Victoria) didn't have much light in their dwellings and workplaces», Debbie says. «We do have some electric lights in here, but they have been carefully concealed from the public.»

And what about dressing in those old-fashioned clothes? «The clothes are actually very comfortable», says Debbie, «and after a while you just think of them as a uniform. When I have to duck out to town to pick something up during the day, I wear my 1850s clothing. The Ballarat residents are quite used to seeing us.

«Sometimes when I'm outside in my work clothing and I'm asked whether I work at Sovereign Hill, I feel like saying, 'No, I'm a theatre nurse at St John's Hospital!'

«I love dressing this way for work: the costume gives me the freedom to be quite mischievous and have a bit of fun with my customers. This is a wonderful job – I love the historical era and I love working with people!» ■

La poste australienne en chiffres/

Australia Post in figures

Nombre d'employés/ <i>Employees:</i>	34 804
Contrats postaux/ <i>Mail contracts:</i>	5421
Licences d'exploitation attribuées/ <i>Licenses:</i>	2979
Agents postaux agréés des collectivités locales/ <i>Community postal agents:</i>	632
Points de vente/ <i>Postal outlets:</i>	4474
Points de vente régionaux ou en zones rurales/ <i>Postal outlets in regional and rural areas:</i>	2574
Boîtes postales/ <i>PO boxes:</i>	1,3 million
Boîtes aux lettres publiques/ <i>Street boxes:</i>	15 425
Points de distribution/ <i>Delivery points:</i>	9,87 millions/ <i>million</i>
Nombre de clients servis aux points de vente par jour en moyenne/ <i>Number of customers served in outlets on an average day:</i>	1,1 million
Nombre d'objets postaux traités en 2005 (lettres, colis et objets internationaux)/ <i>Mail articles handled in 2005 (letters, parcels and international items):</i>	5,36 milliards/ <i>billion</i>
Nombre moyen d'objets postaux traités par jour ouvré/ <i>Average number of mail articles handled per business day:</i>	21,5 millions/ <i>million</i>



Innovation par les timbres

Par Jérôme Deutschmann

La philatélie souffre souvent, à tort, d'une image de passe-temps traditionnel, alors que le beau timbre conserve un fort pouvoir de séduction, surtout si son auteur et ses concepteurs arrivent à susciter la curiosité ou à déranger les habitudes des consommateurs, des collectionneurs, des curieux.

Comment y parvenir? En révolutionnant les procédés utilisés jusqu'ici, en rivalisant d'ingéniosité pour faire du timbre un objet unique ou en associant les technologies novatrices aux motifs de l'artisanat traditionnel. Ces nouveaux supports constituent, pour certaines postes, un salut et, pour d'autres, un créneau marketing hors pair dopant leur vente de timbres sur Internet.

Les postes ont bien compris, ces dernières années, que c'est dans la singularité du timbre et dans le choix du thème ou du support qu'elles se distinguent les unes des autres et augmentent leurs ventes. Les innovations et les prouesses techniques y jouent un rôle décisif, comme en témoignent les feuilles de timbres personnalisées émises dès 2001 dans plusieurs pays.

Innovations suisses

C'est La Poste Suisse qui remporte la palme de l'innovation, en émettant successivement le premier timbre-poste du monde en broderie et à l'arôme de chocolat.

La production industrielle d'une pièce d'à peine 59 sur 48 millimètres est rendue possible grâce aux techniques les plus pointues. L'exemple du timbre en broderie, dont le motif fait l'objet d'esquisses sur papier, est scanné, puis traité à l'aide d'un logiciel de conception assistée par ordinateur, avant d'être transmis électroniquement à la machine à broder. Constitué d'un motif en fil polyester, le timbre est brodé sur une trame de haute qualité à laquelle une couche autocollante spéciale est appliquée sur la face arrière des timbres. Enfin, chaque vignette est découpée séparément au moyen d'un faisceau laser.

Le timbre à l'arôme de chocolat est enrobé d'une pellicule de vernis renfermant des millions de petites bulles contenant une substance synthétique odoriférante. Une légère pression du doigt suffit à faire éclater ces petites bulles qui répandent l'arôme délicat du chocolat. Enfin, La Poste Suisse a émis un timbre en bois d'une épaisseur de 0,7 millimètres afin d'éveiller l'intérêt du public pour un produit d'utilisation courante. Les techniques de conception modernes appliquées à la structure du bois confèrent à chaque timbre une apparence unique.

Innovation through stamps

While philately is often, quite wrongly, seen as an unexciting pastime or hobby, a beautiful stamp can still fascinate, especially if its designer or creator manages to arouse our curiosity or upset the patterns and habits of consumers or collectors.

How is this done? By radically changing standard or traditional processes, by using ingenuity to turn a stamp into something unique and special, or by combining innovative technology with traditional arts and crafts. For some Posts these innovations represent a salvation, for others a unique marketing niche for boosting stamp sales on the Internet.

In the last few years, Posts have come to realize that it is this singular nature of stamps and the choice of theme or medium that enable them to distinguish themselves from each other and to increase sales. Innovation and technical know-how certainly play a key role here, as seen in the sheets of personalized stamps issued in a number of countries since 2001.

Swiss innovations

With the world's first ever embroidered stamp, followed by a chocolate-scented stamp, the Swiss Post is surely the leader in innovation.

The industrial production of something only 59 by 48 millimetres in size requires the latest manufacturing techniques. The motif for the embroidered stamp, based on paper sketches, was scanned and then processed by computer-assisted design software before being sent electronically to the embroidery machine. Consisting of a polyester-threaded design, the stamp was embroidered on high-quality filling and a special self-adhesive backing was applied in several stages. A laser was then used to cut out each individual stamp.

During its production, the chocolate-scented stamp was coated with a film containing millions of pellets that release an artificial yet delicate chocolate aroma when rubbed. Swiss Post has also issued a 0.7-mm-thick wooden stamp to spark the public's interest in a common, everyday product. The structure of the wood, integrated into the contemporary design, produces a different image on each stamp.

Flocking, scents, crystals and 3D

Finland Post and Singapore Post have both used flocking (fine fibers applied to an adhesive surface) to give



Le bois suisse, naturellement.

Swiss wood, naturally.



Autriche: le monde des cristaux de Swarovski.

Austria: Swarovski's world of crystals.



Effet 3D pour les 28^{es} Jeux olympiques à Athènes 2004.

A 3D effect for the 28th Olympic Games in Athens 2004.



Dentelles italiennes.

Italian lace.

Flocage, parfums, cristaux et 3D

Les postes de la Finlande et de Singapour ont eu recours au flocage, c'est-à-dire à la projection de fibres sur un support adhésif pour donner un aspect de velours à leurs timbres. La Polynésie française a promu ses cultures fruitières en produisant des timbres parfumés à l'ananas. La Belgique a embaumé ses timbres d'une pellicule de rose en hommage aux Florales gantoises. La Thaïlande a parfumé ses timbres de jasmin.

Les services philatéliques d'Oman et de l'Égypte ont utilisé l'embossage, l'art d'embellir le timbre en créant une surface surélevée pour créer de magnifiques œuvres gaufrées et dotées d'une dorure à chaud à l'or véritable (24 carats). Dans la série des timbres précieux, la poste autrichienne s'est également démarquée en lançant récemment un timbre sur le thème du monde des cristaux de Swarovski, qui incorpore en héliogravure tramée des cristaux de la célèbre marque à l'aide d'une technique unique d'incrustation.

La poste néo-zélandaise a choisi un processus d'impression lenticulaire pour sa série de timbres olympiques. Elle a imprimé des images entrelacées pour obtenir des effets d'animation ou de profondeur 3D en collant un film constitué de minuscules lentilles sur le timbre. L'image s'anime en fonction de l'angle de vision.

Toutes ces techniques viennent enrichir l'univers philatélique et l'interpellent. Ce credo est repris par le nouveau Comité de gestion de l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP), qui fonde son action sur la valorisation du timbre par le biais des nouvelles technologies et par l'innovation et qui organisera des formations sur ce thème en 2006 en Amérique du Sud et dans le Pacifique Sud. La production se fait aujourd'hui selon des procédés très pointus et parfois uniformes, mais l'expression de la culture du pays et de son artisanat transparaît toujours dans l'image représentée, donne au timbre toute sa valeur et continue d'éveiller notre émotion, objectif à peine dissimulé de la figurine postale. ■

Toutankhamon, pharaon en or.

Golden Tutankhamun.



their stamps a velvety texture. French Polynesia has promoted its fruit production with pineapple-scented stamps, while Belgium has produced rose-scented stamps to commemorate its Ghent flower festival, and Thailand has scented its stamps with jasmine.

The philatelic services of Egypt and the Sultanate of Oman have both used embossing to embellish their stamps with stunning designs gilded in 24-carat gold. The Austrian Post also set itself apart with its recent launch of a stamp featuring a unique half-tone heliogravure incorporating crystals from the world-renowned Swarovski.



New Zealand Post chose a lenticular printing process for its set of Olympic Games stamps, consisting of interlaced images covered with a thin film containing minuscule lenses that give the images a three-dimensional effect of movement, depending on the angle of viewing.

All of these techniques enhance the world of philately by further stimulating innovation and creativity. This approach has been adopted by the new Management Committee of the World Association for the Development of Philately (WADP), which seeks to revitalize the image of the stamp through new technologies and innovation. The WADP has planned training sessions on this theme for 2006 in South America and in the South Pacific.

Although stamp production today uses the latest processes and techniques, the expression of a country's culture and craft will always show through the image portrayed. It is what gives a stamp all of its value and what will always appeal to our emotions. ■

Translated by Mark Prosser

Polynésie française: timbre-senteur – Ananas.

French Polynesia: pineapple-scented stamp.

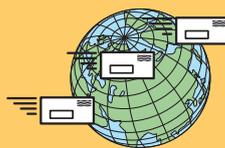
FINALLY, INTEGRATED, CUSTOMIZED POSTAL SOLUTIONS THAT CAN DELIVER PROFITS AS WELL AS MAIL.

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 businesses 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™

Partenariat durable.



DU SYSTÈME DE TRI HAUTE PERFORMANCE AUX SOLUTIONS CLEFS EN MAIN

Écouter, comprendre les besoins, établir un diagnostic et proposer des solutions adaptées, c'est là aujourd'hui tout le sens du métier de SOLYSTIC. Vos besoins changent, nos solutions aussi. Parce que seule une réflexion globale peut engendrer votre satisfaction totale, SOLYSTIC fait évoluer son métier. Mieux qu'un fournisseur, SOLYSTIC s'affirme désormais comme un véritable partenaire.

Des solutions postales d'avenir



SOLYSTIC S.A.S - 14, avenue Raspail - 94257 Gentilly CEDEX - France
Tél : +33 (0)1 49 69 41 00 - Fax : +33 (0)1 45 47 82 20 - www.solystic.com