



**1**  
JANUARY  
FEBRUARY  
MARCH 2006

JANVIER  
FÉVRIER  
MARS 2006

# NOUVEAU POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE  
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW

**La réforme postale de A à Z**  
**Postal reform from A to Z**

# REINER

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



- Tough
- Reliable

Series product  
or  
custom-built

# Dans ce numéro...

## In this issue ...

### Couverture

Le monde est riche en expériences associées à la réforme postale. En observant ce qui s'est passé jusqu'à présent dans plusieurs pays, l'UPU a élaboré un outil permettant aux pays envisageant une réforme du secteur postal de bien cerner toutes les composantes d'un projet réussi.

(Photo: Correos de Costa Rica)

### Avant-propos 2

La réforme postale, autrement

### En bref 3

Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

### Réforme postale

PIDEP: pour une réforme de fond en comble 7

Le Paraguay fait figure de pionnier 12

Laos: plan de survie pour la poste 14

### Economie postale

Trouver les chemins qui mènent à Rome... 17

### Développement postal

Le jumelage: une idée qui fait son chemin 22

### Objectifs du millénaire des Nations Unies

Le sida sur le lieu de travail: il est temps pour les postes de s'engager 27

Posta Kenya 32  
voit les choses positivement

### Rubriques

### Forum philatélique

Le timbre au service des victimes 35

### Cover

The world has had its share of experiments with postal reform. By keeping an eye on what has been done so far in several countries, the UPU has been able to develop a tool that enables countries to consider all aspects of a successful reform of the postal sector as a whole.

(Photo: Correos de Costa Rica)

### Preface

A new way of guiding postal reform

### In brief

Short news items about the UPU and the postal industry

### Postal reform

IPDP: root and branch postal reform

Paraguay blazes a trail

Laos: a blueprint for postal survival

### Postal economy

Finding the roads that lead to Rome

### Postal development

Twinning projects: an idea whose time has come

### United Nations Millennium Goals

AIDS in the workplace: Time for Posts to make the promise

Posta Kenya: a positive case that's good news

### Regular features

### Philatelic forum

Stamps support good causes



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*.

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:  
Mark Prosser

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

www.upu.int

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*

# La réforme postale, autrement

## A new way of guiding postal reform

**S**i la réforme postale peut prendre une multitude de formes, elle doit néanmoins être soutenue par un processus bien défini. Malheureusement, trop souvent, ce processus fait défaut dans les pays s'engageant dans la voie du changement.

C'est la raison pour laquelle le Bureau international de l'UPU propose désormais un outil pour guider les pays au travers des méandres de la réforme postale. Effectivement, le plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP), lancé en 2005, est en train de faire ses preuves dans les pays l'ayant adopté pendant sa phase pilote. Non seulement il fait participer tous les acteurs essentiels dans le processus de réforme ou contribue à placer le secteur postal au rang des priorités nationales, mais il constitue aussi un outil indispensable pour faire débloquer les sources de financement nécessaires au projet, ce qui n'a pas toujours été facile par le passé. Car, quand le secteur postal fait partie du plan national de développement d'un pays, les bailleurs de fonds, notant la volonté du gouvernement d'en dégager tout son potentiel économique, se sentent un peu plus disposés à entrouvrir la porte du coffre-fort.

Au sein du Conseil d'exploitation postale de l'UPU, le Groupe d'action pour le développement postal, chargé d'aider les pays à identifier les sources de financement de la réforme postale, suit attentivement l'évolution du PIDEP et appuie sa généralisation en 2006. Il en va de même pour le Groupe d'action pour la coopération au développement, qui se consacre à développer la collaboration entre pays. Dans un cas comme dans l'autre, le PIDEP offre de nouvelles perspectives.

Et des perspectives, il en faudra bien. Dix-neuf pays ont participé à la première phase de la mise en place du concept, mais ce ne sont pas moins de 49 PIDEP dans le monde qui sont prévus entre 2006 et 2008. ■

*La rédaction*

**A**lthough postal reform can take many forms, it must always be supported by a well-defined process. Unfortunately, for countries venturing into the arena of postal reform, the process falls short all too often.

This is why the UPU International Bureau has designed a tool to guide countries through the complexities of postal reform. The integrated postal reform and development plan (IPDP), introduced in 2005, is delivering on its promise in countries that adopted it during its pilot phase. In addition to involving all the important actors in the reform process and helping to raise the postal sector to the rank of national priority, the IPDP is proving a very useful tool for securing the funds needed for postal reform. This has not always been an easy task. But with the postal sector now part of a country's national development plan, financing institutions, noting the government's willingness to develop the sector's economic potential, are slightly more disposed to providing the necessary cash.

As part of the UPU's Postal Operations Council, the Postal Development Action Group (PDAG), committed to helping countries find the money to finance postal reform, is closely monitoring the IPDP process and will support its general application in 2006. The same is true of the Development Cooperation Action Group (DCAG), whose aim is to develop cooperation between countries. In both cases, the IPDP has paved the way for new opportunities.

And such opportunities will certainly be needed. Nineteen countries took part in the IPDP project's first phase, and no fewer than 49 others have been selected for the development of an IPDP between 2006 and 2008. ■

*The Editor*

# En bref

## In brief

### Séminaires du FAQS: 152 personnes formées jusqu'à présent

Les séminaires visant à sensibiliser les Pays-membres de l'Union postale universelle aux aspects financiers du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), suite aux décisions prises au Congrès de Bucarest sur la distribution des fonds rattachés aux frais terminaux, se poursuivent en 2006. Le plus récent séminaire, pour la région des Caraïbes, s'est tenu à Miami les 28 février et 1<sup>er</sup> mars; le prochain se tiendra au Panama, à la fin d'avril, pour les pays d'Amérique latine, terminant ainsi le cycle des formations entamé en 2005. Depuis le début, 152 participants originaires de 92 administrations postales ont pris part à ces formations, dispensées aussi au Burkina Faso, en Egypte, en Inde, au Kenya, au Portugal et en Suisse. «Ces séminaires ont été rendus possibles grâce aux pays qui les ont accueillis, souligne Denise Vreuls, Chef du projet FAQS.

Par ailleurs, plusieurs représentants de pays moins avancés ont pu y participer grâce aux généreux dons de pays comme les Etats-Unis, la France, l'Inde, le Japon et le Portugal ainsi que de la Direction de la coopération au développement du Bureau international.» Puisque les fonds proviennent d'une majoration des frais terminaux payés par les pays industrialisés, les séminaires sont généralement tenus parallèlement aux séminaires sur les frais terminaux. Le FAQS a permis de financer plus de 250 projets depuis sa création il y a cinq ans. Il dispose actuellement d'environ 50 millions d'USD pour de nouveaux projets.



### QSF seminars: 152 people trained so far

Following the Bucharest Congress decisions on the allocation of terminal dues revenues, the seminars aimed at sensitizing Universal Postal Union member countries about financial aspects of the Quality of Service Fund (QSF) are continuing in 2006. The most recent seminar, for the Caribbean region, was held in Miami from 28 February to 1 March, while the next one, for the countries of Latin America, is to be held in Panama at the end of April. The latter will round off the training cycle launched in 2005, which has attracted 152 participants from 92 postal administrations, and included training sessions in Burkina Faso, Egypt, India, Kenya, Portugal and Switzerland. "These seminars were made possible by their host countries,"

stresses Denise Vreuls, QSF Project Manager. "Moreover, several representatives from least developed countries were able to participate thanks to generous donations from countries such as the United States, France, India, Japan and Portugal, and support from the International Bureau's Development Co-operation Directorate." As the funds come from an increase in the terminal dues rates paid by the industrialized countries, the seminars are generally held in conjunction with terminal dues seminars. The QSF has funded more than 250 projects since it was set up five years ago. It currently has around 50 million USD available for new projects.

### Entente Eurogiro-UPU: CTT Correios et Ukrposhta maintenant connectés

La poste portugaise, CTT Correios, membre du réseau Eurogiro pour les transferts électroniques de fonds, et la poste ukrainienne, Ukrposhta, rattachée au réseau financier de l'UPU, peuvent désormais procéder à des transferts électroniques de fonds semi-urgents payables en deux jours.

Les deux postes européennes sont les premières à profiter de l'entente conclue entre l'UPU et Eurogiro



### Eurogiro-UPU agreement: CTT Correios and Ukrposhta now connected

The Portuguese Post (CTT Correios), a member of the Eurogiro network for electronic fund transfers, and the Ukrainian Post (Ukrposhta), which is connected to the Universal Postal Union's financial network, are now exchanging semi-urgent electronic money orders payable in two days.

The two European Posts are the first to benefit from the agreement concluded between the UPU and

visant à faciliter les transferts électroniques de fonds grâce à l'interfaçage de leurs réseaux respectifs.

Trente-trois postes utilisent l'application IFS de l'UPU (système financier international) pour effectuer, entre elles, des transferts d'argent en fonction de normes de service établies sur un plan bilatéral.

L'interfaçage des réseaux de l'UPU et d'Eurogiro permet maintenant aux utilisateurs du réseau IFS de procéder à des transferts d'argent semi-urgents avec un plus grand nombre potentiel de pays. Il en va de même pour les membres d'Eurogiro, qui assure 53 connexions dans 42 pays.



Eurogiro to facilitate electronic money transfers for millions of citizens by developing an interface to connect their respective networks.

Thirty-three Posts use the UPU's International Financial System (IFS) application

to exchange electronic money orders among themselves according to bilaterally agreed service standards.

Connecting the UPU network to that of Eurogiro now enables IFS users to have potential access to a greater pool of countries for the exchange of semi-urgent electronic money orders. The same goes for Eurogiro members. Eurogiro has 53 connections in 42 countries.

### La version 3 d'IFS prend son essor

Onze des 33 pays utilisant IFS (système financier international) pour le traitement électronique des mandats de poste ont jusqu'à présent adopté la version 3 de cette application, développée par le Centre de technologies postales de l'UPU.

La version 3 d'IFS facilite davantage le travail du personnel de guichet. Les employés peuvent maintenant saisir directement, à partir d'une interface Web, tous les renseignements concernant un mandat de poste électronique fournis par le client et l'expédier, d'un clic, vers le pays de destination.

Grand utilisateur d'IFS, La Poste française a relié 300 bureaux de poste à travers l'Hexagone. Outre la France et la Tunisie – premier pays à adopter la nouvelle version d'IFS –, le Burkina Faso, le Cameroun, l'Estonie, Madagascar, le Maroc, la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, le Sénégal et le Togo sont au nombre des utilisateurs.

Par ailleurs, l'Ouzbékistan et le Tadjikistan testent actuellement une version «allégée» de l'application IFS. Cette version s'adresse aux pays dont le trafic de mandats de poste est particulièrement petit ou dont l'infrastructure technique est insuffisante pour héberger IFS sur site.

Au total, 33 pays ont recours aujourd'hui à l'une des versions IFS, y compris STEFI, pour traiter les transferts de fonds électroniques.



### IFS version 3 takes flight

Eleven of the 33 countries using IFS (International Financial System) to process electronic money orders have now adopted version 3 of this application developed by the UPU Postal Technology Centre.

IFS version 3 further facilitates the work of counter staff. Using a web interface, employees can now enter direct all the electronic money order data provided by customers and, at a mouse click, transmit them to the destination country.

The French Post, a major IFS user, has linked up 300 post offices throughout France. In addition to France and Tunisia, the first country to adopt the new version of IFS, users include Burkina Faso, Cameroon, Estonia, French Polynesia, Madagascar, Morocco, New Caledonia, Senegal and Togo.

Moreover, Uzbekistan and Tajikistan are currently testing a "light" version of the IFS application. This is intended for countries with particularly low money order volumes or insufficient technical infrastructure to host IFS on site.

A total of 33 countries are currently using a version of IFS, including STEFI, to process electronic money transfers.

## L'UPU organise des conférences internationales pour le secteur postal



## UPU to host international conferences for the postal sector

Le Bureau international de l'UPU réunira les hauts représentants du secteur postal, pour débattre des principaux enjeux auxquels ils sont confrontés, lors d'une série de conférences prévues en 2006 et en 2007 à Berne.

La première conférence, d'une journée, se tiendra le 28 avril prochain au siège de l'UPU. Les participants examineront les modèles de développement adoptés par certaines des postes les plus innovantes et à la pointe du progrès en réponse à la concurrence et à la libéralisation accrues du marché. Ils débattront de sujets aussi divers que les investissements dans le secteur postal, les premiers appels publics à l'épargne, les partenariats public-privé et la création d'alliances permettant à certaines postes d'étendre leur marché à l'international et de se positionner stratégiquement pour l'avenir.

Plusieurs dirigeants et experts du secteur postal ont été invités et se sont déjà annoncés, notamment Peter Bakker, de TPG, Helge Israelsen, de Post Danmark, Abdulla Ibrahim al Daboos, de la Poste des Emirats, et Pierre Guislain, du Groupe de la Banque mondiale. Des représentants de banques d'affaires et de fonds d'investissements, tels que CVC Capital Partners Limited, Morgan Stanley, UBS, Credit Suisse et Merrill Lynch, seront également présents.

«Ces conférences souligneront le rôle économique et social du secteur postal dans un monde où les outils de communication évoluent constamment», souligne Daniel Le Goff, Coordonnateur des relations avec les acteurs du secteur postal au Bureau international.

Une deuxième conférence est prévue le 30 juin 2006 sur la régulation postale. Par ailleurs, l'UPU accueillera les sessions annuelles du Conseil d'exploitation postale du 27 mars au 7 avril, et du Conseil d'administration, du 9 au 20 octobre. La Conférence stratégique de l'Union aura lieu à Doubaï du 14 au 16 novembre 2006.

The UPU's International Bureau will bring together senior postal sector representatives to discuss the major challenges facing the industry, in a number of conferences to be held during 2006 and 2007.

The first one-day conference on 28 April will explore the development models that some of the world's more modern and innovative Posts have adopted in response to growing competition and increased market liberalization. Participants will discuss such topics as postal sector investment, initial public offerings, public/private partnerships, and the alliances formed by certain Posts with a view to international expansion and strategic positioning for the future.

Some of the postal sector's top CEOs and experts have been invited to take part, including TPG's Peter Bakker, Post Danmark's Helge Israelsen, Emirates Post's Abdulla Ibrahim al Daboos, and the World Bank Group's Pierre Guislain. Representatives of business banks and investment funds, such as CVC Capital Partners Ltd., Morgan Stanley, UBS, Credit Suisse and Merrill Lynch, will also be present.

"The conferences will highlight the postal sector's economic and social role in the ever-evolving world of communications," says Daniel Le Goff, External Stakeholder Relations Coordinator at the International Bureau.

Another conference on postal regulation is planned for 30 June 2006. In addition, the UPU will host the annual sessions of the Postal Operations Council, from 27 March to 7 April, and the Council of Administration, from 9 to 20 October. The UPU Strategy Conference will take place in Dubai from 14 to 16 November 2006.



## Fonds spécial: les dons sont appréciés



## Special Fund: donations are appreciated

Chaque année, le Bureau international invite les Pays-membres à alimenter le fonds spécial de l'UPU par des contributions volontaires affectées et non affectées pour faire face à des besoins urgents. En 2005, quelque 23 Pays-membres ont versé un peu plus de 240 000 CHF au fonds non affecté. Ce fonds permet à l'UPU d'aider ses Pays-membres en matière de formation et de développer le programme TRAINPOST, qui élabore et diffuse des cours de formation collectifs et à distance à l'intention des administrations et des écoles postales.

Si la France demeure le plus grand pays donateur, suivie de

Each year, the International Bureau invites member countries to make tied or untied voluntary contributions to the Special Fund, which is earmarked for urgent needs, primarily in the field of training. In 2005, some 23 member countries contributed

just over 240,000 CHF to the untied Fund. It enables the UPU to assist its member countries in terms of training and to develop the TRAINPOST programme, which designs and makes available collective and e-learning courses for postal administrations and schools.



l'Allemagne et de la Suisse, plusieurs pays en développement font aussi preuve de générosité. Au cours de 2005, le fonds spécial a permis de financer un certain nombre d'activités, dont trois ateliers sur la réforme du secteur postal et la réglementation économique, organisés conjointement avec la Banque mondiale, à Libreville (Gabon), à Lusaka (Zambie) et à Bangkok (Thaïlande), une conférence visant à promouvoir les produits IPS et IFS dans les pays arabes, tenue à Tunis (Tunisie), un atelier de formation de formateurs à distance et d'enseignement assisté par ordinateur organisé à Yaoundé (Cameroun), et deux ateliers sur le FAQS et les frais terminaux en faveur de la région Asie Pacifique et celle des pays arabes.

While France remains the leading donor country, followed by Germany and Switzerland, several developing countries have also given generously. In 2005, the Special Fund enabled a number of activities to be financed, including three workshops on postal sector reform and economic regulation, organized jointly with the World Bank in Libreville (Gabon), Lusaka (Zambia) and Bangkok (Thailand), a conference aimed at promoting IPS and IFS products in the Arab countries, held in Tunis (Tunisia), a training workshop for distance and computer-assisted learning trainers, organized in Yaoundé (Cameroon), and two QSF and terminal dues workshops for the Asia and Pacific region and the Arab countries.

### e-MARIA bientôt disponible en français

Une version française de l'application e-MARIA sera bientôt proposée aux Pays-membres de l'UPU. Utilisée par 58 pays, e-MARIA permet aux administrations postales d'échanger des rapports électroniques sur les anomalies concernant le courrier et d'y trouver des solutions afin de rehausser la qualité de service sur le plan international. Des séances de formation sont prévues au cours du deuxième trimestre de 2006 pour les pays européens de langue française et ceux d'Afrique francophone. La version française sera mise à disposition une fois la formation terminée.



### eMARIA shortly available in French

A French version of the eMARIA application will shortly be made available to UPU member countries. Used by 58 countries, eMARIA enables postal administrations to exchange electronic reports on mail irregularities and to seek solutions to improve international quality of service. Two training sessions are planned for the second quarter of 2006, for the French-speaking European and African countries respectively. The French version will be made available once the training is completed.

### L'UPU s'associe à INTERPOL

L'UPU est récemment devenue membre du groupe de travail sur le blanchiment d'argent mis sur pied par INTERPOL, la plus grande organisation policière internationale au monde, basée à Lyon (France). Vu l'importance des services financiers au sein des activités de nombreuses postes, les questions de blanchiment d'argent doivent être surveillées attentivement. En faisant partie du groupe d'INTERPOL, l'UPU estime qu'elle pourra bénéficier de conseils et ajuster l'orientation de ses travaux afin d'élaborer, pour ses Pays-membres, des mesures pour réduire les risques de blanchiment d'argent par voie postale. Le groupe de travail d'INTERPOL a pour mission de rassembler les principaux organismes s'intéressant aux questions de blanchiment d'argent afin de rendre plus efficaces les services de renseignements financiers dans les 184 pays membres de l'organisation. ■



### UPU observer at INTERPOL

The UPU recently became a member of the Working Group on Money Laundering and Terrorism Financing set up by INTERPOL, the world's largest international police organization, based in Lyon (France). Given the importance of financial services to many Posts' activities, money laundering issues need to be closely monitored. By joining INTERPOL's Working Group, the UPU hopes to benefit from advice and to be able to refocus its work aimed at drawing up, for its member countries, measures to reduce the risk of money laundering via the Post. The mission of INTERPOL's Working Group is to bring together the main organizations with an interest in money laundering issues in order to improve the effectiveness of the financial intelligence units in Interpol's 184 member countries. ■



# Plan intégral de réforme et de développement postal

## Pour une réforme postale de fond en comble

Par Rhéal LeBlanc

Depuis un peu plus d'un an, un nouvel acronyme – PIDEP – fait du bruit dans le milieu postal. Le PIDEP, c'est le plan intégral de réforme et de développement postal, un outil créé par la Direction de la coopération au développement (DCDEV) du Bureau international et destiné à mettre le processus de réforme postale sur les rails dans les pays qui voudront bien s'en prévaloir. Jusqu'à présent, 19 Pays-membres de l'UPU ont adhéré au PIDEP.

Pendant des années, les projets de réforme postale, aussi louables furent-ils, se sont réduits à la restructuration de l'opérateur postal public. Peu de considération était accordée à la définition du service postal universel ou à l'établissement d'un cadre réglementaire et juridique capable d'assurer le roulement efficace de toute la machinerie postale du pays concerné. Ces réformes se sont souvent révélées inefficaces, voire désastreuses dans certains cas.

Au vu des forces ayant modifié le paysage postal, dont la libéralisation du secteur et la multiplication des opérateurs privés sur le marché, toute l'importance de mettre en place un cadre de réforme postale pouvant répondre aux besoins particuliers des pays s'est fait sentir.

Comme l'explique un des architectes du projet et son coordonnateur au sein du Bureau international, Rudy Cuadra, Chef du programme «Amérique latine et Caraïbes», l'idée du PIDEP est issue de plusieurs années de travail sur le terrain, notamment en Amérique latine, où le secteur postal a connu des rebondissements hors du commun au cours des dix dernières années. L'absence de politique sectorielle, de cadre définissant les règles du jeu postal ou de définition du service postal universel conjuguée au fait que le secteur postal ne faisait pas partie des priorités nationales sont autant d'éléments qui ont freiné l'épanouissement du secteur postal dans ces pays et permis à une multitude d'opérateurs postaux d'évoluer tous azimuts sur le marché. «Pendant longtemps, nous avons travaillé avec les opérateurs postaux publics à des plans de restructuration, mais il est devenu évident que ce n'était pas suffisant. Il nous fallait travailler davantage avec le gouvernement et le régulateur et leur donner une place dans le processus de réforme.»

L'élaboration du *Guide sur la réforme et le développement postal* avait permis à l'UPU d'asseoir les bases d'un processus de réforme intégrale et de souligner son importance auprès des Pays-membres. Il restait à

### Integrated postal reform and development plan Root and branch postal reform

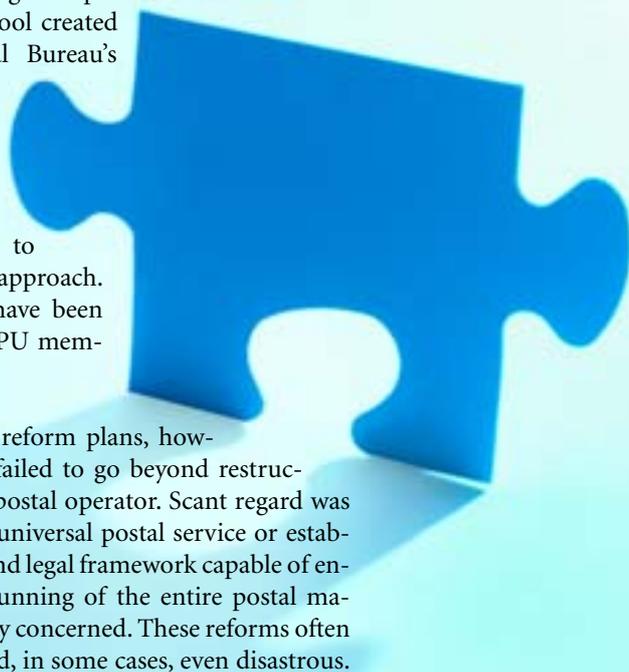
For the last year or so, a new abbreviation – IPDP – has been creating a buzz in postal circles. The IPDP – integrated postal reform and development plan – is a tool created by the International Bureau's Development Cooperation Directorate (DCDEV) to put the postal reform process on track in countries wishing to benefit from such an approach. Up to now, IPDPs have been formulated for 19 UPU member countries.

For years, postal reform plans, however commendable, failed to go beyond restructuring of the public postal operator. Scant regard was paid to defining the universal postal service or establishing a regulatory and legal framework capable of ensuring the smooth running of the entire postal machinery of the country concerned. These reforms often proved ineffective and, in some cases, even disastrous.

The forces that have reshaped the postal landscape, including the sector's liberalization and the proliferation of private operators in the market, have brought home the importance of putting in place a postal reform framework to meet countries' specific needs.

Rudy Cuadra, Latin America and Caribbean Regional Programme Manager, one of the IPDP architects and its coordinator within the International Bureau, explains that the idea is the fruit of several years of field work, particularly in Latin America, where the postal sector has had a bumpy ride over the last ten years. The lack of sectoral policy, of a framework setting the rules of the postal game, or of a universal postal service definition, compounded by the fact that the postal sector was not considered a national priority, were all factors which thwarted the postal sector's development in those countries, enabling a plethora of postal operators to move in on the market. "For a long time, we worked with public postal operators on restructuring plans, but it became clear that it wasn't enough. We needed to step up the work with the government and regulator, and involve them in the reform process."

The creation of the *Guide to Postal Reform and Development* enabled the UPU to lay down the foundations for an integrated reform process and to impress





établir un système permettant d'utiliser ce guide. Après le Congrès de Bucarest, Rudy Cuadra et Guillermo Ronderos, Conseiller régional pour l'Amérique latine, se sont penchés sur l'opportunité de créer les structures du PIDEP. Avec l'aide d'experts et de fonctionnaires de la DCDEV, ils répandent depuis la bonne nouvelle aux pays réunissant les conditions idéales pour la formulation d'un plan.

### Volonté politique

«La volonté politique et l'engagement ferme du gouvernement, du régulateur et de l'opérateur de travailler ensemble à la réforme du secteur postal constituent les conditions *sine qua non* pour la formulation d'un PIDEP», souligne Abdelilah Bousseta, Directeur de la DCDEV.

En effet, puisque le but consiste à fournir une orientation unique à l'organisation et à la mise en œuvre de l'ensemble des composantes de la réforme et du développement postal d'un pays particulier, le PIDEP doit rassembler toutes les parties intéressées au processus de réforme intégrale. Une équipe nationale constituée de représentants de tous les secteurs est donc essentielle à son succès. Le Bureau international propose le cadre directeur pour entamer la réforme postale, mais c'est ensuite au pays de mener les actions à leur terme dans tous les domaines – réglementaire,

the latter's importance upon member countries. The next step was to develop a system for the Guide's use. After the Bucharest Congress, Cuadra and Guillermo Ronderos, Regional Adviser for Latin America, studied the possibility of creating an IPDP framework. Assisted by DCDEV experts and other staff, they have since been spreading the word to the countries identified as having ideal conditions for formulating a plan.

### Political will

“The political will and firm commitment of governments, regulators and operators to work together on postal sector reform are prerequisites to formulating an IPDP,” stresses Abdelilah Bousseta, DCDEV Director.

Since the aim is to provide a single approach to structuring and implementing all postal reform and development components in a given country, the IPDP should involve all stakeholders in the integrated process. A national team, comprising representatives of all sectors, is therefore crucial to the Plan's success. The International Bureau provides a guiding framework to serve as a basis for postal reform, but it is then up to the country to successfully implement actions in all areas, whether regulatory, legal or operational. Rudy Cuadra emphasizes that it is desirable to engage the ministries of finance, economics and, most importantly, planning in the IPDP team, as those bodies often have the know-how to seek the funding needed to achieve the Plan's objectives and to ensure that the postal sector is incorporated in national development plans.

“The IPDP should not be confused with the operator's traditional business plan,” he explains. “The IPDP is broader, and sometimes even involves private operators and trade unions. All players stand to gain, provided that the sector is properly developed.”

### Cooperation and funding

Paraguay was the first country to adopt an IPDP, which has thus far met with resounding success (see article on page 12). “Thanks to this development tool, the Paraguayan Government has for the first time shown an interest in the postal sector,” points out Ronderos. The country has even received Brazil's support in implementing several of the plan's action lines. As such, the IPDP has become an excellent tool for fostering cooperation between developing countries, attracting sponsorship and promoting other cooperation activities.

In some cases, the DCDEV has also incorporated its multi-year integrated projects (MIPs) – projects

juridique et opérationnel. La présence du ministère des finances, de l'économie et surtout de la planification au sein de l'équipe est donc souhaitable, souligne Rudy Cuadra, car ces entités ont souvent la capacité d'aller chercher les sources de financement nécessaires pour réaliser les objectifs du PIDEP et d'assurer l'intégration du secteur postal dans le plan national de développement.

«Il ne faut pas confondre PIDEP et plan traditionnel pour l'opérateur, explique-t-il. Le PIDEP est plus large et associe même parfois les opérateurs privés et les syndicats, car, dès le moment où le secteur est bien développé, tous les acteurs peuvent en profiter.»

#### Coopération et financement

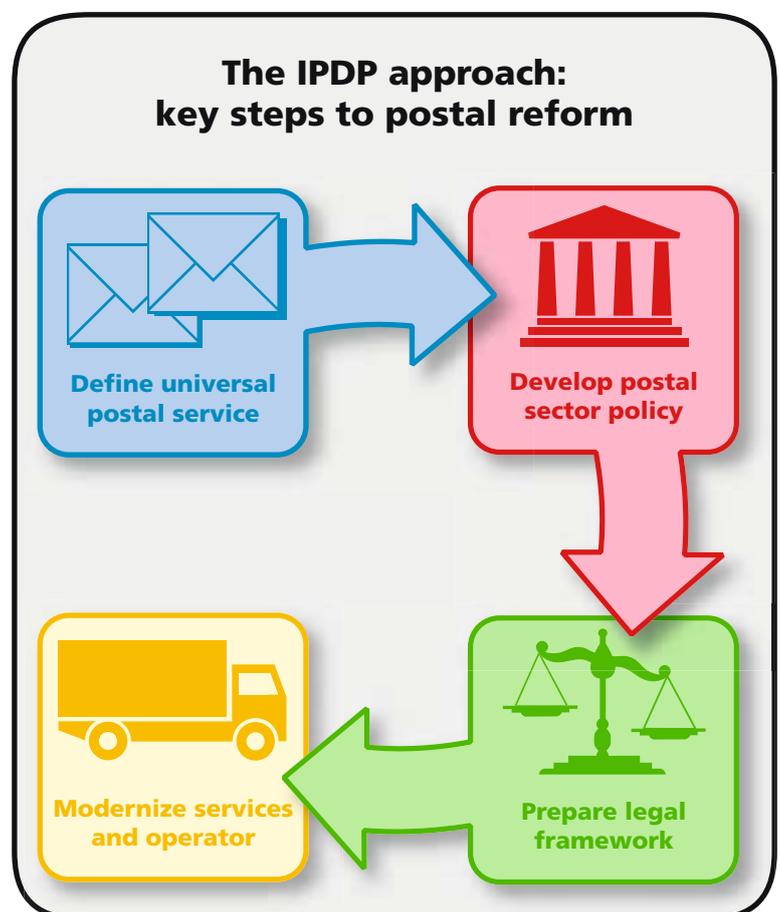
Le Paraguay a été le premier à adopter le PIDEP, et l'exercice se révèle, jusqu'à présent, un franc succès (v. art. en page 12). «Grâce à cet outil de développement, le Gouvernement paraguayen s'est intéressé pour la première fois au secteur postal», fait remarquer Guillermo Ronderos. Le pays a même reçu le soutien du Brésil pour réaliser certaines actions du PIDEP. Ce plan constitue donc un excellent outil pour développer la coopération entre pays en développement ainsi que les actions de parrainage et autres activités de coopération.

Dans certains cas, la DCDEV a aussi pu intégrer ses projets intégrés pluriannuels (PIP) – projets financés conjointement par l'UPU et les gouvernements des pays bénéficiaires – dans les PIDEP de certains pays, comme à Sri Lanka et au Laos, assurant ainsi une coordination idéale des activités de développement prévues pour l'opérateur postal. «En fait, un des buts du PIDEP est d'arriver à intégrer toutes les sources de coopération ou de financement, internes et externes, dont peut bénéficier un pays, dans un cadre homogène et bien structuré garantissant l'utilisation efficace des ressources», précise Abdelilah Bousseta.

Et la réforme intéresse. Muni de leur PIDEP, plusieurs pays ont convaincu des bailleurs de fonds à investir dans leur projet. Le Programme des Nations Unies pour le développement, par exemple, soutient le projet de la Syrie, tandis que la Banque interaméricaine de développement et la Banque mondiale assurent respectivement une partie du financement au Paraguay et au Panama. Les Gouvernements du Costa-Rica et du Mali ont aussi délié les cordons de leur bourse pour appuyer la réforme dans leur pays.

funded jointly by the UPU and the governments of the beneficiary countries - into the IPDPs of certain countries, such as Sri Lanka and Laos, thereby ensuring optimum coordination of the development activities planned for the postal operator. "In fact, one of the IPDP goals is to successfully incorporate all the internal or external sources of cooperation or funding from which a country is able to benefit into a homogeneous, well-structured framework, so as to guarantee the effective use of resources," says Bousseta.

And postal reform is viewed positively. Armed with their IPDPs, several countries have persuaded lending institutions to invest in their projects. For example, the United Nations Development Programme is supporting Syria's IPDP, while the Inter-American Development Bank and the World Bank are partially funding those of Paraguay and Panama, respectively. The Governments of Costa Rica and Mali have loosened their purse strings to support reform in their countries.



Des PIDEP ont été formulés dans 19 pays: Bahamas, Belize, Bénin, Bhoutan, Centrafrique, Costa-Rica, Gambie, Jamaïque, Kuwait, Laos, L'ex-République yougoslave de Macédoine, Mali, Népal, Panama, Paraguay, Sri Lanka, Syrie, Tchad et Uruguay.

IPDPs have been formulated in the following 19 countries: Bahamas, Belize, Benin, Bhutan, Central African Republic, Chad, Costa Rica, Gambia, Jamaica, Kuwait, Laos, Mali, Nepal, Panama, Paraguay, Sri Lanka, Syria, the former Yugoslav Republic of Macedonia and Uruguay.

### Régionalisation

La phase pilote ayant été concluante, le Bureau international s'attellera, en 2006, à donner aux régions – notamment aux Conseillers régionaux de l'UPU et aux Unions restreintes – les outils nécessaires pour appliquer la méthodologie du PIDEP et assurer le soutien et le suivi des projets déjà en cours.

### Regionalization

With the pilot phase successfully completed, in 2006, the International Bureau will endeavour to provide the regions – in particular through the UPU Regional Advisers and the Restricted Unions – with the tools needed to implement the IPDP methodology and to support and monitor the projects already under way.

Four training workshops are planned in different regions of the world. Around 15 experts per region – high-level officials working with operators, regulators

*Pendant longtemps, nous avons travaillé avec les opérateurs postaux publics à des plans de restructuration, mais il est devenu évident qu'il nous fallait travailler davantage avec le gouvernement et le régulateur.*

*For a long time, we worked with public postal operators on restructuring plans, but it became clear that we needed to step up the work with the government and regulator.*

Quatre ateliers de formation sont prévus dans différentes régions du globe. Une quinzaine d'experts par région – des personnes de très haut niveau travaillant au sein des opérateurs, des régulateurs ou des gouvernements – seront formés afin de pouvoir soutenir le processus de réforme postale dans les pays les concernant. Les Conseillers régionaux seront formés en mars, les experts des pays hispanophones en mai, ceux des pays francophones en septembre et ceux des pays anglophones en novembre.

or governments – will be trained to support the postal reform process in the countries they oversee. The Regional Advisers will be trained in March, experts from Spanish-speaking countries in May, and experts from French- and English-speaking countries in September and November, respectively.

Ce processus devrait permettre d'assurer un relais sur le plan régional à partir de 2007, garantissant ainsi une participation plus active des acteurs régionaux. Le Bureau international continuerait, pour sa part, d'assurer la coordination mondiale des PIDEP, notamment pour ce qui est des tâches liées au contrôle de la méthodologie, à la gestion et à l'amélioration du vivier d'experts, à l'animation des équipes régionales de déploiement des PIDEP et aux négociations avec les bailleurs de fonds interrégionaux. ■

This process should enable regional roll-out from 2007, thereby guaranteeing more active participation by regional players. For its part, the International Bureau will continue to coordinate the IPDPs worldwide, particularly with regard to checking methodology, managing and enhancing the pool of experts and negotiating with interregional lenders. ■

*Translated by James Holden*



# World Mail & Express Europe Conference & Exhibition

Europe's premier forum for the industry's senior executives



11-12 May 2006

Sofitel Forum Rive Gauche Hotel  
PARIS

Host Sponsor:



GRUPE LA POSTE

## New Realities... New Challenges

Hear from more than 30 top-level speakers, including:

- Jean-Paul Bailly, La Poste
- Michael J. Critelli, Pitney Bowes
- Gérard Keraval, Neopost
- Alice Kijak, Reader's Digest
- Linda Kingsley, USPS
- Klaus Knappik, Deutsche Post AG
- Harry Koorstra, TNT
- Ken McKeown, UPU
- Carl-Gerold Mende, Royal Mail Group
- Jaap Mulders, EEA
- Alejandro Silva Ramos, Unipost

Supporting Sponsors:



Premium Sponsors:

**Intermec**  
expect MORE™

neopost

SWISS POST

### Technology Seminar, 10 May

An invitation only session for senior IT directors and managers to experience the latest technological developments in a relaxed, hands-on environment. Visit [www.triangle.eu.com/technology](http://www.triangle.eu.com/technology) for further details.

sponsored by:



### 7th Annual World Mail Awards, 10 May

A celebration of excellence and best practice on the eve of World Mail & Express Europe.

The 2006 World Mail Awards ([www.mailawards.com](http://www.mailawards.com)) will be presented at a black-tie gala dinner at the Sofitel Forum Rive Gauche Hotel on the evening of 10 May. Alex Taylor, the experienced journalist and multi-lingual TV presenter, will present the awards.



sponsored by:



Organised by:

Triangle Management Services  
Tel: +44 (0)870 950 7900  
Fax: +44 (0)870 950 7910  
[www.triangle.eu.com](http://www.triangle.eu.com)

[www.triangle.eu.com/europe](http://www.triangle.eu.com/europe)

**TRIANGLE**  
[triangle.eu.com](http://triangle.eu.com)

# Le Paraguay fait figure de pionnier

Par Rhéal LeBlanc

## Paraguay blazes a trail

Petit pays coincé entre la Bolivie, le Brésil et l'Argentine, le Paraguay connaît, à l'instar d'autres pays latino-américains, une situation postale précaire depuis plusieurs années. Des services postaux lents, peu fiables et coûteux ont rendu l'opérateur postal du pays déficitaire, incapable de répondre aux besoins du marché et désavantagé sur le plan concurrentiel. Entre 1999 et 2003, les volumes de courrier ont baissé de 50% et la productivité de 40%. En 2004, l'opérateur public faisait face à un déficit d'exploitation de plus de 1,5 million d'USD.

Comme dans d'autres pays, le secteur postal du Paraguay ne bénéficie pas de cadre juridique et réglementaire, les obligations de l'Etat concernant le service universel ne sont pas définies, l'opérateur public n'a pas la souplesse commerciale nécessaire pour faire face à la concurrence et les investissements dans la technologie postale sont nettement insuffisants.

Mais les choses sont en train de changer, grâce à la volonté politique du Gouvernement d'insuffler un nouveau dynamisme au secteur postal en le réformant totalement sur la base du plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP) élaboré par l'Union postale universelle, en collaboration avec l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal. Le Paraguay fait effectivement figure de pionnier, en tant que premier pays au monde à avoir adopté un PIDEP en 2005.

### Plan adapté

Selon Hugo Piccinini Soerensen, Directeur du courrier à la Direction générale des postes, relevant du Ministère

Just as in other Latin American countries, the postal situation in Paraguay, a small country hemmed in by Bolivia, Brazil and Argentina, has for several years been precarious. The national postal operator, which had come to offer slow, unreliable and expensive postal services, was running at a loss, unable to respond to market needs, and at a competitive disadvantage. Between 1999 and 2003, mail volumes fell by 50%, and productivity by 40%. In 2004, the public operator was faced with an operating deficit of over 1.5 million USD.

The Paraguayan postal sector, like that of other countries, has no legal and regulatory framework, and State obligations regarding the universal service are not defined. This means the public operator lacks the necessary commercial flexibility to stand up to competition, and investment in postal technology is clearly inadequate.

But things are now changing, thanks to the Government's commitment to breathing new life into the postal sector, reforming it from top to bottom through an integrated postal reform and development plan (IPDP) prepared by the Universal Postal Union, in conjunction with the Postal Union of the Americas, Spain and Portugal. In 2005, Paraguay was the first country in the world to adopt an IPDP – a trailblazer, indeed.

### A tailor-made plan

According to Hugo Piccinini Soerensen, the Director of Mail at the General Directorate of Posts (part of the Ministry of Public Works and Communications), the

Dans le pays hébergeant l'historique mission jésuite de La Santísima Trinidad de Paraná, le nombre moyen d'envois de la poste aux lettres par habitant est de 8, contre 60 au Brésil, 30 en Argentine et 18 en Uruguay.

In the country that hosts the historic Jesuit mission of La Santísima Trinidad de Paraná, the average number of letter-post items is eight per inhabitant, compared with 60 in Brazil, 30 in Argentina and 18 in Uruguay.

Photothèque de l'UNESCO/  
UNESCO Photolibrary



des travaux publics et des communications, le PIDEP a permis de sensibiliser le Gouvernement au rôle social joué par le service postal universel et à l'importance d'en assurer la prestation sur l'ensemble du pays, ce qui n'est pas le cas actuellement. Il en est ainsi ressorti le besoin d'adopter une politique sectorielle et d'élaborer un cadre juridique et réglementaire définissant le service postal universel, ses conditions de prestation et de financement ainsi que la nécessité d'organiser le marché postal sur l'ensemble du territoire. «Le plan est adapté à la réalité du pays, souligne M. Piccinini Soerensen. Il identifie nos forces et nos faiblesses et établit ce qu'il faut faire pour améliorer les conditions du secteur postal et moderniser les services de l'opérateur public.»

Analyse du service postal universel, études de marché, élaboration d'une politique sectorielle: les travaux sont bien amorcés pour mener à terme le PIDEP, qui verra son aboutissement, selon le calendrier, au cours de la deuxième moitié de 2007, avec l'élaboration de la loi postale, du cadre réglementaire et du plan de développement pour l'opérateur.

### Transformation de l'opérateur

La Direction générale du courrier sera effectivement transformée en entreprise autonome à caractère commercial opérant sur un marché régi par des règles de concurrence définies. A l'heure actuelle, le marché postal au Paraguay est entièrement déréglementé. L'opérateur désigné ne bénéficie d'aucun service réservé ou monopole, et l'activité des opérateurs privés n'est pas suivie. L'établissement d'un cadre réglementaire risque donc d'être une tâche particulièrement difficile, selon M. Piccinini Soerensen, car il touchera directement aux intérêts des opérateurs privés. Néanmoins, il reconnaît que la réforme est prometteuse de nombreux bienfaits pour la société paraguayenne, dont des services postaux de qualité. «L'objectif est d'apporter au marché les avantages d'un secteur postal organisé et réglementé qui dynamiseront l'économie et l'activité financière du pays.»

### Aide externe

Au cours du PIDEP, des actions d'urgences ont été identifiées pour redresser la situation postale actuelle, dont certaines ont suscité une coopération entre le Paraguay et d'autres pays. Le Ministère des communications du Brésil, en collaboration avec la poste brésilienne, a envoyé trois spécialistes au Paraguay pour aider le pays à moderniser les services de l'opérateur désigné. Par ailleurs, un ingénieur de la poste du Brésil a conçu les plans d'un nouveau Centre de tri à Asunción. Le Paraguay profitera de ses ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service pour acheter une partie du matériel d'exploitation nécessaire, et le Gouvernement espagnol s'intéresse aussi au financement du projet. Mais la réforme postale au Paraguay n'intéresse pas seulement les pays voisins ou amis. Avec le PIDEP en poche, le Paraguay a attiré l'attention de la Banque mondiale et de la Banque interaméricaine de développement, entre autres, qui financeront aussi une partie de la réforme.

IPDP has raised the Government's awareness of the social role played by the universal postal service, and the importance of ensuring its availability throughout the country, which is not currently the case. What has clearly emerged is the need to adopt a sectoral policy and construct a legal and regulatory framework defining the universal postal service and the conditions in which it is provided and funded, and to organize the postal market nationwide. "The plan is tailored to the country's actual situation," says Piccinini Soerensen. "It identifies our strengths and weaknesses, and sets out what needs to be done to improve conditions in the postal sector and modernize the public operator's services."

Analysis of the universal postal service, market research and the development of a sectoral policy all mean that work is well under way on the IPDP. According to the timetable, it is scheduled for completion in the second half of 2007, with the drawing up of a postal law, a regulatory framework and a development plan for the operator.

### A transformation for the operator

The General Directorate of Posts will become an independent commercial body, operating in a market governed by clearly defined rules of competition. At present, Paraguay's postal market is completely unregulated. The designated operator does not have the status of a reserved service or monopoly, and the activities of private operators go unmonitored. In view of this, the establishment of a regulatory framework could well prove a particularly difficult task, according to Piccinini Soerensen, as it will directly affect the interests of private operators. He recognizes, however, that reform promises many social benefits for Paraguay, as well as quality postal services. "The aim is to bring to the market the benefits of an organized and regulated postal sector, which will in turn stimulate the country's economy and financial activity."

### Outside assistance

In the course of the IPDP, urgent measures to redress the current postal situation – some involving cooperation with other countries – have been identified. The Brazilian Ministry of Communications, in collaboration with the Brazilian Post, has sent three specialists to Paraguay to help modernize its designated operator's services. Furthermore, an engineer from the Brazilian Post has drawn up plans for a new sorting centre in Asunción. Paraguay will use its resources from the Quality of Service Fund to buy some of the operating equipment needed; the Spanish government is also interested in funding the project. But Paraguay's postal reform is not only of interest to fellow countries. With the IPDP in its pocket, Paraguay has attracted the attention of the World Bank and the Inter-American Development Bank, among others; they too will fund part of the reform. ■

*Translated by Margaret Wills*

## Laos

# Plan de survie pour la poste

### Laos A blueprint for postal survival

By Lucie Warrillow

Le Laos est l'un des 19 pays en développement ayant adopté un plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP). Ce plan, enrichi par un projet intégré pluriannuel (PIP) mis au point par le Bureau international de l'UPU, vise à aider le pays à réformer et à renforcer son secteur postal et à améliorer le service postal universel.

Le Laos a été l'un des premiers candidats choisis pour un PIDEP – il n'y en a eu que quatre parmi les pays asiatiques. Connu sous le surnom affectueux de «pays au million d'éléphants», le Laos est un pays sans littoral de l'Asie du Sud-Est, comptant un peu plus de 6,2 millions d'habitants. Dans ce pays, où la densité de population est de 22 habitants au kilomètre carré, la communication est assurée par l'intermédiaire de l'opérateur postal public – Entreprise des Postes Lao (EPL), qui existe en tant qu'entreprise d'Etat depuis 1986. L'EPL, fournisseur officiel de services postaux, qui compte 479 employés, relève du Ministère des communications, des transports, des postes et de la

Laos is one of 19 developing countries that have adopted the integrated postal reform and development plan (IPDP). Backed up by a multi-year integrated project (MIP) developed by the International Bureau, the plan aims to help Laos reform and strengthen its postal sector and improve the universal postal service.

Laos was among the first candidates – one of just four Asian countries – chosen for an IPDP. Known affectionately as the Land of a Million Elephants, Laos is a landlocked country in Southeast Asia with just over 6.2 million inhabitants. The “glue” that keeps the country and its 22 inhabitants per square kilometre connected is Laos' public postal operator – the Entreprise des Postes Lao (EPL) – which has been operating as a state enterprise since 1986. With its 479 employees, the country's official provider of postal services operates under the Ministry of Communications, Transport, Posts and Construction. Both the EPL and the Ministry were closely involved in the main stages of the IPDP,



Reuters/Adrees Latif

construction. L'EPL et son Ministère de tutelle ont tous deux participé étroitement aux différentes phases du PIDEP, comprenant notamment une étude de marché et une analyse de la situation sur le plan national, ainsi que des mesures d'extension, du financement et des conditions proposées en vue du développement du service postal universel.

### **Fort degré d'engagement**

«Il n'a pas été difficile de choisir le Laos comme candidat pour un PIDEP», explique le Conseiller régional de l'UPU pour la région Asie/Pacifique, Vinod Dhamija. D'une part, le Gouvernement lao s'efforce de promouvoir une économie axée sur le marché, afin d'encourager les investisseurs étrangers et de stimuler la concurrence. D'autre part, le Gouvernement soutient la réforme postale. Il a d'ailleurs adopté la loi postale de 2004 qui, selon Bounchanh Siripraphanh, Directeur de la Division des opérations postales de l'EPL, sert d'«outil de travail dans le domaine postal» et aide l'entreprise à déterminer quels services doivent être assurés par l'opérateur postal, d'une part, et les sociétés de messagerie privées, d'autre part. Il semble que ces mesures aient largement porté leurs fruits, car bien que le Laos figure parmi les pays les moins avancés, techniquement parlant, son produit intérieur brut (PIB) augmente régulièrement, selon un taux annuel d'environ 6%.

En outre, l'EPL enregistre des bénéfices constants, et ses recettes et dépenses ont augmenté de 71% et 96%, respectivement, entre 2000 et 2004. A ce titre, le Laos fait figure d'exception parmi les pays en développement. Par ailleurs, sa grande autonomie, ses pratiques exemplaires en matière de comptabilité commerciale et la nécessité d'être autosuffisante ont conduit l'EPL à adopter une stratégie d'entreprise fortement axée sur les aspects commerciaux de son activité.

Selon M. Siripraphanh, «le secteur postal a contribué au développement de l'économie nationale en faisant augmenter le PIB». Des statistiques montrant que le renforcement des services postaux d'EPL s'effectue au même rythme que la croissance économique nationale appuient ses propos. En effet, le nombre de comptes d'épargne postaux et de transferts de fonds au niveau national est passé, respectivement, de 554 et 10 949 en 2001 à 4166 et 88 671 en 2004. De plus, les services financiers postaux devraient continuer de représenter une source de revenu non négligeable au cours des années à venir.

which included market research and analysis of the current domestic situation as well as the proposed extension, financing and conditions for the development of the universal postal service.

### **Strong commitment**

“It was not difficult to identify Laos as a candidate for the IPDP,” explains Vinod Dhamija, UPU Regional Adviser for Asia and the Pacific. For one thing, the Laotian Government actively promotes a market-orientated economy designed to encourage foreign investment and stimulate competition. It is also strongly committed to postal reform and passed the Postal Act of 2004, which, according to Bounchanh Siripraphanh, Director of EPL's Postal Operations Division, acts “as a working tool in the postal field”, helping the company establish the services it and private couriers can offer. These measures seem largely to have paid off, for, although technically a least developed country, Laos' gross domestic product (GDP) has been growing steadily at about 6% annually.

The State-owned EPL has also been turning a steady profit, increasing both its income and expenditure by 71% and 96% respectively, from 2000 to 2004. This in itself makes it somewhat of a rarity in the developing world. In addition, a high degree of autonomy, coupled with sound commercial accounting practices and the requirement to be self-sustaining, have forced the postal enterprise to adopt a very commercial corporate strategy.

“The postal sector has contributed to the development of the national economy by increasing the GDP,” states Siripraphanh, whose claim is backed by statistics showing EPL's strong financial services growing in line with the country's economy. Indeed, the numbers of postal savings accounts and domestic money transfers have jumped respectively from 554 and 10,949 in 2001 to 4,166 and 88,671 in 2004. The Post's financial services are expected to continue providing valuable revenue in the years to come.

### **Adapting to change**

While these impressive statistics bode well for the future growth of the postal sector in general, and the Laotian market as a whole, EPL must adapt to changing market demands and technology, as well as weather the twin impacts of globalization and market liberalization if it is to prosper and grow. “It was felt that, while EPL had achieved a basic level of commercializa-

### Adaptation au changement

Ces statistiques impressionnantes sont de bon augure pour la croissance future du secteur postal en général, et du marché lao dans son ensemble, mais l'EPL doit s'adapter à l'évolution des exigences du marché et aux progrès technologiques, tout en résistant au double impact de la mondialisation et de la libéralisation des marchés, si elle veut prospérer et croître. «Bien que l'EPL ait obtenu des résultats encourageants en matière de commercialisation et de rentabilité, on estime que ces objectifs ne pourront pas être atteints sans la mise en place d'un environnement réglementaire favorable et habilitant», explique M. Dhamija.

«L'EPL s'efforce de créer les conditions nécessaires à sa survie», précise M. Siripraphanh.

Le «plan de survie» a été élaboré sous la forme d'un PIDEP que le Gouvernement a approuvé en septembre dernier. Ce PIDEP concerne surtout la réforme réglementaire et le renforcement des capacités, et il a été conçu en tenant compte des défis auxquels l'EPL doit faire face. L'orientation stratégique du plan, en particulier, qui reflète de nombreuses priorités du Gouvernement, vise à renforcer les services universels, la politique et le fondement législatif de l'EPL ainsi qu'à assurer son succès en tant qu'entreprise commerciale, sans compromettre l'exécution de ses obligations en matière de service universel.

Peu après, le Bureau international a élaboré un PIP pour répondre aux besoins énoncés dans le plan. Ce projet, approuvé en décembre dernier, permettra de financer des missions de consultants, la formation d'agents postaux et l'achat de matériel.

Le PIP, dont la mise en œuvre est prévue en 2006, devrait avoir de nombreuses retombées positives, en dehors du renforcement du secteur postal. En effet, l'instauration d'un cadre réglementaire solide aurait des incidences favorables sur d'autres secteurs, et une EPL forte serait en mesure d'encourager une participation structurée du secteur privé. En outre, ses vastes réseaux de distribution et de services financiers pourraient servir à relier les régions isolées dans un effort visant à accélérer la décentralisation et à réduire la pauvreté.

Les enjeux sont certes élevés, mais les récompenses sont à la hauteur des efforts consentis, et tous les intéressés appuient la réalisation du plan. «L'EPL suivra toutes les recommandations formulées dans le cadre du PIDEP et utilisera les éléments du plan de réforme et de développement pour ses actions futures», précise M. Siripraphanh. ■

tion and profitability, these achievements would not be sustainable unless they were combined with the establishment of a supportive and enabling regulatory environment,” explains Dhamija.

“EPL is seeking the conditions to survive,” Siripraphanh concurs.

The “blueprint” for survival was drawn up in the form of an IPDP, which the Government approved last September. The IPDP for Laos concentrates mainly on regulatory reform and capacity building and was largely shaped by the challenges faced by the postal enterprise. In particular, the strategic focus, which mirrors many of the Government's national development priorities, aims to strengthen EPL's universal services and its policy and legislative foundation, as well as to ensure that the postal operator succeeds as a commercial enterprise without compromising its universal service obligations.

Shortly thereafter, the International Bureau prepared a multi-year integrated project to fit the requirements identified in the Plan, and it was approved last December. The project will fund consultancy missions, the training of postal personnel and the purchase of equipment.

The MIP, to be implemented in 2006, is expected to reap rewards that will extend well beyond the strengthening of the postal sector. Indeed, a solid regulatory framework would have a positive influence on other sectors and a strong EPL would be in a position to encourage structured private sector participation. Meanwhile, its extensive retail and financial networks could be used to speed up decentralization and alleviate poverty by linking up isolated areas.

The stakes may be high, but the rewards are great and all sides are committed to the programme. As Siripraphanh confirms: “EPL will follow all the recommendations in the IPDP and use the components of the reform and development plan for its future actions.” ■

# Modèles de croissance postale

## Trouver les chemins qui mènent à Rome...

Par Rhéal LeBlanc

### Models for postal growth Finding the roads that lead to Rome

Comment réformer et développer le secteur postal, notamment celui des pays en développement, en conjuguant croissance, maîtrise des coûts et prestation du service universel? Ambitieux projet que de répondre à cette question, mais tel est l'objectif du nouveau Groupe de projet «Economie postale», que préside Joëlle Toledano. Membre de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en France, cette économiste de formation s'intéresse à l'économie postale depuis des années et a publié de nombreux ouvrages sur le sujet, dont le livre *Economie postale – Les Fondements* (Economica, 2004). Lorsque l'Union postale universelle a décidé de créer, au sein du Conseil d'exploitation postale, un groupe qui se consacrerait aux questions rattachées à l'économie postale, elle était la personne tout indiquée pour mener une réflexion approfondie sur le secteur postal afin d'en détacher des modèles économiques soutenant le service universel dans un cadre réglementaire approprié et sur lesquels les pays pourraient s'appuyer pour revitaliser l'activité postale sur leur territoire. *Union Postale* lui a demandé d'expliquer le but de ses travaux.

#### Existe-t-il une véritable économie postale?

Je dirais qu'il existe un ensemble d'outils s'appliquant à une diversité de secteurs postaux. Les secteurs postaux au Canada, en France ou en Inde présentent certes des similarités, mais ils ne sont pas les mêmes. Il y a quinze ans, un ensemble d'experts de pays industrialisés ont utilisé, à travers des cycles de conférences réguliers, des travaux et des questionnements sur la réforme postale, les outils économiques pour étudier le secteur postal. Aujourd'hui, il existe une bonne grille d'analyse commune du développement du secteur postal dans ces pays puisqu'on est capable d'expliquer ce qui se passe sur le marché. On comprend assez bien comment l'offre évolue, l'impact des nouvelles technologies sur l'activité postale et comment la concurrence se développe. Des tendances se démarquent aussi: le trafic postal par habitant est généralement élevé, et ce trafic – essentiellement généré par les entreprises – s'adresse surtout aux ménages. De plus, les salaires des employés sont relativement élevés, ce qui conduit à une mécanisation de plus en plus forte du traitement du courrier tout au long de la chaîne postale. Finalement, comme les trafics sont suffisamment élevés et les coûts unitaires baissent en fonction de l'augmentation du trafic, des économies d'échelle importantes peuvent être

How can we reform and develop the postal sector, particularly in developing countries, while reconciling growth, cost management and universal postal service provision? There's no easy answer to that question, but such is the goal of the new Postal Economics Project Group chaired by Joëlle Toledano. A member of France's Electronic Communications and Posts Regulatory Authority and an economist by training, Toledano has had a long-standing interest in postal economics, and has published many works on the subject, including the book *Economie Postale: Les Fondements* ("Postal Economics: The Basics") (Economica, 2004). When the Universal Postal Union decided to create, within the Postal Operations Council, a group devoted to postal economics, Toledano was the obvious choice to carry out an in-depth study of the postal sector with a view to developing economic models supporting the universal service, in an appropriate legal framework, which countries could use as a basis for revitalizing postal activities in their territories. *Union Postale* asked her to describe the aim of her work.



#### Is there really such a thing as "postal economics"?

I would say that there is a set of tools, which can be applied to a range of postal sectors. The Canadian, French or Indian postal sectors might have certain similarities, but they are not one and the same thing. Fifteen years ago, a group of experts from industrialized countries used economic tools to study the postal sector, holding regular conference cycles and carrying out postal reform studies. As market phenomena can now be explained, these countries have a reliable, common analytical grid for postal sector development at their disposal. We have a fairly clear understanding of what drives supply, and of how new technologies impact upon postal activities and how competition is fostered. Certain trends stand out: postal traffic per inhabitant – generated mainly by businesses – is generally high and aimed especially at households. Moreover, staff salaries are relatively high, which leads to ever-increasing levels of mail processing automation throughout the postal chain. Finally, as traffic is sufficiently high and unit costs drop in proportion to traffic increases, significant savings can be made on home deliveries, the most widespread means of delivery in industrialized coun-

réalisées lors de la distribution à domicile, le mode de distribution le plus répandu dans les pays industrialisés. Une sorte de cercle vertueux s'est donc enclenché dans ces pays, qui, depuis le XIX<sup>e</sup> siècle, a porté le développement des postes.

### Qu'en est-il des pays en développement?

La situation est tout autre. Dans ces pays, très peu d'analyses économiques ont été faites. Et, si elles existent, elles souffrent souvent de données incomplètes. Le projet du groupe, c'est non seulement de mettre en garde contre une transposition systématique de l'analyse économique commune des pays industrialisés aux pays en développement, mais surtout de construire de nouveaux modèles viables de croissance du secteur postal adaptés à ces pays. Gains d'efficacité, amélioration de la qualité de service, prix abordables et satisfaction de la clientèle: toutes ces caractéristiques retrouvées dans les pays industrialisés s'appuient sur des leviers bien identifiés qu'on ne retrouve généralement pas dans les pays en développement. D'autres modèles doivent être proposés aux pays en développement, car il n'y a pas qu'une seule façon de distribuer le courrier

tries. Consequently, a sort of virtuous circle has emerged in these countries, and this has been the basis for postal development since the 19th century.

### What about the developing countries?

That's a completely different ball game. Very few economic analyses have been conducted in developing countries, and where such studies exist, they are often flawed with incomplete data. The Group's aim is not only to avoid systematically applying the economic analyses common to industrialized countries to developing countries, but, most importantly, to build new viable models for postal sector growth that are adapted to the latter's needs. Increased efficiency, improved quality of service, affordable prices and customer satisfaction are all prevalent in industrialized countries, and based on well-defined mechanisms not generally found in developing countries. Alternative models should be proposed for developing countries, as there is no single blueprint for delivering mail or making returns on investments. The models for Senegal, India or Trinidad and Tobago should not be identical, but rather adapted to those countries' individual situa-

**On ne peut pas systématiquement transposer l'analyse économique commune des pays industrialisés aux pays en développement; il faut construire de nouveaux modèles viables de croissance du secteur postal adaptés à ces pays.**

**The economic analyses common to industrialized countries cannot be systematically applied to developing countries; new viable models for postal sector growth must be adapted to the latter's needs.**



Photo: Won-ja Lee

ou de rentabiliser les investissements, par exemple. Les modèles au Sénégal, en Inde ou à la Trinité-et-Tobago ne seront pas pareils, mais adaptés à leur propre situation. Notre but, c'est de travailler avec les pays en développement pour proposer des modèles de réforme aussi bien sur le plan de l'efficacité du secteur que sur celui de la concurrence et de sa régulation, qui permettront au secteur postal de ces pays de contribuer pleinement au développement économique et social.

#### **Pourquoi s'intéresse-t-on maintenant à cette question à l'UPU?**

Jusqu'à présent, on disait aux pays: réforme, réforme, réforme. Certes, il faut plus d'efficacité, mais il faut montrer la diversité des situations et des chemins, afin qu'on puisse construire un modèle postal durable qui ne reste pas uniquement sur le terrain du social et du politique.

#### **De nombreux travaux d'ordre économique portent sur le transport ou la télécommunication. Pourquoi s'est-on moins intéressé au secteur postal?**

Dans les années 90, il y a eu un grand mouvement de libéralisation dans plusieurs secteurs. La libéralisation dans les télécoms, par exemple, était porteuse de profits potentiels, ce qui a encouragé l'investissement. Et, quand vous attirez les capitaux, les travaux suivent parce qu'il y a de l'argent à gagner. A mon avis, et c'est une interprétation tout à fait personnelle, si on s'est moins intéressé au secteur postal, c'est que les prévisions en termes de profit étaient défavorables. De plus, les besoins de financement du secteur postal sont perçus comme moins légitimes que pour les télécoms, l'électricité, l'eau et d'autres services publics en raison d'une vision du courrier – inexacte, selon moi – comme étant un «vieux» service qui va disparaître au profit des communications électroniques.

De son côté, le secteur postal a connu, dans certains pays en développement, une libéralisation qu'on pourrait qualifier de «sauvage» et qui n'a pas su attirer les investisseurs. De plus, en laissant le marché se développer sans cadre réglementaire, il y a eu quelques catastrophes, notamment en Amérique latine, qui a été, pendant longtemps, un territoire d'expérimentation, tous secteurs confondus. Certains secteurs ont trouvé des investisseurs, mais pas le secteur postal. On l'a donc laissé évoluer avec une économie souterraine. De ce point de vue là, la non-attractivité du secteur a fait qu'il y a eu très peu de projets de développement.

tions. Our aim is to work with developing countries to create reform models geared both to sectoral efficiency and to competition and its regulation, so as to enable their postal sectors to fully contribute to economic and social development.



#### **Why is the UPU currently interested in this issue?**

The message sent to these countries so far could be boiled down to a single word: reform. While greater efficiency is clearly needed, the diversity of individual situations and paths also needs to be shown, so that a sustainable postal model can be built, and not one that is limited to the social and political fields.

#### **Many economic studies focus on transport or telecommunications. Why has less interest been shown in the postal sector?**

In the 1990s, several sectors underwent widespread liberalization. In the telecommunications sector, for example, liberalization stood for potential profit and encouraged investment. And where there is capital, there is work, as there is money to be made. In my view – and this is only my personal interpretation – interest in the postal sector has remained low due to the bleak economic outlook. Moreover, the postal sector's funding needs are deemed to be less legitimate than those of the telecommunications, electricity, water and other public service sectors, due to a vision of the Post – mistaken, in my view – as an “outdated” service destined to be replaced by electronic communications.

For its part, the postal sector has undergone what might be termed “wild” liberalization in certain developing countries, and this has failed to attract investors. Furthermore, allowing the market to develop without a regulatory framework has led to several disasters, particularly in Latin America, which for a long time acted as a testing ground for all sectors. Certain sectors have attracted investors, but not the Post, which has been allowed to develop an underground economy. From this standpoint, the sector's lack of appeal has resulted in very few development projects.

#### **Hence the importance of your work? With all the reform projects requiring major investments, the sector must pin its ambitions on research and analysis.**

Our aim is to help transform the postal sector into a modern, profitable sector, but one which is also bound

**D'où l'importance de votre travail, non? Avec tous les projets de réforme nécessitant des investissements importants, le secteur doit pouvoir s'appuyer sur des recherches et des analyses pour soutenir ses ambitions.**

Notre objectif est effectivement de contribuer à faire du secteur postal un secteur rentable et moderne, mais tout en y rattachant des obligations qui n'en font pas qu'un lieu de rentabilité. C'est le grand risque dans cette affaire, car il en va de toute la question du service postal universel. A mon avis, la solution, c'est d'arriver à proposer des cheminements de développement simultanés du service universel, de l'efficacité et de la rentabilité.

**Comment allez-vous mener vos travaux? Quels sont les grands axes d'action du Groupe de projet «Economie postale»?**

L'organisation et le développement du groupe font partie de notre travail actuel. L'économie n'étant pas une science exacte, il faut toute une série d'études qui s'enrichissent mutuellement, les unes étant générales à l'ensemble des pays, les autres plus ciblées, afin d'analyser les facteurs qui ont contribué aux succès ou aux échecs dans le secteur postal. A partir de ces analyses, nous espérons arriver à proposer des schémas appropriés.

Par ailleurs, au cœur du développement postal, il y a la couverture universelle. Si les trafics sont bas, il n'est pas question de développer partout un service universel de distribution à domicile, ce serait beaucoup trop coûteux. Cela dit, des solutions existent: certains pays ont concentré les boîtes postales dans des bureaux de poste ou des lieux communs, ou distribuent le courrier avec d'autres objets, par exemple. Il faut voir comment développer cette distribution universelle pour que le trafic augmente et qu'on puisse l'améliorer continuellement. Il nous faut donc comprendre, au niveau du secteur, ce qui pourrait contribuer au développement du trafic et déterminer les bonnes façons de le développer, tout en assurant le meilleur rapport qualité/prix. D'autre part, nous devons nous interroger sur les différentes politiques menées dans certains pays, sur le plan de la réglementation, et voir lesquelles ont contribué le mieux à améliorer l'efficacité.

Les premiers travaux d'analyse économique du secteur postal ont démontré, par exemple, qu'il ne fallait pas simplement regarder le trafic par habitant sans tenir compte de la démographie ou du niveau d'alpha-

by obligations ensuring that it is not measured by profitability alone. That's what is really at stake here, and it underpins the future of the universal postal service. In my opinion, the answer is to offer a three-pronged development strategy providing for the universal service, efficiency and profitability.

**How is the Postal Economics Project Group going to carry out its work, and what are its main lines of action?**

The Group's organization and development are part of our current work. As economics is not an exact science, a series of mutually enriching studies are needed, both general studies, aimed at all countries, and targeted studies to analyze the factors that have contributed to the postal sector's successes and failures. We hope to propose appropriate plans based on these studies.

Moreover, universal coverage is at the heart of postal development. If postal volumes are low, it is not a matter of developing a universal home delivery service, which would be far too expensive. Having said that, viable solutions do exist! Some countries, for example, have concentrated their post office boxes at post offices or in public places, or deliver mail in conjunction with other items. We need to see how the universal delivery service can be developed and continuously improved, so as to drive up postal volumes. At sectoral level, we need to understand what could contribute to increasing postal traffic and how that could be achieved, while ensuring best value for money. In addition, we must consider the various regulatory policies adopted by certain countries, and see which of these have contributed the most to improving efficiency.

The first economic analyses carried out in the postal sector showed that it wasn't simply a matter of looking at postal traffic per inhabitant; demographic factors and literacy levels should also be taken into account. Comparing the traffic per inhabitant between countries with differing populations and literacy levels can lead us to wrong conclusions. More generally, for a given economic growth rate and a given level of development, there are countries with greater or smaller postal volumes, and we need to understand why that is.

**How are you going to gather the data needed for an objective analysis?**

We plan to proceed on a regional or a national basis, with the support of countries wishing to help us. We are perfectly open and quite clear about the questions

bétisation. Comparer des trafics par habitant entre des pays dont la démographie et les niveaux d'alphabétisation sont différents peut mener à des conclusions erronées. Plus généralement, à croissance économique donnée et à un niveau de développement donné, il y a des pays qui ont plus ou moins de trafic. Il faut comprendre pourquoi.

#### Comment allez-vous rassembler les données nécessaires à une analyse objective?

Nous allons procéder sur une base régionale ou sur une base nationale, avec le soutien des pays qui voudront bien nous aider. Nous sommes extrêmement ouverts et assez clairs sur les questions que nous nous posons. Il est évident que nous n'avons pas réponse à tout. Mais, avec quelques bonnes études, on peut arriver à proposer des orientations. Souvent, il suffit de deux ou trois certitudes face à un certain nombre de questions. Après, chacun de nous s'en servira en fonction de ses propres objectifs.

#### Précisément, comment les Pays-membres peuvent-ils vous aider dans vos travaux? Quelles sont vos attentes en ce sens?

Tous les appuis sont bons. J'espère que les pays vont s'impliquer dans nos travaux, qu'ils vont nous raconter ce qu'ils ont fait et ce que ça a donné, et qu'ils vont nous communiquer des données qui permettront des analyses générales.

Lors de la première réunion du Groupe de projet «Economie postale», il y a un an, j'avais été très déçue, car tous les pays autour de la table étaient industrialisés. A notre réunion d'octobre dernier, cependant, j'ai été ravie d'y voir aussi de nombreux intervenants originaires des pays émergents ou en développement. Nous n'allons pas leur fournir la solution, mais allons essayer de leur fournir une boîte à outils et les encourager à se saisir du problème. Il nous faut créer un débat. L'économie postale, ce n'est pas un catéchisme, c'est une façon de regarder les choses. Nous sommes quelques-uns à penser que le service postal reste important en ce début de XXI<sup>e</sup> siècle. Mais, si nous n'arrivons pas à le montrer et à convaincre, nous aurons perdu et serons traités d'idéologues un peu désuets. La communauté postale a intérêt à garder ses objectifs politiques et sociaux et à y introduire une dimension économique, faute de quoi ce sont des difficultés que nous aurons devant nous. ■



we are asking ourselves. We don't claim to have a panacea, but by carrying out the right studies, we can suggest possible ways forward. It often takes no more than two or three certainties in response to a number of questions. Afterwards, how we use those certainties depends on our personal objectives.

#### Exactly how can the member countries help you in your work? What are your expectations in this regard?

All support is welcome. I hope that countries are going to get involved in our work by letting us know what they have done and what their efforts have achieved, as well as providing us with the data that will enable us to perform general analyses.

One year ago, at the first meeting of the Postal Economics Project Group, I was most disappointed to find that all the participants were from industrialized countries. However, at our meeting last October, I was delighted to see many participants from emerging or developing countries. We aren't going to offer them a solution, but we will try to provide them with a toolset and help them get to grips with the various issues. We need to foster discussions. Postal economics isn't a dogma, it's just a way of looking at things. Some of us feel that the postal service continues to be important at the beginning of the 21st century, but if we don't manage to prove it and to convince people of its importance, we will lose the battle and be branded as ideologists stuck in a bygone era. It is in the postal community's interest to retain its political and social objectives, but to incorporate an economic component into those objectives, or problems will be coming its way. ■

*Translated by James Holden*

**Comparer des trafics par habitant entre des pays dont la démographie et les niveaux d'alphabétisation sont différents peut mener à des conclusions erronées.**

**Comparing the traffic per inhabitant between countries with differing populations and literacy levels can lead to wrong conclusions.**

# Le jumelage: une idée qui fait son chemin

Par Jérôme Deutschmann

**Twinning: an idea whose time has come**

**M**algré la compétitivité entre entreprises ou, la pression que représente la libéralisation des services, de plus en plus de postes coopèrent pour affronter un avenir commun, une vision partagée à longue ou à courte échéance.

La résolution C 22/2004, adoptée par le Congrès de Bucarest, a pour but de matérialiser cet état d'esprit, cette volonté de conjuguer les efforts. Elle prévoit de poursuivre les travaux de coopération au moyen de projets de jumelage. Mais qu'entend-on exactement par jumelage, et comment l'UPU pourrait-elle, sous cette forme d'association, trouver un moyen d'améliorer efficacement la coopération au développement?

Créé dans le but de fournir une aide mutuelle et un échange, le jumelage constitue un outil d'assistance applicable entre des postes dont la compétence et l'expérience diffèrent dans un domaine ciblé, qui serait défini conjointement et dont l'une des parties bénéficierait de l'appui et du suivi de l'autre partie prenante.

## PostEurop montre la voie

PostEurop, l'Association des opérateurs postaux publics européens, regroupant 44 postes, a, depuis 1999, mis en place plusieurs projets de jumelage. Ces projets, appelés successivement Twinning, Accord, Accord II et ACTIN, ont été financés par l'Union européenne et ont eu pour but de fournir aux opérateurs postaux des pays d'Europe centrale et orientale (PECO) les connaissances pratiques et les outils nécessaires à l'application de la législation européenne relative au secteur postal, connue sous le nom d'«acquis communautaire». Plusieurs dizaines de missions et l'envoi d'experts dans les postes des PECO ont permis de former des centaines d'employés postaux sur les mesures à mettre en œuvre pour adapter les pratiques commerciales des postes et les rendre concurrentielles. Pour mener à bien ces projets, PostEurop a défini cinq domaines d'action stratégique: la qualité de service, les finances et la comptabilité analytique, le marketing et les ventes, la gestion de projet et les relations avec le régulateur. Dès 2003, ces projets se sont concentrés sur la formation de formateurs à l'acquis communautaire dans le secteur postal

**D**espite competition between businesses, or the pressure brought to bear by the liberalization of services, an increasing number of Posts are working towards a common future and seeking to share a long- and short-term vision.

Bucharest Congress resolution C 22/2004 aims to give concrete form to this spirit and willingness to pool efforts, and provides for the continuation of development cooperation work by means of twinning projects. But what exactly is meant by twinning, and how can the UPU use it as a vehicle for effectively improving development cooperation?

Created in order to provide mutual aid and promote exchanges, twinning is a tool for assistance between Posts with differing skills and experiences within a targeted area. It should be jointly defined, and one of the parties should receive support and guidance from the other.

## PostEurop shows the way

PostEurop, the Association of European Public Postal Operators, whose membership comprises 44 Posts, has implemented several twinning projects since 1999. These projects, successively called Twinning, Accord, Accord II and ACTIN, were funded by the European Union and designed to provide the postal operators of Central and Eastern European countries (CEEC) with



européen et sur l'échange de pratiques exemplaires en matière d'exploitation et d'amélioration de la qualité de service. Les postes bénéficiaires des PECO en ont retiré de nombreux avantages.

### Approche bilatérale

C'est à l'UPU, forte de cette nouvelle résolution, de s'inspirer des projets de jumelage organisés par d'autres organisations ou d'autres postes qui ont porté leurs fruits tant pour la poste prestataire que pour la poste bénéficiaire.

Pour ce faire, le Groupe d'action pour le développement postal (GADP) «a élaboré un questionnaire qui tient compte des enseignements tirés des expériences de PostEurop. Ce questionnaire vise à établir une liste des domaines fondamentaux que les Pays-membres de l'Union jugeront prioritaires pour la mise en œuvre concrète de projets de jumelage dans leurs régions», précise le Canadien Gérard Power, Président du GADP.

Une telle approche s'inscrit pleinement dans le cadre des objectifs de la Stratégie postale mondiale de Bucarest et nécessite la participation volontaire de certaines postes chefs de file.

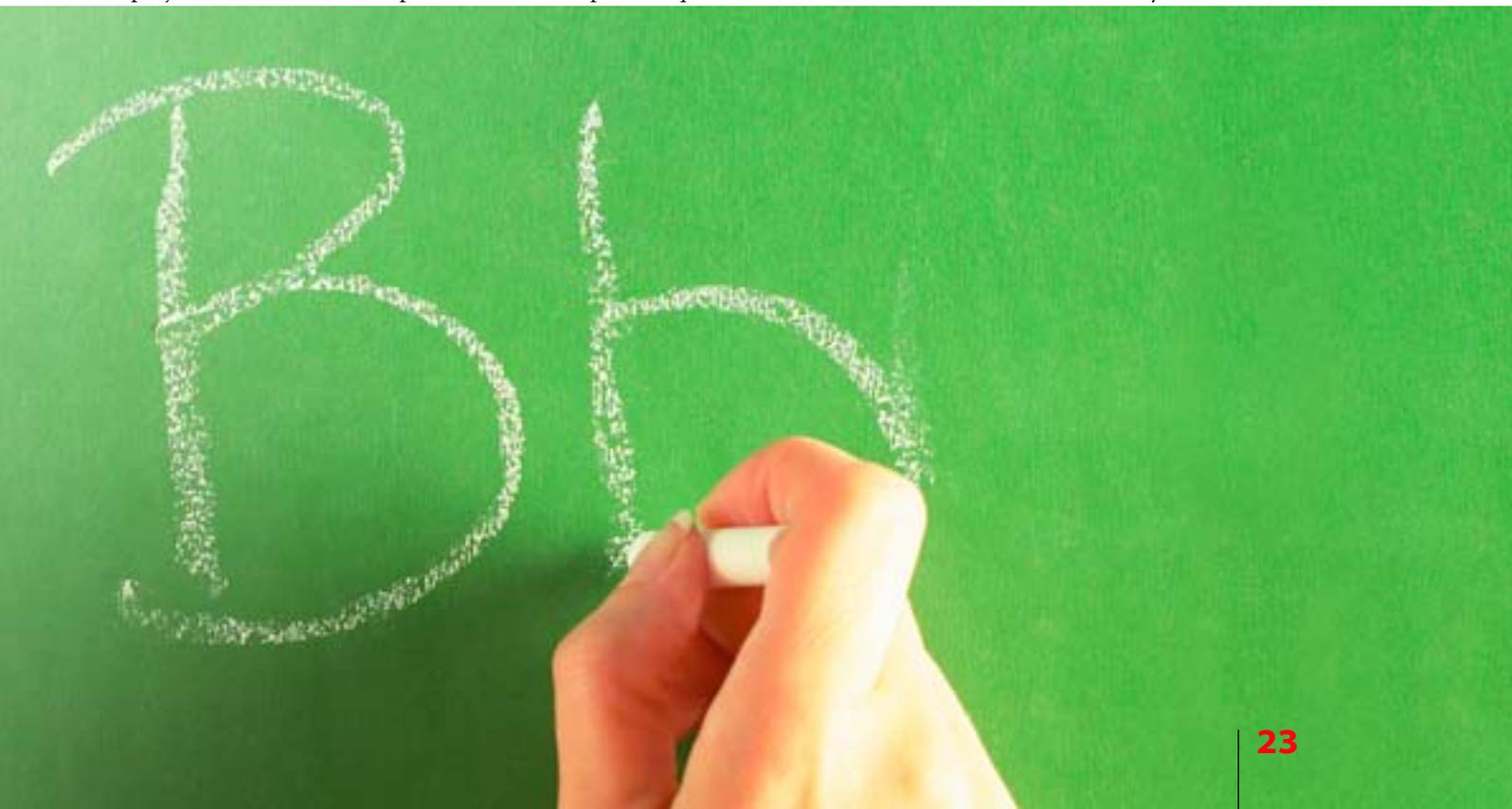
Pour garantir la réussite des projets, les experts s'accordent à dire que la définition précise et argumentée des projets est nécessaire. Les postes concernées peu-

the practical knowledge and tools needed to comply with European postal legislation, referred to as the *acquis communautaire*. Experts have been sent to the CEEC Posts on dozens of missions, which have enabled hundreds of postal employees to be trained on the measures that need to be implemented to make Posts competitive by adapting their commercial practices. To implement these projects, PostEurop defined five strategic action areas: quality of service; finance and cost accounting; marketing and sales; project management; and relations with the regulator. Since 2003, these projects have focused on training trainers on the *acquis communautaire* in the European postal sector, and on the exchange of best practices in operations and quality of service. They have brought numerous benefits to the CEEC beneficiary Posts.

### A bilateral approach

It is now up to the UPU, on the strength of this new resolution, to take inspiration from the twinning projects of other organizations or Posts, which have proved fruitful for both the “sponsor” and “beneficiary” Posts.

To this end, the Postal Development Action Group (PDAG) has prepared a questionnaire based on the lessons drawn from PostEurop's experiences. Says the Canadian Gérard Power, Chairman of the PDAG: “This questionnaire seeks to establish a list of the key areas



vent, par leur taille et leur marché, tirer profit de leur expérience réciproque et de leur objectif commun. La relation ne doit pas être unilatérale, mais partagée. La poste prestataire sert de pont de liaison ou de fournisseur d'assistance technique envers la poste bénéficiaire. La poste bénéficiaire participe activement au projet dès sa formulation et partage son expérience avec la poste prestataire. L'UPU ne peut cautionner une relation strictement commerciale. Un projet de jumelage conclu entre deux pays en développement constitue également un bon exemple de coopération, dès lors qu'il implique un échange de savoir-faire, de technologies ou de ressources.

Les Conseillers régionaux et les Unions restreintes seraient appelés à jouer le rôle de facilitateur ou à élaborer les projets en tenant compte du stade de développement respectif de deux opérateurs d'une même région, puis d'assurer leur suivi.

Enfin, des efforts de sensibilisation devraient être déployés auprès des bailleurs de fonds publics ou privés. Les donateurs seraient aussi sollicités; un cahier des charges détaillé et un plan réalisable leur seraient soumis. Il s'agit de savoir précisément qui paie quoi à chaque stade du projet et jusqu'à sa finalisation. Il serait aussi possible de recourir au Fonds pour l'amélioration

that Union member countries consider to be the most important with respect to the concrete implementation of twinning projects in their regions.”

Such an approach is fully in line with the Bucharest World Postal Strategy objectives and calls for the voluntary participation of certain leading Posts.

Experts agree that these projects should be clearly defined and well thought out, in order to guarantee their success. Given their size and market share, the Posts concerned could benefit from sharing their experiences and working towards common goals. The relationship should be shared rather than unilateral, with the supplier Post acting as a bridge or technical assistance provider for the beneficiary Post. The latter actively participates in the project, right from the formulation stage, and shares its experience with the supplier Post. The UPU is unable to support a strictly commercial relationship. A twinning project between two developing countries also represents a good example of cooperation, as it implies an exchange of know-how, technology and resources.

The Regional Advisers and Restricted Unions would be called upon to act as facilitators, or to draw up and monitor projects, taking account of the relative stage of development of two operators within a given region.

Finally, awareness needs to be raised among public or private lenders, donations requested and donors provided with detailed terms of reference and an

#### **Correos et Gecotel**

En 1982, le Gouvernement de Guinée équatoriale et celui de l'Espagne ont conclu un accord, en vertu duquel le service philatélique de Correos, la poste espagnole, s'engage à émettre les timbres pour la Guinée équatoriale et se charge de la vente philatélique pour Gecotel, la poste équato-guinéenne. D'autres projets ont eu pour objet l'amélioration du service, telle que la distribution à domicile. Actuellement, un consultant de la poste espagnole, qui effectue des missions pour l'UPU sur la qualité de service et la Coopérative EMS, est dépêché sur place pour procéder à l'analyse de la situation postale équato-guinéenne dans les zones urbaines et rurales. Ce consultant a déjà élaboré un plan de réforme comportant plusieurs actions prioritaires: l'assainissement de la dette du service EMS, l'amélioration du service international et la régulation du service postal universel selon les dispositions de la Stratégie postale mondiale de Bucarest. Le consultant gère également les programmes de formation en collaboration avec l'Agence de coopération espagnole. Toutes ces actions ciblées ont obtenu l'approbation du Gouvernement équato-guinéen, qui a chargé le Ministre de tutelle des postes de mener à bien tous ces projets, dont la portée est aussi socioéconomique. Ce type de jumelage constitue déjà un exemple de coopération entre deux postes pour plusieurs pays africains de cette région.

#### **Correos and Gecotel**

In 1982, the Governments of Equatorial Guinea and Spain concluded an agreement, whereby the philately service of Correos, the Spanish Post, undertook to issue postage stamps on behalf of Gecotel, the Equatorial Guinean Post. Other projects have been aimed at improving services, such as home delivery. A Correos consultant, who carries out quality of service missions for the UPU and the EMS Cooperative, has been dispatched to Equatorial Guinea to analyze the status of its urban and rural postal services. This consultant has already drawn up a reform plan comprising several priority actions: paying off the EMS debt; improving the international service; and regulating the universal postal service in accordance with the provisions of the Bucharest World Postal Strategy. The consultant also manages the training programmes, in conjunction with the Spanish Cooperation Agency. These targeted actions have been approved by the Equatorial Guinean Government, which has instructed the supervisory Ministry to implement the socio-economic projects. For several African countries in the region, this type of twinning represents a blueprint for cooperation between two Posts.

de la qualité de service pour les projets d'envergure régionale, par exemple. Chaque projet ferait l'objet de discussions franches et discernement entre l'UPU et les postes des pays concernés. ■

#### PostEurop, Deutsche Post et Poczta Polska

Le projet de jumelage «Amélioration de la norme européenne de qualité de service» a été conduit sous le couvert de PostEurop et de ses deux actions de développement «Accord+ Accord II», mais la direction du projet a été confiée à Deutsche Post. Il s'agit d'un projet, impliquant sept opérateurs européens (parmi lesquels TNT et Post Danmark), qui visait le partage de connaissances et de pratiques exemplaires pour atteindre les résultats de la norme imposée par la directive communautaire, à savoir la distribution de 85% du courrier européen dans un délai de trois jours suivant la remise de l'envoi prioritaire à l'opérateur postal. «Le jumelage doit être bénéfique à l'ensemble des parties prenantes, dans notre cas précis aux sept opérateurs partenaires, car un meilleur niveau de la qualité de service des flux de courrier intra-européen sur un réseau interconnecté profite à tous», déclare Christian Schelster, responsable de ce projet à Deutsche Post.

Sur la base d'un accord-cadre prédéfini, il a d'abord fallu déterminer les besoins de Poczta Polska, ses préoccupations, sa stratégie et d'autres facteurs externes tels que les prescriptions juridiques polonaises, les normes de qualité, etc. «Il est très important de choisir un pays partenaire possédant des paramètres plus ou moins similaires en termes géographiques, taille du réseau, nombre de clients, afin d'établir une feuille de route réalisable. Un autre aspect fondamental du jumelage est la discussion ouverte, les échanges des experts internationaux et des experts polonais en vue de trouver la meilleure solution en tenant compte des spécificités de chacun», précise Christian Schelster.

La poste polonaise est satisfaite du projet et en a pleinement tiré profit. Aujourd'hui, elle atteint les résultats escomptés en matière de qualité de service et affiche de bonnes performances pour ses normes de qualité à l'international et pour d'autres projets à l'interne.

Tout au long de la mise en œuvre du projet, les experts des postes partenaires ont échangé leurs expériences respectives sans ambages, débattu des points forts et des faiblesses de Poczta Polska. Mais ils ont aussi tiré de riches enseignements de ces missions, en prenant connaissance d'idées ingénieuses en Pologne, telles que le collage d'étiquettes sur chaque boîte aux lettres publique indiquant aux usagers comment bien adresser leurs envois. Le projet est une réussite multilatérale.

achievable plan. At each stage of the project, right through to finalization, it is important to know exactly who is paying for what. For regional projects, it might also be possible to apply for funding under the Quality of Service Fund. Each project would be the subject of open and candid discussions between the UPU and the Posts of participating countries. ■

*Translated by James Holden*

#### PostEurop, Deutsche Post and Poczta Polska

The twinning project "Improving the European Quality of Service Standard" was conducted under the umbrella of PostEurop and two of the latter's development initiatives, namely "Accord and Accord II", but Deutsche Post was charged with managing the project. This project, involving seven European operators such as TNT and Post Danmark, was geared towards the sharing of knowledge and best practices, with a view to achieving the standard laid down in the Community Directive, i.e. the delivery of 85% of European priority mail within three days of posting. "Twinning must benefit all stakeholders, and in our case, the seven partner operators, as all parties stand to gain from an improved level of intra-European mail flow via an interconnected network," says Deutsche Post's Christian Schelster.

On the basis of a pre-defined framework agreement, it was first necessary to determine the needs, concerns and strategy of Poczta Polska, as well as other external factors such as the Polish legal requirements and quality standards. "It is very important to choose a partner country with similar characteristics in terms of its geography, network size and customer base, in order to draw up an achievable roadmap. Says Schelster: "Open discussions are another fundamental aspect of twinning, as are exchanges of international and Polish experts, so as to seek the best solution while taking account of individual characteristics."

The Polish Post is satisfied with the project, and has fully benefited from it. It is currently achieving the desired quality of service results, and is performing well in respect of international quality standards and other internal projects.

Throughout the project's implementation, the partner Posts' experts freely exchanged their respective experiences and discussed Poczta Polska's strengths and weaknesses. They also drew invaluable lessons from their missions, noting Poland's ingenious ideas, such as the way it affixes labels to each public letter box to inform customers on how to properly address their correspondence. The project is a multi-lateral success story.

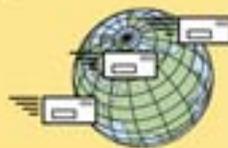
# WHAT'S THE MOST VALUABLE TOOL TO DRIVE SUSTAINABLE GROWTH AND POWERFUL RELATIONSHIPS? MAIL!

The Postal industry has significant potential for long-term growth so long as mail continues to be the most effective medium for business communications.

Growth will come from increased co-operation of posts and suppliers, responding directly to customers choice.

Service innovation and integration through technology will deliver revenue growth, cost reductions and increased customer loyalty. Pitney Bowes is the leader in creating technologies to bring posts and mailers

Pitney Bowes operates in 130 countries around the world, investing in the growth of mail. Our innovative technology creates solutions that bring Posts and Mailers together for greater productivity.



Pitney Bowes promoting partnerships to deliver profit.

together to optimize the entire mailstream.

Mail is a valuable tool for sustainable growth with the power to build valuable relationships. Mail adds impact by being

targeted, universal and non-intrusive. Mail has that ability to get the right message, to the right person, at the right time.

Our goal is to make those who use the mail more successful. Pitney Bowes invests time and resources, in partnership, to ensure mail delivers.

 **Pitney Bowes**

*Engineering the flow of communication™*

## Le sida sur le lieu de travail

# Il est temps pour les postes de s'engager

### AIDS in the workplace Time for Posts to make the promise

By Juliana Nel

Le VIH/sida met en péril les moyens de subsistance de millions de travailleurs et de ceux qui en dépendent: familles, communautés, entreprises et organismes publics. Il affaiblit les économies nationales, de par son effet direct sur l'offre de main-d'œuvre et la productivité, entraînant une hausse des coûts pour les entreprises et une baisse des niveaux de production et des revenus.

Les dernières statistiques publiées par l'ONUSIDA et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) sont frappantes: sur les 40 millions de personnes vivant avec le VIH/sida aujourd'hui, 90% sont âgées de 15 à 49 ans, et sont donc dans les années les plus productives de leur vie. Lors du Forum économique mondial 2006, à Davos (Suisse), des chefs d'entreprise se sont déclarés très préoccupés par l'impact du sida sur le lieu de travail. Selon une enquête menée par le Forum, près de la moitié des 11 000 entreprises interrogées dans 117 pays prévoient que le sida influera de plus en plus sur leurs activités au cours des cinq prochaines années.

Avec plus de cinq millions de travailleurs postaux dans le monde, et des millions d'autres dans les domaines apparentés, le secteur postal représente une large part du marché de l'emploi et est directement touchés par l'épidémie.

Selon Marcel van Soest, Directeur exécutif de World AIDS Campaign (WAC), une organisation non gouvernementale qui s'efforce de promouvoir une

HIV/AIDS threatens the livelihoods of millions of workers and those who depend on them: families, communities, business and public institutions. It weakens national economies through its direct effect on the labour force supply and productivity, leading to increased business costs and reduced levels of production and income.

The latest statistics released by UNAIDS and the World Health Organization (WHO) are staggering: some 90% of the 40 million people living with HIV/AIDS today are in their productive years, aged between 15 and 49. At the recent 2006 World Economic Forum in Davos, Switzerland, business leaders expressed serious concern about the impact of AIDS in the workplace. A survey conducted by the Forum found that nearly half of the almost 11,000 businesses questioned in 117 countries expected AIDS to have a growing effect on their activities over the next five years.

With more than five million postal workers worldwide, and millions more working in related industries, the postal sector represents a large share of the world's labour market and is directly affected by the epidemic.

"HIV/AIDS impacts on all business sectors and requires the commitment of employers and employees alike. The postal sector is no exception and postal



«Les entreprises postales, qui sont présentes aux quatre coins du monde et distribuent des informations à la plupart des habitants de la planète, peuvent jouer un rôle essentiel en assurant la promotion des activités de prévention et en diffusant des informations pédagogiques. Imaginez un peu l'impact que cela pourrait avoir si cinq millions de travailleurs faisaient la promesse», a déclaré Marcel van Soest, de World AIDS Campaign.

action concertée contre le VIH/sida à l'échelle mondiale, «Le VIH/sida touche tous les secteurs d'activité et requiert l'engagement tant des employeurs que des employés. Le secteur postal ne fait pas exception, et les entreprises postales ont le devoir de veiller à la mise en place de politiques et de programmes de prévention adaptés.» Le message de la campagne, dont le thème est «Stop au sida. Tenir sa promesse», s'adresse aux gouvernements et aux décideurs qui se sont engagés, lors de la session extraordinaire de l'Assemblée générale des Nations Unies sur le VIH/sida tenue en 2001, à enrayer l'épidémie.

#### **Politiques et programmes concernant le lieu de travail**

Le problème du VIH/sida sur le lieu de travail est une question fondamentale, non seulement parce qu'elle concerne la main-d'œuvre et la productivité, mais aussi parce que les programmes professionnels peuvent jouer un rôle non négligeable dans la lutte contre l'épidémie.

Selon l'ONUSIDA et l'Organisation internationale du travail (OIT), le manque de politiques, le sous-investissement dans les programmes de prévention et d'aide dans ce domaine et l'étendue des phénomènes de stigmatisation et de discrimination sur les lieux de travail constituent des obstacles majeurs.

«Il est clair qu'un accroissement rapide de la portée et de l'étendue des programmes de prévention du VIH est requis de toute urgence», a déclaré le Directeur exécutif de l'ONUSIDA, le Dr Peter Piot, lors du lancement du rapport *Le point sur l'épidémie de sida 2005*.

Une enquête informelle menée par *Union Postale* auprès d'un certain nombre d'opérateurs postaux a révélé que peu d'entre eux, notamment dans les pays de faible prévalence, avaient mis en place des politiques de prévention du VIH/sida. Plus inquiétante est la réponse de certains opérateurs postaux, principalement en Europe orientale et en Asie, affirmant que les programmes de prévention du VIH/sida «ne sont pas

companies have a responsibility to ensure that they have HIV/AIDS policies and preventative programmes in place,” says Marcel van Soest, Executive Director of the World AIDS Campaign (WAC), a non-governmental organization that seeks to foster an alliance of HIV/AIDS campaigns worldwide. The Campaign's theme is “Stop AIDS: Keep the Promise”, directed at governments and policy-makers that made a commitment to help stop the disease at the United Nations General Assembly Special Session on HIV and AIDS in 2001.

#### **Workplace policies and programmes**

HIV/AIDS is a critical workplace issue, not only because it affects labour and productivity, but also because workplace programmes can contribute significantly to the fight against the epidemic.

According to UNAIDS and the International Labour Organization (ILO), the lack of policies, underinvestment in workplace prevention and support programmes, and the prevalence of stigma and discrimination in the workplace are among the biggest obstacles.

“It is clear that a rapid increase in the scale and scope of HIV prevention programmes is urgently needed,” said Dr Peter Piot, Executive Director of UNAIDS, at the launch of the AIDS Epidemic Update 2005 report.

An informal survey by *Union Postale* among a certain number of postal operators found that few, particularly in low-prevalence countries, had HIV/AIDS policies in place. More disturbing was the response by some postal operators, mainly in Eastern Europe and Asia, which said that HIV/AIDS programmes were “not a priority” for their companies. This despite the fact that Eastern Europe and Central and East Asia are experiencing the steepest increases in HIV infections. The 2005 AIDS Epidemic Update showed a 25% increase in HIV-infected people in these regions. A number of postal operators, however, indicated that they were following their governments' HIV/AIDS policies.

#### **High-risk working environments**

Some workplaces present a greater risk of HIV transmission for workers than others. According to ILO, the risk of transmission increases when the workforce is mobile or migratory. This applies particularly to the transport industry where workers may travel signifi-

Le syndrome d'immunodéficience acquise (sida) a tué plus de 25 millions de personnes depuis sa découverte en 1981, ce qui en fait l'épidémie connue la plus meurtrière de l'histoire. Trois millions cent mille personnes en sont mortes en 2005. Le nombre total de personnes vivant avec le virus d'immunodéficience humaine (VIH), estimé à 40,3 millions, est plus élevé que jamais. Près de cinq millions de nouveaux cas d'infection ont été recensés en 2005.

*“With outlets in every corner of the world and delivering information to the majority of the world’s citizens, postal companies can make a huge contribution in promoting preventative activities and distributing educational information. Just imagine the impact if five million postal workers “make a promise”, says Marcel van Soest of the World AIDS Campaign.*

une priorité» pour leur entreprise, et ce malgré le fait que l’Europe orientale et l’Asie centrale et orientale connaissent les plus forts taux d’infection au VIH. Le rapport *Le point sur l’épidémie de sida 2005* indique un accroissement de 25% du nombre de personnes infectées par le VIH dans ces régions. Plusieurs opérateurs postaux ont cependant précisé qu’ils suivaient les politiques de lutte contre le VIH/sida élaborées par leur gouvernement.

### **Environnements de travail à haut risque**

Certains lieux de travail présentent un risque plus élevé de transmission du VIH pour les travailleurs que d’autres. Selon l’OIT, le risque de transmission s’accroît lorsque la main-d’œuvre est constituée de travailleurs mobiles ou migrants. Cela s’applique tout particulièrement au secteur du transport, dont les employés peuvent parcourir de grandes distances sur de longues périodes. Etant donné que beaucoup de grands opérateurs postaux utilisent le transport routier, leurs employés sont aussi plus exposés, tout comme les travailleurs migrants vivant loin de chez eux pendant des périodes prolongées. Plusieurs opérateurs postaux publics emploient de nombreux travailleurs migrants.

Bien que le risque ne soit pas aussi élevé que pour les agents de santé, les agents postaux pourraient être exposés à une infection au VIH dans le cadre de leur travail. Certains opérateurs postaux, dont Australia Post, Postes Canada et Post Danmark, ont mis en place des mesures pour protéger leur personnel après que des aiguilles usagées ont été trouvées dans des boîtes aux lettres publiques et des échantillons sanguins renversés pendant les opérations de distribution du courrier. «A la suite d’incidents liés à la présence d’aiguilles hypodermiques dans des boîtes aux lettres publiques, nous avons distribué des gants de protection à nos agents. Quelques blessures ont été signalées, mais, heureusement, personne n’a été infecté. Nous avons aussi mis en place des mesures de prévention concernant la manière d’agir en cas d’épanchement de sang ou d’autres matières infectieuses pendant les opérations de traitement ou de distribution du courrier», a expliqué Grethe-Birgitte Friis Jakobsen, porte-parole de Post Danmark.

En 1999, l’UPU et l’OMS ont signé un accord visant à promouvoir la sécurité du transport des matières infectieuses et des échantillons diagnostiques via le réseau postal international. Cet accord prévoit la création d’emballages plus sûrs et l’élaboration de

cant distances over long periods. As employees from many large postal operators also make use of road transport, they could also be at risk. The same applies to industries that attract migrant labourers who live away from home for long periods. Several public postal operators employ large numbers of migrant workers.

Although the risk is not as high as for health workers, postal employees could be exposed to HIV infection in their work. Some postal operators, such as Australia Post, Canada Post and Post Danmark, introduced measures to protect their staff after used needles were found in street letter boxes or blood samples were spilled in the distribution process. Says Grethe-Birgitte Friis Jakobsen, spokesperson for Post Danmark: “Following incidents of hypodermic needles being disposed of in street letter boxes, staff members were issued with protective gloves. There were a few instances of injuries, but fortunately nobody was infected. We also have preventative measures in place on how to deal with blood spillage and other infectious substances during mail processing and distribution.”

The UPU and WHO signed an agreement in 1999 aimed at promoting the safe transport of infectious substances and diagnostic specimens through the international mail network. It provides for the development of safer packaging and training programmes for healthcare organizations, postal administrations, mailers and shippers in all countries.

### **Global alliances**

Stigma and discrimination were also identified as a growing problem in the World Economic Forum’s *Global Review of the Business Response to HIV/AIDS 2005–2006*. The report pointed out that business can play a critical role by developing and implementing workplace policies to break down discrimination and to support employees in accessing HIV treatment and prevention services. Coalitions such as the Global

Acquired Immunodeficiency Syndrome (AIDS) has killed more than 25 million people since it was first diagnosed in 1981, making it one of the most destructive epidemics in recorded history. AIDS claimed 3.1 million lives in 2005. The total number of people living with the human immunodeficiency virus (HIV) - an estimated 40.3 million - is higher than ever. Close to five million people were newly infected with the virus in 2005.

«Le temps est venu d'admettre que, si nous voulons réaliser l'Objectif du millénaire pour le développement consistant à avoir stoppé la propagation du VIH/sida et commencé à inverser la tendance actuelle d'ici à 2015, nous devons à tout prix redoubler d'efforts. Cette mission est l'affaire de chacun d'entre nous. En effet, stopper la propagation du sida n'est pas un objectif comme les autres, c'est une condition indispensable pour atteindre la plupart des autres Objectifs du millénaire.» Kofi Annan, Secrétaire général de l'ONU.

programmes de formation pour les établissements de santé, les administrations postales, les entreprises de publipostage et les chargeurs dans tous les pays.

### Alliances mondiales

Dans le rapport du Forum économique mondial intitulé *Global Review of the Business Response to HIV/AIDS 2005–2006* (Etude mondiale 2005/2006 sur l'action des entreprises pour la lutte contre le VIH/sida), la stigmatisation et la discrimination sont présentées comme des problèmes croissants. Il est précisé que les entreprises peuvent jouer un rôle capital en élaborant et en appliquant des politiques relatives au lieu de travail pour lutter contre la discrimination et faciliter l'accès des employés aux services de traitement et de prévention du VIH. Des coalitions comme la Coalition mondiale des entreprises contre le VIH/sida aident les entreprises à prendre de telles mesures en les rassemblant pour une mise en commun des pratiques exemplaires.

Deutsche Post World Net, avec son entreprise internationale de services express et logistiques, DHL, est le premier opérateur postal à s'associer à la Coalition mondiale des entreprises contre le VIH/sida, le point focal officiel du secteur privé pour le Fonds mondial contre le sida, la tuberculose et le paludisme. Comptant près d'un demi-million d'employés dans plus de 220 pays, Deutsche Post World Net et DHL contribuent activement aux mesures de prévention du VIH/sida, notamment dans les pays de forte prévalence en Afrique et en Asie. En outre, ils utilisent leur vaste réseau de transport pour acheminer du matériel d'information très utile pour les campagnes de lutte contre le VIH/sida ainsi que des antirétroviraux et des échantillons pour aider ceux qui tentent de mettre au point un remède.

«Les entreprises postales, présentes aux quatre coins du monde, distribuent des informations à la plupart des habitants de la planète. Elles peuvent jouer un rôle essentiel en assurant la promotion des activités de prévention et en diffusant des informations pédagogiques. Imaginez un peu l'impact que cela pourrait avoir si cinq millions de travailleurs faisaient la promesse», a déclaré Marcel van Soest, de World AIDS Campaign. ■

Traduit par Didier Guyonnet

Business Coalition on HIV/AIDS are helping companies to meet these needs by bringing them together to share best practices.

Deutsche Post World Net and its international express and logistics business DHL is the first postal operator to join the Global Business Coalition on HIV/AIDS, the official private sector focal point for the Global Fund to Fight AIDS, Tuberculosis and Malaria. With almost half a million workers in 220 countries, Deutsche Post World Net and DHL are active in HIV/AIDS prevention activities, particularly in high-prevalence countries in Africa and Asia. The companies are also using their vast transportation network to move much-needed information material to support HIV and AIDS campaigns as well as antiretroviral medicine and samples to help those trying to find a cure.

“With outlets in every corner of the world and delivering information to the majority of the world's citizens, postal companies can make a huge contribution in promoting preventative activities and distributing educational information. Just imagine the impact if five million postal workers “make a promise”, says Marcel van Soest of the World AIDS Campaign. ■

“It is time to admit that if we are to reach the Millennium Development Goal of halting and beginning to reverse the spread of AIDS by 2015, then we must do far, far more. That mission concerns every one of us. For halting the spread of AIDS is not only a goal in itself; it is a prerequisite for reaching most of the other Millennium Goals.” Kofi Annan, UN Secretary General.



### Le coût du VIH/sida

Outre la souffrance et les pertes en vies humaines, qui ne peuvent pas être mesurées en termes financiers, le coût du VIH/sida représente un fardeau financier considérable pour les gros employeurs. Selon le Bureau international du travail (BIT), les coûts directs sont principalement

liés à l'augmentation du volume des indemnités que les entreprises sont tenues de verser à leurs employés, y compris les prestations financières versées aux membres de leur famille. Les autres coûts directs sont liés au recrutement et à la formation de personnel nouveau destiné à remplacer celui ne pouvant plus travailler. Les coûts indirects résultent quant à eux de la baisse de la productivité, de la perte de compétences et d'expérience et de la hausse du taux de rotation du personnel. Le fort taux d'absentéisme des travailleurs malades du sida constitue l'un des coûts les plus élevés pour l'entreprise. Selon une étude menée par le BIT au sein du secteur privé au Kenya, au Malawi et en Zambie, ce coût représenterait entre 25 et 45% des dépenses totales des entreprises. Il y a aussi des coûts liés aux conséquences de l'épidémie sur le moral et la motivation du personnel.

L'OIT a publié un Recueil de directives pratiques sur le VIH/sida et le monde du travail. Il comprend des conseils pratiques à l'intention des gouvernements, des employeurs, des travailleurs et d'autres intervenants sur l'élaboration de politiques et de programmes, d'envergure nationale et au niveau des entreprises, pour lutter contre la propagation du VIH et atténuer son impact. Ce Recueil est disponible dans plusieurs langues sur le site Web de l'OIT ([www.ilo.org/public/english/protection/trav/aids/publ/indexfr.htm](http://www.ilo.org/public/english/protection/trav/aids/publ/indexfr.htm)). En outre, des informations sur l'élaboration et la mise en œuvre de politiques concernant le lieu de travail peuvent être obtenues à l'adresse [iloaids@ilo.org](mailto:iloaids@ilo.org).

### The HIV/AIDS price tag

Besides the human suffering and loss of life that cannot be measured in monetary terms, the cost of HIV and AIDS places a significant financial burden on large employers. According to the International Labour Organization (ILO), direct costs

arise mainly from the greater strain placed on employee benefit packages, including financial support for dependants. Further costs are incurred in recruiting and training new employees to replace those who can no longer work. Indirect costs result from the loss of productivity, the loss of skills and experience, and increased labour turnover. Employees living with AIDS show higher levels of absenteeism, which represents one of the highest costs to firms. In an ILO study of the private sector in Kenya, Malawi and Zambia, absenteeism accounted for 25 to 45% of all costs. There are also indirect costs due to the overall effect on employee morale and motivation.

The ILO has adopted a Code of Practice on HIV/AIDS and the World of Work. It provides practical guidance to governments, employers and workers as well as other stakeholders for developing national and workplace policies and programmes to combat the spread of HIV and mitigate its impact. The Code of Practice is available in many languages on the organization's website, at [www.ilo.org/public/english/protection/trav/aids/publ/code.htm](http://www.ilo.org/public/english/protection/trav/aids/publ/code.htm), or contact [iloaids@ilo.org](mailto:iloaids@ilo.org) to find out how to develop and implement workplace policies.

## Le sida en Afrique

# Posta Kenya voit les choses positivement

### AIDS in Africa

## Posta Kenya: a positive case that's good news

By Juliana Nel

Les collègues de Hellen Atieno Opiyo, messagère au bureau de poste principal de Kisumu (Kenya), estiment qu'elle est porteuse d'un message d'espoir. Elle vit avec le VIH/sida depuis quinze ans. En 1999, lors d'une consultation à l'hôpital, son taux de lymphocytes CD4 était si bas que les médecins n'étaient guère optimistes quant à ses chances de survie. Mais cette mère de six enfants, qui est aussi grand-mère, et dont le mari est mort du sida, a réussi à passer ce cap difficile et à reprendre son travail. Aujourd'hui, les antirétroviraux l'aident à rester en vie, mais elle compte aussi beaucoup sur la politique novatrice mise en place par la poste kényenne (Posta Kenya) au profit des employés vivant avec le VIH/sida. «Les journées organisées par mon employeur en faveur des membres du personnel et de leurs familles, sur le thème du VIH/sida, m'ont vraiment aidée à comprendre que le meilleur moyen de lutter contre les effets néfastes du sida au sein de la société n'est pas de faire preuve d'abnégation, mais d'accepter la vérité», explique M<sup>me</sup> Opiyo. «Je suis très reconnaissante envers les dirigeants et les employés de Posta Kenya, car ils me permettent de recevoir des traitements lorsque je tombe malade et garantissent l'éducation de mes enfants.»

M<sup>me</sup> Opiyo est l'un des témoins vivants des résultats positifs de la lutte contre le VIH/sida. Malgré l'augmentation du taux de transmission du VIH dans le monde, le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) affirment que, selon des études récentes, le taux d'infection chez les adultes a baissé dans certains pays au cours de ces dernières années, notamment au Kenya, au Zimbabwe et dans plusieurs pays de la région des Caraïbes. Les changements comportementaux, tels que l'utilisation accrue des préservatifs, le retardement du premier rapport sexuel et la réduction du nombre de partenaires sexuels, seraient des éléments clés de cette évolution.

To her colleagues, Hellen Atieno Opiyo, a messenger at the Kisumu general post office in Kenya, is an ambassador of hope. Living with HIV/AIDS, she was admitted once to hospital in 1999 where her CD4 count was so low that doctors gave her few chances of survival. But the mother of six and grandmother of one, who also lost her husband to HIV/AIDS, made it through the ordeal and eventually returned to work. Today, antiretroviral drugs help her stay alive, but Kenya Post's progressive policy for employees living with the disease is also helping her in times of need. "My employer's AIDS Family Days have gone a long way to reinforce my belief that the best way to combat the negative impact of AIDS in society is not through self-denial but acceptance of the truth," says Opiyo, who is heavily involved in AIDS-related activities and campaigns. "I have to thank Postal Corporation of Kenya and its managers and staff who enable me to receive treatment whenever I fall sick and ensure that my children continue to receive an education for the future."

Opiyo's story is proof that there are some positive developments in the struggle against HIV/AIDS. Despite an increase in HIV transmission worldwide, UNAIDS and WHO say there is new evidence that adult infection rates have decreased in certain countries over the past few years, particularly in Kenya, Zimbabwe and certain countries in the Caribbean region. Changes in behaviour to prevent infection, such as increased use of condoms, delay of first sexual experience and fewer sexual partners, are said to have played a key part in these declines.

In Kenya, where about 2.5 million of the 33 million people are infected with HIV/AIDS, adult infection rates fell from a peak of 10% in the late 1990s to 7% in 2003. And information provided by the Postal Corporation of Kenya (Posta Kenya) supports this downward trend, showing a visible decrease in the mortality rate among its 4,500 postal workers. In 2002, 46 employees died – in most cases as a result of HIV/AIDS – compared to four in 2005.

**Hellen Atieno Opiyo, de la poste kényenne, participe activement à diverses actions et campagnes de lutte contre le sida et dirige une organisation communautaire au sein de laquelle les personnes atteintes du VIH/sida apprennent à rester positives et à exercer des activités lucratives pour pouvoir nourrir leur famille.**

**Posta Kenya's Hellen Atieno Opiyo is heavily involved in AIDS-related activities, including running a community-based organization where people living with HIV/AIDS learn how to remain positive and manage income-generating activities to feed their families.**



Au Kenya, où près de 2,5 millions de personnes, sur les 33 millions d'habitants que compte le pays, sont infectées par le VIH/sida, le taux d'infection chez les adultes est tombé de 10% à la fin des années 90, son niveau le plus élevé, à 7% en 2003. De plus, les informations fournies par Posta Kenya confirment cette tendance à la baisse, indiquant un recul sensible du taux de mortalité chez ses 4500 agents postaux. En 2002, 46 d'entre eux sont décédés – des effets du VIH/sida, pour la plupart – contre quatre en 2005.

Compte tenu de l'impact du VIH/sida sur la productivité et le revenu du pays, le Gouvernement du Kenya a qualifié la pandémie de catastrophe nationale en 1999. Il a aussi mis en œuvre une politique nationale et renforcé les mesures de prévention et de gestion du VIH/sida ainsi que les actions visant à lutter contre ce fléau et à en atténuer les effets. En outre, le Gouvernement a instauré, dans le secteur public, une politique sur le lieu de travail comportant des indications claires sur les droits et responsabilités des employés et le comportement de ces derniers en milieu professionnel. «Tous les employeurs doivent faire face à l'épidémie de VIH/sida, y compris Posta Kenya, précise Dick Rayori, Directeur du département des affaires internationales et de la communication interne. Nous reconnaissons que l'épidémie pose aujourd'hui de graves problèmes économiques, sociaux et sanitaires, et que nous subissons ses effets parmi nos employés.»

La politique de Posta Kenya prévoit un traitement équitable pour les employés atteints du VIH/sida, y compris en ce qui concerne leur couverture médicale. Aucun employé n'est soumis à un dépistage du VIH sans son consentement, et ceux qui sont infectés par le virus peuvent continuer à exercer leurs fonctions tant qu'ils sont en état de travailler.

#### Activités de sensibilisation

Depuis sa création en juillet 1999, Posta Kenya mène des activités qui ont permis de fortement sensibiliser ses employés, répartis dans plus de 900 bureaux de poste, et de modifier leur comportement. Actuellement, 20 conseillers qualifiés fournissent des conseils au personnel dans toutes les régions du pays. De plus, grâce aux 75 éducateurs chargés de former leurs pairs, les activités de sensibilisation peuvent être étendues à la quasi-totalité des membres du personnel. En outre, 31 formateurs ont reçu une formation sur le VIH/sida et, depuis 2001, plus de 5000 membres du personnel ont suivi des programmes axés sur la sensibilisation et le changement de comportement organisés sous la forme de projections vidéo et de discussions de groupe. Les groupes de discussion débattent de questions en rapport avec le VIH/sida, d'une manière interactive, et des réunions d'orientation individuelles ont également lieu.

Les activités de la poste kényenne ne s'adressent pas uniquement à son personnel. Les journées consacrées aux familles ont été lancées dans quatre régions en 2004, et près de 1500 employés et membres de leurs

In response to the impact of HIV/AIDS on national productivity and earnings, the Kenyan Government declared the pandemic a national disaster in 1999, put a national policy in place and intensified measures for the prevention, management, control and mitigation of HIV/AIDS. The Government also introduced a public sector workplace policy with clear guidelines outlining employees' rights, responsibilities and expected workplace behaviour. "All employers face the HIV/AIDS epidemic, and Posta Kenya is no exception," says Dick Rayori, Manager, International Business and Corporate Communications. "The Corporation recognizes that the epidemic has become a serious economic, social and health hazard and that it is also affected by the spread of the disease among its workers."

The Corporation's policy provides for the equal treatment of employees with HIV/AIDS, including medical benefits. No employees are tested for HIV without their consent and those infected are allowed to continue with their normal duties as long as they can work.

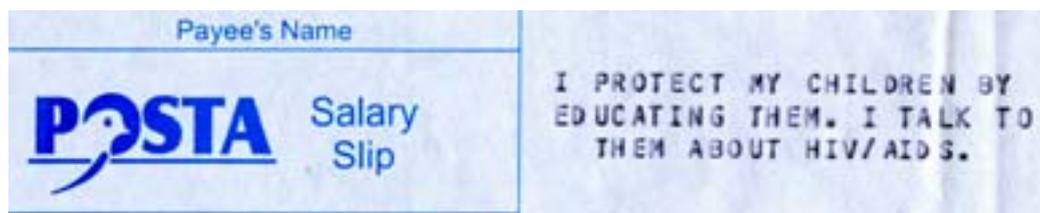


**Plus de 350 personnes ont participé à la première journée organisée par Posta Kenya, au profit des employés et de leurs familles, sur le thème du VIH/sida et du changement de comportement. Le sida a privé l'entreprise d'une main-d'œuvre fortement qualifiée, appauvrit les familles et fait peser sur la poste une lourde charge financière résultant des frais liés aux traitements médicaux et aux funérailles des employés, a précisé le Postmaster General Dan K. Ameyo (deuxième à partir de la droite).**

**Over 350 people attended the first HIV/AIDS behaviour change open day for Posta Kenya employees and their families. AIDS has robbed the Corporation of highly skilled manpower, impoverished families and overburdened its resources with medical bills and funeral expenses, said Postmaster General Dan K. Ameyo (second from right).**

#### Outreach activities

Since its creation in July 1999, Posta Kenya's activities have greatly enhanced the level of awareness and behaviour change among its workforce, spread over 900 post offices. Twenty trained counsellors in all regions now provide counselling to staff. There are also 75 peer educators, reaching virtually every staff member. A further 31 trainers were educated on HIV/AIDS and,



**Posta Kenya utilise son réseau pour diffuser des informations et du matériel pédagogique sur le VIH/sida et met des préservatifs à la disposition de ses employés. Des messages concernant le VIH/sida sont imprimés sur les fiches de paie et utilisés comme empreintes d'affranchissement sur les lettres des clients.**

**Posta Kenya uses its network to distribute information and educational material on HIV/AIDS, and makes condoms available to employees. HIV/AIDS messages are printed on salary slips and for franking customer letters.**

familles y ont déjà participé. Cette initiative sera étendue prochainement aux autres régions.

### Soins et soutien

Les employés infectés par le VIH/sida bénéficient, au même titre que les autres membres du personnel, de la couverture médicale de Posta Kenya et sont encouragés, ainsi que les membres de leurs familles, à se rendre dans des centres d'orientation et à obtenir des traitements antirétroviraux auprès des hôpitaux désignés à cet effet. Les employés infectés par le virus reçoivent des visites à domicile, et des conseils thérapeutiques leur sont fournis sur le lieu de travail et chez eux.

Outre le budget alloué pour la couverture médicale, Posta Kenya reçoit en moyenne 1 million de KES (13 000 USD) par an du Conseil national de lutte contre le sida, l'organe faitier du Gouvernement kényen chargé de coordonner et de financer les activités en rapport avec le VIH/sida. Par ailleurs, Posta Kenya collabore étroitement avec d'autres organismes publics et privés, dont le Ministère de la santé, le service pour la lutte contre le sida du Ministère de la communication, les coordonnateurs de la lutte contre le sida dans les provinces et les districts, la Société kényenne de radiodiffusion et l'Organisation nationale pour l'éducation par les pairs.

### Résultats positifs

La poste kényenne est convaincue que ses programmes ont un impact positif général. Selon Dick Rayori, « plusieurs membres du personnel ont déclaré être infectés par le VIH/sida, en l'absence de toute contrainte, et l'ostracisme à l'égard des employés touchés par ce fléau est en nette diminution. Nos programmes de sensibilisation commencent à porter leurs fruits, et l'on constate, en parlant avec les familles des employés lors des journées de sensibilisation, une évolution positive des comportements, notamment en ce qui concerne l'utilisation du préservatif. La réduction du risque de transmission du VIH est de la responsabilité de tous, et elle passe par la prise des précautions nécessaires sur le lieu de travail. Après tout, l'infection au VIH est évitable, et les moyens de la prévenir sont le changement de comportement, l'information, le traitement et la création d'un environnement non discriminatoire.» ■

*Traduit par Didier Guyonnet*

since 2001, more than 5,000 staff members were reached through sensitization and behaviour-change programmes using videos and discussion groups. The discussion groups address topics related to HIV/AIDS in an interactive way, and there are also one-on-one counselling sessions.

The Corporation's activities reach further than just its own employees. AIDS Family Days were introduced in four regions in 2004 and almost 1,500 workers and family members have participated in these events to date. This initiative will shortly be extended to the remaining regions.

### Care and support

Infected employees benefit without discrimination from the Corporation's medical scheme and staff and their families are encouraged to visit voluntary counselling centres and to obtain antiretroviral treatment through the designated hospitals. Sick employees receive house visits, and counselling therapy is provided both at work and at home.

Apart from the allocated medical scheme budget, the Corporation also receives about 1 million KSh (13,000 USD) per year from the National Aids Control Council, the Kenyan Government's national umbrella body which coordinates and funds HIV/AIDS activities. The Corporation also works closely with other government and private institutions, including the Ministry of Health, the Ministry of Communication Aids Control Unit, provincial and district AIDS coordinators, the Kenya Broadcasting Corporation and the National Organization of Peer Education.

### Positive results

Posta Kenya is convinced that its programmes are having a positive impact. Explains Dick Rayori: "A number of staff members have come out openly, without coercion, to declare their HIV/AIDS status and there is a visible reduction in the stigma against infected staff. Our outreach programmes are also starting to deliver results and feedback from the family open days shows definite changes in behaviour with an increase in the use of condoms. We all have a responsibility to minimize the risk of HIV transmission by taking the appropriate precautions at the workplace. After all, HIV infection is preventable. And prevention can be achieved through behaviour change, knowledge, treatment and the creation of a non-discriminatory environment," concludes Rayori. ■



# Le timbre au service des victimes

Par Jérôme Deutschmann

## Stamps support good causes

Le timbre, depuis de nombreuses années, est devenu un formidable outil de collecte de fonds reversés aux œuvres de bienfaisance, aux associations de lutte et de prévention de maladies, aux organismes publics de défense ou de protection d'un groupe de la population.

La Convention postale universelle comprend un article en ce sens: «Les timbres-poste philanthropiques peuvent porter dans n'importe quelle langue une mention indiquant à quelle occasion ils ont été émis. Lorsqu'une surtaxe est à payer indépendamment de leur valeur d'affranchissement, les timbres doivent être confectionnés de façon à éviter tout doute au sujet de cette valeur.»

Ces timbres jouissent d'un statut particulier et sont le plus souvent régis par des directives ministérielles. Dès 1952, en France, le Gouvernement a autorisé l'opérateur national à émettre des timbres-poste spéciaux comportant la perception d'une surtaxe dont les recettes sont intégralement reversées à la Croix-Rouge française. Le Ministère suisse, quant à lui, a édicté en 1998 une ordonnance prévoyant que La Poste Suisse s'associe à deux institutions, Pro Patria et Pro Juventute, pour gérer et verser les recettes des timbres-poste spéciaux avec supplément de prix aux institutions culturelles, sociales et d'aide à la jeunesse ou d'intérêt national.

### Le cancer du sein, une cause nationale

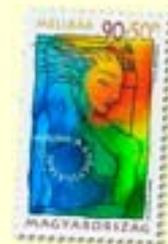
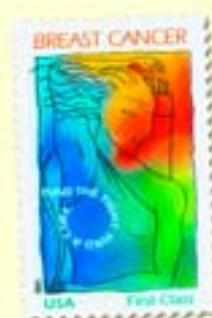
Le plus grand succès de vente de timbres philanthropiques connu à ce jour revient à USPS. Le «semi-postal», sous son appellation américaine, consacré à la recherche pour le cancer du sein, a été émis à la suite d'une loi du Congrès américain et des efforts conjugués de la société civile et de groupes de pression. La vente de 678 millions d'unités a permis de collecter un montant record de 47,9 millions d'USD jusqu'à la fin de 2005, dont 70% ont été reversés aux instituts nationaux de la santé et 30% à l'organisme gouvernemental américain chargé de la lutte contre le cancer du sein. «Le succès est tel, affirme David Failor, Directeur du service philatélique chez USPS, qu'une directive du Congrès prévoit de lancer un programme discrétionnaire philatélique d'une durée de dix ans.»

Un célèbre chirurgien hongrois vivant aux Etats-Unis, motivé par le succès du timbre philanthropique outre-Atlantique, a proposé d'émettre un timbre dans son pays d'origine et a obtenu l'autorisation d'USPS d'utiliser le même graphisme pour le timbre émis par

The postage stamp has long been a powerful means of collecting funds for charity, for associations dedicated to combating and preventing disease, or for public bodies working to defend or protect particular population groups.

The UPU Letter Post Regulations contain the following provision: "Charity postage stamps [...] may bear an inscription in any language to indicate the occasion for which they are issued. When a supplementary charge is payable in addition to their postage value, they shall be so designed as to leave no doubt about that value."

Charity stamps enjoy a special status, and are generally governed by ministerial directives. In France, since 1952, the Government has authorized the national operator to issue special postage stamps with a surcharge, the full proceeds from which are donated to the French Red Cross. The Swiss Communications Ministry, for its part, issued a decree in 1998 providing for collaboration between Swiss Post and two institutions, Pro Patria and Pro Juventute, to manage and transfer the proceeds from the surcharge on special postage stamps to cultural, social, youth or national heritage institutions.

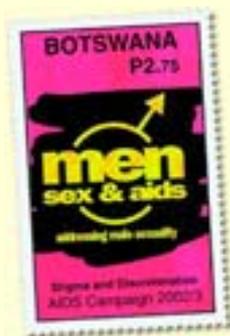


### Breast cancer, a national cause

To date, the United States Postal Service (USPS) has enjoyed the greatest success with charity stamps. Known as a "semi-postal", the stamp devoted to breast cancer research was launched following the passing of a law by the United States Congress and combined efforts by individuals and pressure groups. The 678 million units sold resulted in a record amount of 47.9 million USD being collected by the end of 2005, with 70% paid out to national health institutes and 30% to the American public body dedicated to the fight against breast cancer. "They have proven so successful," says David Failor, USPS's Director of Philately, "that we have a directive from Congress to start a 10-year discretionary programme."

A famous Hungarian surgeon living in the United States, noting the success of the USPS charity stamp, proposed that the same be done in his country of origin, and Magyar Posta obtained permission from USPS to use the same design as for the American stamp. Hungarian citizens were thus able to contribute 50 florins (0.20 EUR) to a national cause by purchasing





Magyar Posta. Les citoyens hongrois ont ainsi pu contribuer, à hauteur de 50 florins (0,20 EUR), à une cause nationale en achetant le timbre «Cancer du sein: un don pour guérir». «La vente de timbres a connu un énorme succès. Ce minuscule morceau de papier atteint des milliers de foyers et de bureaux et a permis de récolter, en trois mois, 10 000 EUR pour l'Institut hongrois de cancérologie», a affirmé Ildiko Szüts, Vice-Président de Magyar Posta, lors de la cérémonie de collecte de la vente des timbres.

Le tsunami et ses victimes ont également mobilisé les efforts de nombreuses postes. Slovenská Pošta en est un exemple. La poste slovaque a émis des timbres au profit d'un programme d'aide d'urgence destiné aux enfants victimes du raz-de-marée. La vente de ces timbres a permis de transférer 20 000 EUR à l'UNICEF, partenaire de l'opération. Un partenaire de confiance et connu du grand public pour ce type d'opération est souvent gage de succès pour la vente.

### Sensibilisé par le timbre

Si le cancer du sein et les catastrophes suscitent un intérêt particulier en Occident, la prévention du sida illustre la grande majorité des timbres de sensibilisation vendus en Afrique et en Asie. Plusieurs gouvernements, du Nigéria à l'Afrique du Sud, en passant par le Botswana et le Rwanda, manifestent leur soutien à la lutte contre ce fléau en incitant les postes à émettre des timbres arborant le ruban rouge ou d'autres symboles facilement reconnaissables de la lutte contre la maladie. La Tanzanie, le Zimbabwe et le Tchad ont accolé aux timbres des étiquettes comportant un message de prévention. Le Ministère de la communication du Népal a ordonné que le message «Protégez-vous et les autres du VIH/sida» figure sur chaque envoi du régime intérieur et international pendant six mois, et ce pour sensibiliser le plus grand nombre de personnes.

Le fléau a pris de telles proportions chez les employés de certaines postes que le timbre est plus que jamais le vecteur de communication par excellence, en matière de prévention, susceptible d'atteindre les populations même les plus reculées de la planète. ■

the "Breast cancer: give for recovery" stamp. "The issue of the stamp was a great success. This tiny piece of paper, which gets out to thousands of households and offices, yielded 10,000 EUR for the Hungarian Institute of Oncology in the space of three

months," said Ildiko Szüts, Vice-President of Magyar Posta, at the ceremony marking the hand-over of the donation.

The 2004 tsunami and its victims also mobilized many Posts. Slovenská Pošta was one example. The Slovakian Post issued stamps benefiting an emergency aid programme for children who had suffered as a result of the tidal wave, which raised 20,000 EUR for UNICEF, the operation's partner. A trusted partner familiar to the general public is often the key to the success of such initiatives.

### Raising awareness through stamps

While breast cancer and natural disasters arouse particular interest in the West, prevention of AIDS is the most common subject for campaigning stamps sold in Africa and Asia. Various governments, from Nigeria to South Africa via Botswana and Rwanda, have shown their support for the fight against AIDS by encouraging Posts to issue stamps depicting the red ribbon or other recognizable symbols of AIDS prevention. Tanzania, Zimbabwe and Chad have issued stamps with special labels carrying AIDS prevention messages. The Nepalese Ministry of Communications decreed that the slogan "protect yourself and others from HIV/AIDS" should appear on every domestic and international mail item for a six-month period, in order to make as many people as possible aware of the issue.

The scale of the AIDS epidemic even amongst the staff of certain Posts only serves to increase the postage stamp's role as a primary vehicle for the AIDS prevention message, even in the remotest regions of the world. ■

# Take advantage of our expertise.



FROM HIGH PERFORMANCE SORTERS TO 'TURNKEY' SOLUTIONS

SOLYSTIC is able to draw on its extensive resources of both technical and personal expertise in order to process mail within increasingly tight deadlines. For over 50 years now, SOLYSTIC has been a special partner for postal services all over the world, sought-after for its capacities to listen, to understand your requirements, draw up diagnostics, react in real-time and propose tailor-made solutions. Take advantage of this expertise, it makes all the difference.

SOLYSTIC has been awarded the International Trophy for Technology



## Future postal solutions

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

 **SOLYSTIC**  
a NORTHROP GRUMMAN company

[www.siemens.com/postalautomation](http://www.siemens.com/postalautomation)

Siemens AG, Industrial Solutions and Services, Postal Automation  
78467 Konstanz, Germany



# SIEMENS

Industrial Solutions and Services

It's so easy ...  
to make dreams fly.

No matter what path your mail follows, the shortest route to its final destination will be the direct route. With our innovative spirit and our engineering competence we can provide any technological solution you are looking for – from managing large parcels to sorting mail faster than you ever thought possible. We at Siemens take the most direct route to putting you in the lead for your customers.

**Your Success Is Our Goal**

