

# UNION POSTALE

décembre 2008

L'actualité qui fait bouger  
le secteur postal



UPU, institution spécialisée  
des Nations Unies

# 4

Crise financière  
Son impact  
sur le secteur  
postal





*Renforcez vos connaissances. Rehaussez vos compétences.  
Stimulez votre carrière.  
Une formation de premier plan pour un secteur postal mondialisé.*

## **Executive Master in POSTAL LEADERSHIP**

Suivez une formation internationale de 15 mois, répartie sur 4 continents, et découvrez les meilleures pratiques de l'industrie postale. Des universitaires et professionnels de renom mettent à profit leurs connaissances pour ce programme unique au monde, le seul à s'adresser spécifiquement aux leaders postaux.

<http://postal-leadership.epfl.ch>

Stratégie, transformation, technologie, innovation

Consultez notre site Web:

<http://postal-leadership.epfl.ch>

ou appelez-nous au +41 21 693 00 07

Courriel: [postal-leadership@epfl.ch](mailto:postal-leadership@epfl.ch)

# Sommaire



**Le secteur postal n'est pas à l'abri des effets de la crise financière. Cela dit, plusieurs experts estiment que les opérateurs postaux pourraient en profiter, s'ils jouent la carte de la confiance et ne tardent pas à réagir.**

|   |    |
|---|----|
| <b>En bref</b><br>Survol des activités de l'UPU   | 4  |
| <b>Avant-propos</b><br>Miser sur la confiance   | 5  |
| En couverture<br><b>Crise financière: son impact sur le secteur postal</b>  |    |
| <b>Fidèles aux postes</b><br>Pour le secteur postal, crise financière ne rime pas seulement avec mauvaises nouvelles        | 8  |
| <b>L'épargne postale gagne du terrain</b><br>Découvrez pourquoi deux journaux influents défendent l'épargne postale         | 12 |
| <b>La poste au féminin</b><br>Les femmes du secteur postal ont-elles enfin brisé le plafond de verre?                       | 14 |
| L'interview<br><b>Place au changement</b><br>Marta Amado nous explique la transformation à venir du paysage postal panaméen | 20 |
| <b>Appel à la tolérance</b><br>La lettre d'un jeune Centrafricain remporte le concours épistolaire 2008 UNESCO-UPU          | 26 |
| <b>Tour d'horizon</b><br>Survol des actualités postales dans le monde entier  | 29 |

134<sup>e</sup> année  
décembre

2008

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

**Téléphone:** +41 31 350 33 10  
**Téléfax:** +41 31 350 31 77  
**Courriel:** rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int

Publié depuis 1875, *Union Postale* est disponible en allemand, en arabe, en anglais, en chinois, en espagnol et en russe.

**Directrice, Cabinet et communication:** Juliana Nel  
**Rédacteur en chef:** Rhéal LeBlanc  
**Rédacteur adjoint:** Jérôme Deutschmann  
**Secrétaire de rédaction:** Gisèle Coron  
**Collaborateurs:** Rosa Cifuentes, Faryal Mirza  
**Traduction:** Didier Guyonnet, Xavier Perret, Nathalie Tomlinson  
**Graphisme:** Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)  
**Photos:** Daniel Rihs, Ana Lucia Pita, Alexandre Plattet  
**Impression:** Weber Bentelli AG, Bienne (Suisse)  
**Abonnement:** publications@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* (UPU)

## CEP et CA: démarrage sur les chapeaux de roue



**L'ambassadeur Bishar Hussein, dirigeant sa première session en tant que président du Conseil d'administration.**

Photo: Alexandre Plattet

A l'issue de leurs premières sessions tenues au siège de l'UPU, du 29 octobre au 14 novembre, les nouveaux Conseil d'exploitation postale (CEP) et Conseil d'administration (CA) ont établi de solides bases de travail pour les quatre prochaines années.

Le CEP a confirmé les groupes de travail et leurs présidences. Ces groupes doivent maintenant préparer leurs plans de travail avant la prochaine session en avril 2009. En outre, les commissions chargées de la poste aux lettres, des colis et des

services financiers postaux ont modifié de nombreux règlements concernant ces services. Ces nouveaux règlements entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010 à l'échelle internationale.

Le CEP a aussi décidé que l'UPU irait de l'avant avec l'ambitieux projet d'élaborer un système de contrôle de la qualité pour la poste aux lettres. Une fois ce système en place en 2010, l'UPU pourra donner aux opérateurs désignés des informations précises concernant la qualité de leur service en matière de courrier international arrivant et fixer la rémunération reçue par les pays au titre des frais terminaux.

Du côté des colis, les pays-membres ont décidé d'établir, dès 2010, des objectifs de rendement plus rigoureux afin d'améliorer la qualité de service. Pour avoir droit aux primes associées au service des colis, les pays devront échanger un certain pourcentage de messages électroniques entre eux et atteindre des objectifs précis pour ce qui est des réclamations et demandes de renseignements de la part de la clientèle.

### Se donner les moyens

Le CA, en approuvant le programme et budget de l'Union, a rompu avec le principe de croissance nominale zéro dont était assujéti le budget ordinaire de l'UPU depuis onze ans. Le nouveau budget biennuel s'établira désormais à 73,2 millions de francs suisses (environ 60 millions de dollars US) sur deux ans, soit 2,56% de plus que le budget précédent. Il tient compte de l'inflation et de l'augmentation des coûts d'exploitation du Bureau international, le secrétariat de l'UPU établi à Berne. Aussi, pour la première fois et dans un souci d'adaptation de l'organisation à son environnement, 1% du budget sera consacré à la formation du personnel.

Enfin, le CA a adopté une résolution classifiant la Palestine aux fins des frais terminaux et du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (v. article en page 7). **RL**

## Le chiffre

# 54

C'est le pourcentage de publipostage lu au Royaume-Uni, contre 27% des publicités envoyées par courrier électronique. Selon une étude effectuée par International Postal Corporation, dans tous les pays, les pubs reçues par courrier sont davantage lues que celles livrées dans une boîte aux lettres électronique. Les Américains aus-

si lisent 54% du publipostage qui leur est destiné, contre 47% pour les Suédois. Dans l'un et l'autre pays, seuls environ 30% des publicités envoyées électroniquement sont lues. C'est en France que cette forme publicitaire retient le moins l'attention: 13% des annonces de ce type sont lues, contre 46% pour les imprimés.

## avant-propos

### Miser sur la confiance

La crise financière a des répercussions sur tous les secteurs, y compris le secteur postal. Il peut se passer des mois avant que nous puissions en mesurer pleinement l'impact. D'ici là, notre article vedette jette un regard sur la manière dont les experts voient la situation et sur leurs prédictions.

A mesure que certains opérateurs ajustent leurs stratégies, il semblerait que la crise pourrait se traduire par des opportunités, notamment dans le domaine des services financiers. Nombreux sont ceux qui estiment que, grâce à l'innovation, à la prise de risques et à la confiance – l'atout majeur des postes – les opérateurs pourraient compenser les effets néfastes de la crise par des gains dans d'autres domaines.

Selon un proverbe chinois, «Lorsque souffle la tempête, certains

construisent des murs, d'autres des moulins à vent». L'avenir nous dira qui a réussi à tirer parti des occasions qui se présentent.

A propos de la confiance, il est encourageant de constater que de plus en plus d'employeurs font confiance aux femmes en les affectant à des postes de responsabilité dans le secteur postal.

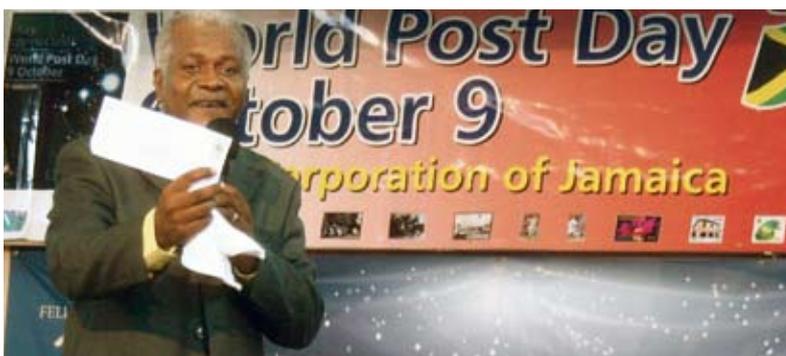
Bien que ce soit un lieu commun de le dire, il semble effectivement que les temps changent. La photo à la page 15, sur laquelle on voit des femmes de diverses nationalités représentant le gouvernement, le régulateur ou l'opérateur désigné de leur pays aux dernières réunions de l'UPU à Berne, ou travaillant au Bureau international, aurait été bien différente si elle avait été prise ne serait-ce que dix ans plus tôt. Si elles

n'ont pas encore brisé le «plafond de verre» pour exercer les plus hautes fonctions au sein de leur organisation, beaucoup de femmes gravissent les échelons et occupent aujourd'hui des postes clés dans les secteurs de l'exploitation et de la logistique, réservés jusque-là aux hommes.

Le développement durable du secteur postal dans les années à venir dépendra, en partie, d'une meilleure application du principe de l'égalité des sexes. Rencontrez quelques-unes des femmes qui occupent des postes parmi les plus exigeants du secteur, ouvrant ainsi la voie aux autres.

Rhéal LeBlanc, rédacteur en chef

## Bons baisers de Bagdad... et d'ailleurs



Montrant une lettre à ses ouailles, le pasteur Al Miller, de Kingston (Jamaïque), a célébré, le dimanche 5 octobre, une messe pour lancer une semaine complète d'activités mettant en avant les bienfaits de la poste. Son message s'inspirait du thème de la Journée mondiale de la poste, «Restez connectés».

Une cinquantaine de pays ont de nouveau célébré à leur façon la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre. Comme d'habitude, visites de bureaux de poste, émissions de timbres, expositions philatéliques, manifestations publiques et événements sportifs pour le personnel ont fait partie des activités organisées. Mais, au fil des ans, les célébrations se font de plus en plus variées. En Jamaïque, par exemple, la poste ne souligne

pas l'importance des services postaux lors d'une seule journée; elle le fait le temps d'une semaine complète.

Par ailleurs, si vous vous demandez si la Journée retient l'attention du public, Jamal Nasser Hussein en est le meilleur témoin. Le contrôleur en chef de l'aéroport international de Bagdad a envoyé ses meilleurs souhaits et sincères félicitations à l'UPU, le tout écrit à la main sur une

jolie carte postale. «Je n'ai pas Internet alors j'envoie des lettres. J'en confie environ 300 par an à la poste», écrit-il dans sa missive.

Les pays-membres de l'UPU célèbrent la Journée mondiale de la poste depuis 1969

» Pour un aperçu des célébrations organisées dans divers pays, consultez [www.upu.int/world\\_post\\_day/fr/](http://www.upu.int/world_post_day/fr/)

## Le Comité consultatif en phase avec la stratégie mondiale



**Charles Prescott, anciennement de la Direct Marketing Association, fut réélu au poste de président du Comité consultatif, cette fois en tant que membre de la Global Envelope Alliance.**

L'adressage, la protection des recettes postales et le développement durable constitueront les chevaux de bataille du Comité consultatif au cours des quatre prochaines années.

Réunis juste avant la première session du nouveau Conseil d'administration, les membres de cet organe représentant les partenaires du secteur postal autres que les opérateurs désignés ou les gouvernements sont convenus de miser leurs efforts sur ces trois sujets revêtant une importance capitale pour le secteur postal.

En matière d'adressage, le Comité favorisera le développement et la mise en œuvre de normes de qualité des adresses afin d'améliorer l'efficacité des activités de publipostage. Il encouragera aussi l'adoption

de systèmes postaux de changement d'adresse et cherchera des solutions au problème du courrier non distribuable.

Le Comité s'attèlera aussi à la protection des recettes d'affranchissement du courrier, qui nuit au développement économique durable des postes, notamment dans les pays en développement. Des solutions techniques existent, mais leur complexité et leur coût freinent souvent leur adoption. Le Comité aidera les opérateurs désignés de ces pays à recenser, à sélectionner et à adopter des solutions efficaces et économiques de protection des revenus et assurera la diffusion de pratiques exemplaires.

Par ailleurs, le Comité apportera son soutien aux activités de développement durable de l'UPU. **RL**

## Explorer de nouveaux modèles d'entreprises postales



ÉCOLE POLYTECHNIQUE  
FÉDÉRALE DE LAUSANNE

Pour la troisième année consécutive, l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), l'une des plus importantes universités en Suisse, organisera une conférence dans le cadre du réseau mondial de recherche et d'éducation (Global Research and Education Network), initiative lancée en 2006 avec l'UPU.

Le thème de la conférence, qui se tiendra le 27 avril 2009, portera sur les nouveaux modèles d'entreprises valables pour une industrie postale en constante évolution. Les personnes intéressées peuvent s'inscrire en ligne jusqu'au 18 avril.

La conférence soulignera le lancement de la deuxième édition du

«Executive Master in Postal Leadership» de l'EPFL. Unique au monde, ce programme de formation continue universitaire s'adresse particulièrement aux experts du secteur postal, aux régulateurs et aux professionnels des industries liées. En plus de recevoir un enseignement de grande qualité, les étudiants suivent des cours à Singapour, en Australie et aux États-Unis, où ils effectuent aussi des visites d'entreprise. Entre chacun des modules, ils ont l'occasion d'appliquer concrètement ce qu'ils apprennent à leur propre travail.

› <http://postal-leadership.epfl.ch>

## Réagissez!

Un article d'*Union Postale* ne vous laisse pas indifférent? Vous souhaitez partager un nouveau point de vue ou une pratique exemplaire avec nos lecteurs? N'hésitez pas à nous écrire; la rédaction recevra vos lettres avec grand plaisir afin de faire d'*Union Postale* un magazine plus interactif. Contactez-nous par la poste ou par courrier électronique ([rheal.leblanc@upu.int](mailto:rheal.leblanc@upu.int)) en prenant soin d'indiquer vos nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique. Au besoin, la rédaction se réserve le droit de resserrer les textes choisis pour publication; soyez concis. Au plaisir de vous lire!



## La Palestine recevra et paiera des frais terminaux

Vendredi 14 novembre, le Conseil d'administration de l'UPU a adopté une résolution classifiant la Palestine aux fins des frais terminaux et du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), condition requise pour intégrer le service postal palestinien au sein de la communauté postale mondiale.

Les postes israélienne et palestinienne avaient déclaré qu'elles travailleraient en ce sens lors du 24<sup>e</sup> Congrès postal universel en août dernier.

Selon la plus récente résolution, la Palestine recevra la rémunération accordée pour les échanges d'envois postaux (appelés frais terminaux) et paiera aussi des frais aux pays traitant le courrier provenant de son territoire.

La Palestine pourra ainsi avoir recours au FAQS pour financer des projets visant l'amélioration de la qualité du service postal.

Tous les pays, sauf ceux les moins avancés, contribuent à ce fonds par le biais d'une majoration des frais terminaux qu'ils paient.

« Cette résolution n'est qu'un pas concret vers la mise en œuvre du droit (aux services postaux), a déclaré le délégué des Emirats arabes unis, qui s'exprimait au nom des pays arabes. Il faudra donner un caractère durable à ce pas, qui devra être suivi par d'autres afin de permettre au peuple palestinien d'échanger le courrier avec tous les pays-membres de l'Union. »

Pour sa part, la déléguée d'Israël a réaffirmé l'engagement de son pays à poursuivre, « dans un esprit de coopération », les travaux bilatéraux engagés afin de faciliter l'intégration des services postaux palestiniens au sein de la communauté mondiale et de trouver des solutions techniques afin d'améliorer ces services.

Un consultant de l'UPU s'est rendu en Palestine en novembre pour évaluer la situation générale des services postaux et identifier les priorités d'un plan de développement qui sera élaboré afin de moderniser ces services. **RL**

## La récompense du travail bien fait

Jan Bojnansky, directeur des affaires internationales à la poste de Slovaquie (à g.), reçoit un prix d'excellence d'Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, et de Sommanogo Koutou, président du Conseil de fondation du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS). Le prix fut attribué à la Slovaquie ainsi qu'à huit autres pays pour la mise en œuvre réussie de leur projet FAQS. Les projets financés par le FAQS font l'objet d'une évaluation deux ans après leur conclusion afin de déterminer si les

objectifs ont été atteints et si la qualité de service a effectivement été améliorée. En 2008, l'Argentine, le Belarus, le Chili, la Hongrie, l'Indonésie, les Antilles néerlandaises, la Russie, la Slovaquie et les îles Saint-Christophe-et-Nevis se sont vus récompensés. Depuis 2001, près de 500 projets visant à améliorer, entre autres, la distribution, la sécurité ou l'accès aux services postaux dans les pays en développement ont été rendus possibles grâce au FAQS. **RL**



Photo: Alexandre Plattet

# Fidèles aux postes

.....

Le monde est en proie à une crise financière. Quels en sont les effets sur le secteur postal? A l'heure où les postes s'interrogent sur ce que la crise leur réserve, *Union Postale* se penche sur le tableau d'ensemble, lequel n'est, soit dit en passant, pas si noir que cela.

.....  
**Par**  
**Faryal Mirza**

A l'heure où les banques sont placées sous séquestre, où le prix des actions dégringole, où les gens perdent leur toit et où l'économie mondiale entre en récession, les opérateurs postaux, comme les entreprises d'autres secteurs, ressentent aussi les effets de la crise du crédit.

Le service postal des Etats-Unis (USPS), la plus grosse entreprise postale du monde, accuse le coup porté par une économie nationale vacillante qui a créé le problème de fond: les fameux crédits hypothécaires à haut risque aussi appelés «subprimes». USPS a annoncé une perte nette de 2,8 milliards de dollars pour l'exercice financier 2008 se terminant au 30 septembre. Les quantités de courrier ont également chuté durant la même période, tombant à 202,7 milliards d'envois, soit une diminution de 9,5 milliards d'envois par rapport à l'année dernière.



«Le déclin du volume d'envois était symptomatique de la détérioration de l'économie nationale, due notamment aux secteurs des banques et de l'immobilier, et une conséquence de l'usage croissant du courrier électronique», expliquait USPS dans un communiqué.

D'autres postes du monde entier sonnent aussi le tocsin dans leurs derniers résultats financiers. Royal Mail, en Grande-Bretagne, affirme que ses opérations «courent un risque supplémentaire en raison de la contraction de l'économie britannique... et des mesures de réduction des coûts prises en conséquence par les entreprises et les personnes privées». Elle ajoute qu'elle est «particulièrement exposée à un repli des annonceurs, qui représentent une part essentielle des dépôts».

Deutsche Post admet ressentir les effets de la débâcle financière, mais voit aussi des avantages à en tirer. Elle enregistre une baisse des quantités transportées sur certains marchés et se prépare à les voir encore diminuer dans un avenir proche. Toutefois, elle reste optimiste et entrevoit des possibilités d'affaires dans d'autres secteurs, comme la logistique contractuelle.

«En temps de crise, les entreprises externalisent de nombreux services. Cette situation pourrait créer des débouchés dont nous – c'est-à-dire notre département de logistique contractuelle – pourrions tirer profit», explique Dirk Klasen, porte-parole de l'opérateur allemand.

Pour les postes ayant besoin d'injections de capitaux pour soutenir leur infrastructure ou dynamiser leurs

réserves, le moment n'est pas propice à la recherche d'investisseurs aux poches pleines de liquidités. Les candidats traditionnels, comme les sociétés d'investissement privées, ressentent elles-mêmes les effets de la contraction économique, étant donné la chute libre des marchés des actions mondiaux. Ces dernières semaines, la presse s'est faite l'écho d'une nouvelle voulant que le gouvernement danois rachèterait les 22% d'actions de Post Danmark vendues à la société d'investissement CVC en 2005. Aucune des parties concernées n'a commenté la situation, mais cela a déclenché une polémique sur le retrait d'un autre investisseur privé touché par la crise financière. Quoiqu'il en soit, cette déprivatisation est loin d'être une bonne nouvelle pour d'autres postes déjà en partie privatisées ou en passe de l'être complètement. Le gouvernement français a récemment mis de côté son projet de privatisation de la poste, prétextant le climat économique actuel et affirmant que ce n'était que partie remise.

### **Un œil sur le publipostage**

Quand le sort en est jeté, dans le monde des affaires, l'une des premières victimes est le publipostage. Des chiffres récents révèlent que les services financiers envoient moins de publipostage promotionnel à leurs clients. Selon Mintel Comperemedia, société d'enquête sur la consommation, les produits et les médias, les sociétés de cartes de crédit américaines ont envoyé, au cours du troisième trimestre de 2008, environ 1,34 milliards d'envois. Ce volume est de 13% inférieur à celui du trimestre précédent et de 28% inférieur à celui de la même période en 2007.

«Quand les choses vont mal, les budgets associés au marketing direct sont souvent les premiers à subir des coupes. Le marketing direct a toujours fait partie des activités extraordinaires, c'est-à-dire de ces choses que l'on fait par caprice, et pas en tant que partie intégrante d'une stratégie de développement des activités», explique Charles Prescott, président du Comité consultatif de l'UPU et ancien vice-président de l'Association pour le marketing direct aux Etats-Unis.

Prescott est d'un optimisme prudent en ce qui concerne la mesure dans laquelle le publipostage promotionnel pourrait pâtir de la crise financière.

«Pour de nombreux publiposteurs, ce ne sera qu'un mauvais moment à passer, tandis que pour d'autres, ce sera le coup fatal. Certaines entreprises augmenteront leur nombre d'envois, mais la plupart le diminueront», prédit-il, avant de lancer le message suivant aux postes: «Vous n'êtes plus un service de masse et vous êtes en concurrence permanente avec d'autres médias. Faire porter un message par vos soins coûte plus cher qu'ailleurs.»

Toutefois, les jours du publipostage sont loin d'être comptés, déclare Charles Prescott d'un ton rassurant. Selon lui, les distributeurs reviennent au courrier «car ils se sont aperçu que c'est là un bon moyen viable de gagner et de fidéliser des clients dans le commerce interentreprises et d'entreprise à consommateur».

Ralf Schlözer, de la société d'étude de marché InfoTrends, estime que les budgets publicitaires seront certainement plus serrés au cours des prochains mois, mais qu'il est difficile de prévoir quelle en sera l'incidence sur le publipostage par rapport aux autres médias. Etudes à l'appui, il déclare que l'imprimé reste le média de prédilection pour recevoir des messages promotionnels. C'est aussi l'un de ceux qui inspirent le plus confiance. Son conseil aux postes: aidez les annonceurs à rendre le contenu du courrier promotionnel aussi pertinent que possible et fournissez-leur des outils efficaces et des données utiles pour les encourager à recourir à ce moyen de communication. Selon l'expert, il est particulièrement important de disposer de «systèmes d'adressage complets et clairs», de fournir aux publiposteurs des données concrètes sur les avantages de l'imprimé et de proposer des solutions écologiques. Permettre aux petites et moyennes entreprises d'utiliser le publipostage constitue un défi particulier pour les postes: elles devraient leur proposer des forfaits «faibles quantités» et un accès simplifié aux flux postaux. «En temps de crise, affirme-t-il, le marché est plus ouvert aux politiques de prix agressives. Les crises sont aussi souvent à la base des externalisations et des services administrés.»

### **Jouer la carte de la confiance**

Les malheurs de l'économie mondiale pourraient bien faire le bonheur de certaines postes. Selon José Ansón, économiste au Bureau international de l'UPU, les postes disposent d'une arme puissante: l'idée, ancrée dans l'esprit du consommateur, que la poste est digne de confiance.

«On peut faire confiance à la poste. C'est là un élément de patrimoine dont les postes se sont récemment détournés en tant que tel, pour mettre plutôt l'accent sur la rapidité et la fiabilité. La crise actuelle pourrait bien ramener la confiance au premier rang des valeurs et faire que toute une clientèle mécontente des banques se tourne vers les postes», suggère José Ansón.

Pour ces postes qui peuvent garder de l'épargne et proposer des comptes de dépôt à terme, les tiroirs-caisses pourraient bien se mettre à sonner. C'est déjà le cas de PostFinance. Au cours des trois premiers trimestres de l'année 2008, l'aile financière de la poste suisse a attiré 62 000 nouveaux clients, qui ont ouvert 220 000 nouveaux comptes. En numéraire, cela représente un apport de 4,8 milliards de francs suisses. Cette augmentation



.....  
**Une année turbulente pour la poste autrichienne, dont les actions en bourse ont grimpé et chuté alors qu'évoluait la crise financière. La situation n'a guère été meilleure pour Deutsche Post, les postes de Malaisie et de Singapour, et TNT, la poste néerlandaise, quatre autres opérateurs cotés en bourse.**

du nombre de nouveaux comptes est de 55% supérieure à la même période de 2007. Aujourd'hui, PostFinance bénéficie, au total, de 3,56 millions de comptes.

La révélation de l'ampleur des pertes financières subies par les deux plus grandes banques suisses (UBS et Credit Suisse) suite à leurs investissements dans les crédits immobiliers à haut risque a porté un coup à leur crédibilité publique. Dans un sondage récent réalisé par Young & Rubicam, 80% des personnes interrogées ont répondu que la principale banque du pays, UBS, était moins digne de confiance qu'un an plus tôt. La méfiance envers le secteur bancaire et le cautionnement de PostFinance par l'Etat pourraient bien être deux des raisons pour lesquelles les Suisses se sont tournés en masse vers la poste.

La confiance des consommateurs pourrait aussi aider les postes à surfer sur la vague du commerce électronique, selon James Roper, président de la firme IMR World.

Selon lui, «la confiance est au cœur même du commerce à distance, et il n'y a que deux types d'organisations susceptibles de gagner véritablement et universellement cette confiance: les banques et les postes».

Toutefois, ajoute-t-il: «Si l'on regarde ce qui s'est passé au courant de l'année, chacun conviendra que les banques se sont exclues elles-mêmes... à très peu d'except-

tions près.» Jusqu'à présent, Roper estime que les postes ont été un peu lentes à saisir toutes les opportunités offertes par le commerce électronique.

«L'extraordinaire occasion qui se présente n'attendra pas éternellement d'être saisie. Le commerce sur Internet est un phénomène véritablement universel, et le seul candidat capable de proposer une solution universelle – non seulement en matière de distribution, mais aussi d'identité, de confiance et de paiement –, c'est la poste.»

James Roper lance enfin un avertissement aux postes: si elles ne saisissent pas l'occasion en or qui se présente à elles, d'autres le feront. «Divers opérateurs se partageront le gâteau de manière très fragmentée. Ils prospéreront peut-être sur le plan national ou continental, mais ils n'auront jamais la couverture universelle dont les postes peuvent se prévaloir aujourd'hui.»

Etant donné que les acheteurs en ligne devraient, estiment-on, dépenser quelque 400 milliards d'euros en 2008, dont la moitié intéresse les opérateurs postaux, les gains pourraient être très importants. James Roper pense d'ailleurs qu'une certaine institution spécialisée des Nations Unies pourrait contribuer au processus.

«L'UPU est tout désignée pour rassembler tous ces éléments en un vaste ensemble unifié et cohérent», affirme-t-il.

# En temps de crise, l'épargne postale gagne du terrain

.....

Alors que dirigeants et ministres des finances cherchent des solutions à la plus importante récession économique qu'ait connue le monde depuis la crise de 1929 et qu'ils tentent de mieux protéger les investisseurs face à de futurs échecs financiers, deux journaux influents, de part et d'autre de l'Atlantique, ont publié, début octobre, des éditoriaux qui ont attiré notre attention. Au moment même où les épargnants du monde entier cherchent des placements sûrs, ces journaux ont reconnu la capacité des postes de leur fournir cette sécurité tout en encourageant l'accès aux services financiers pour tous, objectif longtemps défendu par l'UPU.

Tout d'abord, le journal britannique *The Guardian* a publié un éditorial intitulé «Banking: The case for postal delivery» («Opérations bancaires: le bien-fondé d'une solution postale»). Il débute par un examen du programme de prêts subprime, censé constituer un système de financement plus démocratique. En dépit des conséquences ayant découlé de ce programme, l'éditorial soutient que l'objectif consistant à élargir l'accès aux services financiers ne devrait pas être abandonné et prévoit ici un rôle unique pour la poste britannique.

Et *The Guardian* de souligner: «C'est un fait méconnu, mais la poste britannique possède l'un des plus vastes réseaux de Grande-Bretagne. Lors du dernier recensement, on comptait 14 500 bureaux de poste, contre 10 423 agences bancaires. Et le réseau postal compte 28 millions de clients, malgré le nombre important de fermetures de succursales. Tandis que les organismes financiers qui avaient autrefois pignon sur rue disparaissent, un service bancaire national proposé par la poste soulagerait les épargnants ne sachant plus où placer leur argent. Il ne serait pas nécessaire d'offrir les taux d'intérêt les plus élevés, mais de mettre l'accent sur la stabilité... En outre, un tel programme permettrait aux personnes exclues du système bancaire d'y pénétrer...»

Il s'agit d'un point de vue intéres-

.....

sant, aussi retrouvé dans le très respecté *New York Times*. Dans un article d'opinion, Michael Lind, membre associé de l'institut New America Foundation, argumente également en faveur de la capacité des postes à élargir l'accès aux plans d'épargne et à fournir aux épargnants la sécurité requise.

Lind identifie quatre problèmes que la structure de financement public et privée de son pays n'a pas réussi à résoudre: presque 10% des Américains n'ont pas de compte en banque, les citoyens s'inquiètent de la sécurité de leur épargne, les dettes du pays envers les gouvernements et les organismes financiers étrangers ne cessent de croître et l'infrastructure publique bénéficie d'un niveau de financement insuffisant.

Selon l'auteur, une banque d'épargne postale pourrait contribuer à résoudre ces problèmes. Il mentionne la longue tradition du service postal en matière de gestion de l'épargne et souligne la réussite de l'Inde et du Japon, dont les banques d'épargne postale ont permis de réduire leur niveau de dépendance à l'égard des investisseurs étrangers. Lind décrit la décision prise en 1966 par le Congrès américain d'abolir le système d'épargne postale en place, puis encourage vivement le gouvernement à en créer un nouveau.

Selon Lind, «un nouveau système d'épargne postale devrait faire partie de l'architecture financière américaine après la crise. Lorsque le Congrès a créé le système d'épargne postale, il y a pratiquement un siècle, l'un de ses objectifs était d'encourager l'épargne pour les nombreux immigrants à faibles revenus. De nos jours, un nouveau système profiterait aux immigrants ainsi qu'aux Américains de souche à faibles moyens. Les banques ne s'intéressent pas aux personnes ayant peu d'argent, dont beaucoup sont la proie de compagnies de prêt sur salaire et d'entreprises de cartes de crédit.

«Une banque postale pourrait également fournir aux Américains des

.....

classes moyenne et aisée une sécurité financière supérieure. Chaque compte serait limité à de petits montants. Ces comptes constitueraient des investissements garantis par le gouvernement, présenteraient un faible risque et engrangeraient de faibles revenus, même pour les personnes ayant placé la plupart de leurs avoirs financiers dans des comptes en banque traditionnels et en bourse.

«Une banque d'épargne postale reconstituée pourrait non seulement endosser la majeure partie de la dette nationale, mais aussi offrir une source d'épargne exploitée par une banque d'infrastructure nationale, conclut Lind. De plus en plus, d'aucuns soutiennent la création d'un tel organisme approuvé par le gouvernement, qui pourrait emprunter des fonds pour moderniser les routes, le réseau électrique et le système d'égouts. Selon une estimation, nous avons besoin de 1600 milliards de dollars US sur cinq ans. Et il est peu probable que cette somme soit mise à disposition par le Congrès... Lorsque la crise financière sera terminée, les Américains devront reconstruire le système financier et, notamment, établir un nouveau système d'épargne postale.»

Si, dans l'esprit général, les services postaux ont parfois du mal à rester pertinents à l'ère d'Internet et des nouvelles technologies, les deux éditoriaux en soulignent les aspects positifs et offrent une vision claire de l'une des caractéristiques du système postal, actuellement développée par un nombre croissant de pays.

Les gouvernements tiendront-ils compte de ces conseils? Quoi qu'il en soit, le développement des services financiers postaux demeure une partie importante des travaux de l'UPU, notamment ceux de la commission du Conseil d'exploitation postale chargée des services financiers postaux.

.....

Pour lire l'intégralité des articles, consulter [www.nyt.com](http://www.nyt.com) (pour «Mailing our way to solvency») et [www.guardian.co.uk](http://www.guardian.co.uk) (pour «Banking: the case for postal delivery»).

### **Transferts d'argent: passer à l'offensive**

Autre occasion à saisir: les transferts d'argent, même si là aussi les effets de la tempête économique devraient se faire sentir.

«Le marché des transferts d'argent, qui représente plus de 300 milliards de dollars, va certainement être touché... en particulier le couloir entre les Etats-Unis et le Mexique. Les migrants vont sentir une pression grandissante s'exercer pour qu'ils conservent leur emploi et leurs conditions de rémunération», déclare P.T.S. Kumar, président de la commission de l'UPU sur les services financiers postaux.

Celui qui est aussi vice-directeur général du commerce international de la poste de l'Inde ajoute que la raison pour laquelle les transferts d'argent pourraient être à l'origine d'un essor durant ces heures noires est à chercher dans la «pression accrue exercée par la famille restée au pays sur les émigrés pour qu'ils ne réduisent pas le montant de leurs envois d'argent. Les émigrés chercheront alors un opérateur fiable et sûr qui leur proposera en même temps un tarif avantageux.»

La balle est dans le camp de la poste. P.T.S. Kumar estime que c'est là une occasion que les postes ne devraient pas laisser passer.

«Les postes ont ce qu'il faut pour tirer parti de cette situation. Nous pouvons offrir un tarif raisonnable sur lequel la concurrence ne peut pas s'aligner, en particulier les opérateurs privés de transferts d'argent, qui devraient devoir augmenter les leurs pour diverses raisons. C'est le moment pour nous de passer à l'offensive sur le marché, d'offrir quelques avantages supplémentaires, comme des services espèces sur compte, des avis de réception de transferts, des taux de change plus intéressants et de gagner ainsi de la clientèle.»

### **Maintenir le cap stratégique**

A l'UPU, Edouard Dayan a récemment déclaré devant les pays-membres qu'en ces temps difficiles la poste était bien placée pour aider tout spécialement les petites et moyennes entreprises à développer leurs activités sur les plans national et international. «C'est une occasion pour

les opérateurs postaux de diversifier leurs activités», a souligné le directeur général.

Selon le président du Conseil d'exploitation postale et directeur général des postes helléniques, Andreas Taprantzis, les opérateurs postaux vont entrer dans une zone de turbulences.

«Mettre en œuvre la nouvelle stratégie postale aurait été difficile (de toute façon), vu le caractère ambitieux du programme défini, mais la crise financière a souligné le sentiment d'urgence et devrait faciliter (sa mise en œuvre)», affirme-t-il.

La Stratégie postale de Nairobi est une feuille de route pour le développement des services postaux mondiaux au cours des quatre prochaines années. Elle a été adoptée à l'unanimité par les membres de l'UPU lors du 24<sup>e</sup> Congrès, tenu à Genève en 2008 (voir *Union Postale*, septembre 2008).

En sa qualité de responsable d'un opérateur postal, Andreas Taprantzis sait que les postes devront rassembler leurs forces et se préparer à des réductions de coûts tous azimuts. Toutefois, prédire à quel rythme les postes pourront s'adapter aux nouvelles règles du jeu dans un environnement économique difficile est une autre paire de manches.

«Les opérateurs publics ne constituent pas un secteur homogène. Certains sont rapides et dynamiques, prêts à fondre sur n'importe quel opposant; d'autres sont lents à prendre des décisions», explique-t-il.

Malgré les difficultés qui attendent les opérateurs postaux, il est clair que la crise financière mondiale pourrait aussi déboucher sur de nouvelles opportunités commerciales. Il appartient aux seules postes de décider si elles veulent jouer le jeu ou passer leur tour.

.....  
**Faryal Mirza est une journaliste indépendante basée à Berne.**

# La poste au féminin

Les femmes ont-elles  
enfin brisé le plafond  
de verre?

.....

Après une série de nominations à des postes de haut niveau ces dernières années, les femmes semblent gagner le pari de l'égalité des sexes dans le secteur postal mondial.

.....

Par  
Faryal Mirza

.....

Venues des quatre coins du monde, bon nombre de femmes représentaient les instances postales de leur pays lors des plus récentes sessions de l'UPU à Berne.

Photo: Daniel Rihs



Les délégués présents aux dernières sessions de l'UPU ne nieraient pas que les femmes sont aujourd'hui plus nombreuses aux postes d'encadrement supérieur dans le secteur postal qu'il y a dix ans. Etant donné que les femmes représentent environ la moitié de l'effectif global des postes, se pourrait-il que le proverbial plafond de verre ait enfin été brisé? Ou reste-t-il encore beaucoup de chemin à parcourir avant qu'hommes et femmes soient vraiment traités à égalité dans le milieu postal?

Rien que cette année, deux coups décisifs ont été portés en faveur des femmes dans l'éternelle guerre des sexes. Ildikó Szüts est devenue directrice générale de la poste de Hongrie et Rodah Masaviru a été élue secrétaire générale de l'Union panafricaine des postes (UPAP). Ce genre d'événement – et d'autres nominations du même calibre qui ont eu lieu ces dernières années – montrent que les entreprises et les administrations postales ne se débrouillent pas trop mal quand il s'agit d'accorder l'égalité des chances aux femmes.

Le cas d'Ildikó Szüts, une spécialiste en ressources humaines nommée à la tête de la poste hongroise en avril 2008, illustre parfaitement la question. Les femmes représentent, à la poste hongroise, près des deux-tiers des effectifs et 90% des cadres moyens et inférieurs, pour la majorité responsables de bureaux de poste.

«Néanmoins, tout en haut de la pyramide, la proportion de femmes tombe à environ 25%», déclare Ildikó Szüts.

Contrairement à ce qui se passe dans de nombreux autres secteurs de l'économie nationale, ajoute-t-elle, la poste hongroise paie le même salaire aux hommes et aux femmes et applique le principe «à travail égal, salaire égal». Hors du secteur, il n'est pas rare que les employeurs exigent de leurs employées qu'elles n'aient pas d'enfant dans les deux années suivant leur embauche. La poste de Hongrie, par contre, se vante de respecter la famille et propose des horaires de travail souples à ses employées mères de famille.

Ildikó Szüts a-t-elle jamais eu le sentiment que le fait d'être une femme était un handicap pour grimper les échelons de l'entreprise? Visiblement pas.

«Personnellement, je ne me suis jamais sentie désavantagée par le fait d'avoir été et d'être une femme cadre. A mon avis, une femme qui relève les défis, qui obtient d'excellents résultats... et qui recherche la qualité, est certaine de réussir dans le monde masculin de l'entreprise», affirme-t-elle.

Rodah Masaviru, une ancienne de la scène postale kenyane, raconte que son élection à la tête de l'UPAP n'a pas été chose facile. Après avoir refusé de céder aux pressions pour rester à sa place de secrétaire générale adjointe de l'Union, elle s'est présentée aux élections contre trois candidats masculins. Deux se sont retirés de la course au dernier moment pour appuyer le troisième candidat masculin. Néanmoins, cela n'a pas empêché Rodah Masaviru d'aller de l'avant et de gagner le soutien des pays-membres de l'UPAP.

Elle ajoute qu'il n'est pas facile pour une femme africaine d'atteindre les plus hauts barreaux de l'échelle, même si des possibilités existent. Il faut dire aussi que la culture dominante joue un rôle prépondérant en tant que frein à l'ascension des femmes. «Les gens savent que les femmes peuvent faire le travail, mais une certaine réticence persiste à voir des femmes occuper ces positions. Les femmes sont moins dispersées et, pourvu qu'on leur en donne l'occasion, elles peuvent faire aussi bien que les hommes, sinon mieux», explique Rodah Masaviru.

Sa propre ascension au sommet a été parsemée d'obstacles.

«Cela a été difficile pour moi. En tant que femme, tu dois vraiment te défendre pour être considérée et te battre pour tes droits. Les choses ne te sont pas servies sur un plateau d'argent. Il faut être particulièrement efficace dans ton travail et te battre pour ton avancement.»

A son avis, les femmes font des responsables plus ouverts et sincères que les hommes, qui ont plutôt tendance à dire ce que le patron veut entendre. Toujours abonder dans le sens du patron ne favorise en rien le progrès de l'organisation, selon elle, comme sa propre expérience de responsable le prouve.

#### **Parité entre les sexes**

Quant à l'UPU, environ 42% des 220 employés du Bureau international à Berne sont des femmes. Toutefois, si l'on considère seulement la catégorie professionnelle, ce chiffre tombe à 21%. Juliana Nel, directrice du cabinet et de la communication, et Odile Meylan, conseillère juridique de l'UPU, sont deux d'entre elles, et toutes deux membres du comité de direction.

Même si le nombre de places est limité, seules 20% des candidatures que reçoit le Bureau international aux postes de catégorie professionnelle viennent de femmes. Pour cette raison, l'UPU exhorte ses pays-membres à encourager davantage de femmes à poser leur candidature; à ce propos, le Corps commun d'inspection des

Nations Unies recommande, dans un rapport récent, l'adoption d'une politique d'amélioration de la parité entre les sexes au niveau de la catégorie professionnelle et en particulier des postes d'encadrement supérieur.

A la question «Pourquoi les femmes font-elles de bon gestionnaires?», Juliana Nel répond que les femmes sont, en général, fortement motivées et impliquées dans leur travail, mieux organisées, souvent plus pragmatiques que les hommes, et qu'elles voient mieux les détails. Mais elle ajoute: «En ce qui me concerne, je trouverais insultant d'obtenir un poste simplement parce que je suis une femme et non parce que je suis la meilleure candidate.»

#### Questions de culture

Au Viet Nam, Nguyen Thi Boi Lan est à la tête de la direction gouvernementale des postes, le département administratif chargé de la régulation du secteur postal national. Elle admet que les femmes ont des possibilités de carrière, mais qu'il y a des obstacles à franchir.

«J'ai dû être la meilleure en tout pour arriver où j'en suis. La plus grosse difficulté, pour les femmes asiatiques, c'est de trouver la meilleure façon de répartir leur temps, car elles veulent être la meilleure épouse, la meilleure mère et la meilleure employée à la fois», déclare-t-elle.

En tant que mère et épouse, qui s'occupe en plus de ses parents, Nguyen Thi Boi Lan a dû jongler plus souvent qu'à son tour avec ses différents emplois du temps.

«C'est plus difficile pour les femmes asiatiques, car les conditions de vie ici ne sont pas toujours idéales.»

Cela peut vouloir dire des obligations parentales supplémentaires, comme de devoir accompagner les enfants dans les transports publics, souvent trop dangereux pour laisser les petits les prendre tout seuls.

.....  
**Au Kazakhstan, les femmes constituent environ 75% de la main-d'œuvre de la poste.**



.....  
**Les femmes, comme ces postières en Ukraine et cette factrice en Belgique, constituent une forte partie de la main-d'œuvre du milieu opérationnel. D'après les chiffres recueillis par l'UPU, c'est en Europe de l'est qu'on retrouve la plus grande proportion de main-d'œuvre féminine au sein des opérateurs désignés. Le taux oscille entre 80 et 90% dans des pays comme la Bulgarie, l'Estonie, la Lituanie, la Russie et l'Ukraine.**



Dorcas Scantlebury, vice-directrice générale des postes de la Barbade, est aussi d'avis que les femmes peuvent faire carrière dans le secteur, même si, regrette-t-elle, depuis plus de 150 ans que les postes de la Barbade existent, aucune femme n'a jamais occupé la plus haute fonction.

«Je dirais que le plafond de verre n'a pas encore été véritablement et pour de bon brisé. Nous sommes bien représentées, mais il suffit de jeter un coup d'œil dans les salles de conseil et au niveau des prises de décision dans notre pays pour voir qu'il y a encore du chemin à parcourir, même si nous avons déjà beaucoup avancé.»

Alors, pourquoi l'égalité des sexes à la Barbade emprunte-t-elle des chemins détournés?

«C'est plus une question de culture que de sexisme. Ici, les femmes se voient plutôt dans des rôles d'accompagnement ou d'attention, c'est pourquoi on en trouve beaucoup dans les ressources humaines, la comptabilité et les finances. Les femmes sont plus nombreuses là où le travail est plus laborieux», explique Dorcas Scantlebury.

Sa propre expérience confirme l'idée reçue selon laquelle «une femme risque de ne pas avoir suffisamment de poigne pour tenir en main un personnel nombreux». Elle a dû travailler dur pour vaincre ce préjugé.

«Les habitudes culturelles d'un pays ne sont pas toujours faciles à changer. Néanmoins, les femmes font preuve d'excellence et, par le biais de cette évolution naturelle, elles trouveront la place qui leur revient. La voie naturelle est parfois la meilleure», ajoute-t-elle.

Catina Aghayan, conseillère en qualité et développement auprès de l'opérateur postal national du Qatar, Q-Post, s'efforce, quant à elle, de traiter avec la culture environnante.

«Travailler dans le monde arabe, pour une femme, n'est pas facile. Il faut adapter son style. C'est une autre culture. L'affrontement direct ne marche pas. Il faut faire preuve d'imagination pour faire passer son message», dit-elle.

Néanmoins, elle a remarqué que de plus en plus de femmes occupent une part croissante des emplois.

«Aujourd'hui, on encourage les femmes à occuper des postes d'encadrement. Je suis convaincue que, d'ici à cinq ans, on verra davantage de femmes occuper des postes à responsabilités dans le secteur postal. Elles travaillent dur et étudient beaucoup pour faire avancer leur carrière.»

## L'impulsion nécessaire

Quelques opérateurs postaux sont désireux d'aider leurs employées à atteindre leurs objectifs professionnels. La poste de Nouvelle-Zélande est l'un de ceux-là. Elle a lancé en 2007 le programme «Femmes aux commandes». Cet opérateur, qui emploie plus de 10 000 personnes, compte 61% d'employées. Toutefois, les femmes n'y représentent que 20% des cadres supérieurs. Avant de lancer le programme, l'organisation a demandé à ses cadres féminins de répondre à des enquêtes afin de savoir ce qu'elles pensaient de leur milieu professionnel. A la question de savoir ce que l'organisation pourrait faire pour «encourager davantage les femmes à occuper des postes d'encadrement ou à poursuivre leur ascension dans les postes à responsabilité», 33% des personnes interrogées ont dit vouloir que l'entreprise «les soutienne et les encourage dans cette voie». Presque 15% ont répondu: «Changer l'orientation machiste de la culture».

Le soutien et les encouragements au travail sont deux facteurs qui ont aidé Claire Kernot, directrice générale des activités internationales, à avancer dans sa carrière. Avoir une famille n'a pas constitué un obstacle à son avancement au sein de la poste néo-zélandaise, insiste-t-elle. La preuve: C'est en revenant de son second congé de maternité qu'elle a été promue directrice générale.

«Revenir pour occuper un poste plus important est une expérience très satisfaisante. Je ne m'attendais pas à ce que mes plus belles possibilités d'avancement se présentent pendant que j'étais occupée à avoir des enfants et en congé de maternité», dit-elle.

Enfin, tout n'est pas allé non plus comme sur des roulettes.

«Pour être tout à fait franche, ça a été plutôt dur d'occuper un poste de direction avec deux jeunes enfants sur les bras, qui réclamaient leur maman et ne faisaient pas leur nuit, mais nous y sommes arrivés», confie-t-elle.

Si le fameux plafond de verre n'a pas encore été brisé, du moins commence-t-il à se fendre, comme le prouve l'expérience des femmes de la poste dans le monde entier. Alors que les femmes démontrent de plus en plus souvent qu'elles sont le meilleur candidat pour le poste, la plupart des cultures, qui considèrent souvent que les femmes ne peuvent pas être prises totalement au sérieux dans l'entreprise, sont encore dans les affres du changement d'attitudes.

› Lisez le point de vue d'autres femmes sur le même sujet: [www.upu.int/union\\_postale/fr/index.shtml](http://www.upu.int/union_postale/fr/index.shtml)

# La conquête du sommet

.....  
Un rapide survol des hauts responsables postaux féminins dans le monde révèle que nombre d'entre elles ont gravi un à un les échelons de l'entreprise jusqu'au sommet, tout particulièrement en Amérique du Sud, en Amérique centrale et dans les Caraïbes. Ces régions à elles seules comptabilisent près de 20 femmes à la tête des opérations postales dans différents pays. Parmi ces dernières, citons, pour mémoire, Cristina Gonzalez, présidente de la poste de l'Uruguay, Eva Marisol Escalona Flores, présidente d'IPOSTEL (Vénézuéla), et Marta Amado, du Panama (v. entretien p. 20). En Afrique, Phuti Tsukudu est présidente de la poste d'Afrique du Sud, tandis que Motshoanetsi Lefoka en est directrice générale. L'Afrique du Sud se distingue par le fait que des femmes occupent tous les postes de haut niveau dans le secteur postal, y compris les fauteuils de ministre des communications et de responsable de la direction générale des communications, c'est-à-dire le régulateur du secteur. Moya Green, au Canada, est la seule femme à se trouver à la tête de la poste d'un grand pays industrialisé.



# Place au changement

.....  
**Par**  
**Rosa Cifuentes**  
**et**  
**Rhéal LeBlanc**  
.....

**Photos:**  
**Ana Lucia Pita**

.....  
Comme c'est le cas ailleurs en Amérique latine, les autorités panaméennes veulent donner aux services postaux un nouvel essor. Marta Amado est au cœur des efforts déployés pour moderniser la poste de son pays.

En Amérique latine, de nombreuses femmes sont à la tête d'entreprises nationales des postes. Marta Amado, directrice générale des postes et télégraphes (COTEL) auprès du ministère du gouvernement et de la justice de Panama depuis 2004, fait partie des 70% de femmes de son pays qui occupent des postes de direction au service de l'Etat.

En outre, Marta Amado a la poste dans le sang. Son père fut, à son époque, directeur de la poste, et d'autres membres de sa famille travaillèrent également dans le secteur postal. L'engagement de Marta Amado envers son travail et ses antécédents familiaux ont notamment contribué à faire de sa tâche un défi et une grande passion.

Lors de notre entretien, elle nous a parlé de son expérience en tant que femme à la tête de COTEL, mais surtout de ses efforts en vue de moderniser la poste panaméenne et d'en faire une institution capable de relever les défis liés à la concurrence tout en fournissant un service universel. Le plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP), mis en œuvre avec l'appui de l'UPU, est l'un des outils dont se sert la directrice générale pour s'acquitter de sa tâche.

Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes confrontée, en tant que femme à la tête d'une entreprise?

**Marta Amado** Heureusement, je pense que mon pays reconnaît l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Nous avons en grande partie surmonté le problème de la discrimination. A vrai dire, la grande majorité des diplômés de l'Université de Panama sont des femmes. Ainsi, l'inégalité entre hommes et femmes qu'ont connue les générations précédentes ne constitue plus un problème. Certes, il n'est pas impossible de rencontrer une certaine réticence lorsqu'une femme est dirigeante et qu'elle prend des décisions importantes, mais, dans notre cas, la capacité de travail, de prise de décisions et d'engagement à l'égard de son travail prévalent sur certains concepts aujourd'hui dépassés.

Du point de vue professionnel, la poste constitue la meilleure expérience de ma vie. Une expérience

complexe au niveau national, mais aussi international. Chaque jour apporte son lot de nouveaux défis. En effet, nous sommes tributaires d'événements pouvant toucher n'importe quel pays du monde et retarder les communications. Chaque jour est donc synonyme d'étapes à franchir. La modernisation des services postaux passe par la prise de décisions fortes, la mise en œuvre de réformes et l'abandon de certaines pratiques. Finalement, notre travail n'est jamais monotone et hautement versatile.

Quelle est la situation du secteur postal dans votre pays? L'étude réalisée dans le cadre du PIDEP semble indiquer qu'un certain nombre de défis doivent être relevés. Qu'en pensez-vous?

Le PIDEP est un excellent outil, qui indique au secteur postal la marche à suivre pour réaliser ses objectifs. Il nous a aidés à mener notre tâche et à identifier nos lacunes. Sur cette base, et dans le cadre d'un programme national intitulé «Compite Panamá», nous avons recherché

.....

# «Nous devons ajouter de la valeur à ce que nous proposons déjà... Nous ne pouvons pas maintenir le statu quo ni conserver le même service postal qu'il y a trente ou quarante ans.»

des fonds afin de développer les études lancées par le PIDEF. Nous réaffirmons ainsi la nécessité de réformer notre institution pour qu'elle jouisse d'une position concurrentielle sur le marché actuel, mais aussi de réformer l'ensemble du secteur. Il faudra procéder à des ajustements législatifs et technologiques.

Le Panama a adopté le PIDEF en 2005. Où en êtes-vous quant à l'évolution du cadre juridique nécessaire à l'organisation du secteur postal? Qu'en est-il de l'évolution des divers éléments constituant le PIDEF?

Le gouvernement du Panama a la ferme volonté de mener à bien l'engagement contracté dans le cadre du PIDEF. Fin 2007, nous avons exposé au président de la République nos idées concernant le développement du secteur postal, afin de donner un nouvel élan au secteur. Actuellement, l'assemblée des députés débat du projet de loi visant à créer l'opérateur public Correos de Panamá, définissant le

service universel et consolidant la réforme postale. Ce projet a été approuvé par le conseil du cabinet sous la houlette du président et examiné par la commission des transports en octobre dernier. Dans ce contexte, nous espérons que la loi sera adoptée dès 2009. Ce processus se traduira par la recherche d'un financement adéquat. Notre exécutif a déjà demandé au ministère de l'économie et des finances, qui contrôle les prêts internationaux, d'inclure le secteur postal dans les priorités nationales; cette démarche devrait nous ouvrir davantage de portes au financement.

Quand pensez-vous que la poste pourra se transformer en une entité plus autonome?

Nous espérons disposer d'une institution renforcée en 2009. Il nous restera alors plus qu'à trouver des fonds. La loi nous accordera une autonomie dont nous ne disposons actuellement pas, puisque nous relevons à présent du ministère du gouvernement et de la justice. En

outre, notre pays, engagé comme il l'est envers le service postal universel, considèrera cette tâche comme une obligation d'Etat. Il ne nous reste plus qu'à déterminer sous quelle forme. Le plus sûr serait que l'Etat compense la direction générale des postes au titre de la prestation du service postal universel. De notre côté, nous allons chercher un équilibre entre les services pouvant générer de grands investissements d'une part et les questions sociales d'autre part. Nous disposerons donc d'une institution publique capable de remplir l'obligation de service postal universel et de concurrencer le secteur privé. Pour cela, nous devons bien évidemment collecter des fonds, à hauteur d'un montant compris entre 10 et 12 millions de dollars US si l'on en croit l'une de nos études sur les investissements. Ainsi, nous pourrions combler notre retard et proposer tous les services offerts par les postes d'aujourd'hui (à savoir pas uniquement un service de la poste aux lettres, mais aussi divers services de guichet et des

services prévoyant une alliance avec le courrier hybride).

Ce financement profiterait-il uniquement à COTEL ou à l'ensemble du marché?

Ce financement profiterait uniquement au prestataire officiel.

Qu'attendez-vous de la formulation du PIDEF? Quels sont vos projets et vos conclusions?

Dans quelques années, une fois la loi et le financement mis en œuvre, nous devons nous situer au même niveau que certains autres pays d'Amérique latine. Malheureusement, notre administration commence avec un retard qu'elle va devoir rattraper. Par conséquent, l'engagement et l'énergie que nous accordons à ce projet sont énormes.

Selon les études, COTEL détenait en 2005 environ 20% du marché postal panaméen. Cette part de marché a-t-elle changé? Quel est votre objectif dans ce domaine?

En dépit de toutes nos difficultés et de notre situation de dépendance vis-à-vis du ministère, nous avons renforcé notre participation sur le marché postal. Il est crucial d'atteindre une situation d'égalité sur le marché postal, entre les entités du secteur privé et celles du secteur public. Nous devons veiller à l'existence de la libre concurrence tout en offrant un cadre juridique bien délimité dans lequel chacun peut bénéficier de conditions égales. Notre poste, qui joue actuellement un rôle de régulateur, est en train de se mettre à jour et d'initier le processus de séparation de ses fonctions. Comme l'indique le PIDEF, un cadre clair et transparent doit être conçu. Pour cela, il doit exister un régulateur qui fixe les règles du jeu pour tous et qui réglemente et contrôle le secteur officiel aussi bien que le secteur privé. Evidemment, le secteur public aura l'obligation d'assurer un service postal universel dans le cadre de la Convention postale de l'UPU.

Il n'y a aucun équilibre en ce moment?

Exactement, le jeu n'est pas équilibré. Dans le cadre de nos efforts de modernisation, nous affichons notre volonté de bénéficier de conditions égales pour concurrencer les autres entreprises. Je pense qu'il nous serait difficile d'être plus clairs sur ce point.

Selon les études du PIDEF mentionnées, il semblerait que le défaut de crédibilité du marché postal constitue l'un des principaux problèmes de COTEL. Que pensez-vous faire pour renforcer la confiance des clients?

En effet, notre retard et nos lacunes technologiques nous ont souvent posé problème. Nous avons

dû destituer, voire poursuivre en justice, certaines personnes ayant mal agi. Ainsi, nous avons montré au public notre réelle volonté d'améliorer notre service et notre image. Lorsque nous serons un organisme autonome d'Etat, nous changerons notre image. Nous modifierons notre logo et notre manière de projeter notre vision et notre mission, afin d'améliorer notre image et de moderniser notre institution en utilisant tous les moyens offerts par la technologie. Notre plan devrait s'étendre sur un maximum de trois ans. Alors, le public devrait percevoir un grand nombre de changements. La technologie va beaucoup nous aider: nos actions seront contrôlées, supervisées et bien visibles.

Sur quel segment du marché postal COTEL doit-il se montrer le plus actif?

Je pense qu'il nous faut améliorer prioritairement notre service des colis. Ce segment connaît actuellement une forte croissance dans le pays, et nous avons pris un peu de retard. La distribution à domicile est pratiquement inexistante. En général, nous ne disposons d'aucune nomenclature des rues, ou si celle-ci existe, elle est très désordonnée (elle existe dans certains lieux, mais pas dans d'autres, ou alors, lorsqu'elle existe, les adresses ne coïncident pas toujours entre les divers systèmes). La signalisation des rues est l'une des principales responsabilités des autorités. Une fois que nous aurons réorganisé la nomenclature, nous pourrions lancer un service de distribution à domicile. Actuellement, certaines sociétés privées proposent ce service avec d'assez bons résultats, mais elles utilisent leurs propres bases de données. Je pense qu'il incombe à l'Etat de normaliser cette situation grâce à une réglementation claire et obligatoire, pour que non seulement le secteur postal, mais aussi les petites sociétés fournissant un service de distribu-

tion à domicile, un service d'ambulances et un service de pompiers connaissent approximativement la nomenclature du pays. Dans ce sens, notre objectif doit être d'exploiter le marché des colis et de développer le service de distribution à domicile.

#### Quelle est la politique de COTEL concernant les services financiers postaux?

Nous jouons un rôle actif dans le secteur financier, mais uniquement au niveau national, notamment pour le paiement des pensions alimentaires, les transferts de fonds, etc. Ainsi, si les gens doivent envoyer de l'argent à leur famille, établie dans une région autre que la leur, nous pouvons les aider, bien qu'il nous faille encore améliorer notre système de contrôle. Cependant, nous ne jouons encore aucun rôle international. Lorsque nous serons autonomes, nous éliminerons en partie les tâches administratives et trouverons les formules adaptées. Il sera alors temps de conclure des accords bilatéraux pour développer nos services avec

les pays dont de nombreux ressortissants viennent s'établir au Panama. En effet, les Panaméens ne sont pas nombreux à quitter le pays, mais le Panama accueille les flux migratoires en provenance d'autres pays. Actuellement, l'immigration en provenance de la République dominicaine, de la Colombie et – dans une certaine mesure – d'Europe est importante.

#### Un projet similaire au nouveau service de transfert de fonds établi entre l'Espagne, le Chili et l'Uruguay pourrait-il s'avérer intéressant pour votre pays?

Tout à fait. D'ailleurs, je ne le vois pas seulement comme un projet commercial, mais aussi comme un appui au service postal universel. La souplesse du réseau postal le rend très accessible au public. Il permet à toute personne de transférer des fonds à destination du lieu de résidence de leur destinataire. Nous souhaitons relier le service postal universel et nos objectifs sociaux. Nous, les représentants du secteur postal général, respectons aussi les Objectifs du

millénaire pour le développement. Par exemple, nous soutenons dans notre pays un programme national intitulé «La Red de oportunidades» (Réseau d'opportunités). Ce réseau permet de recenser les familles en situation d'extrême pauvreté, auxquelles les postes remettent de l'argent (auparavant 35 dollars US par mois, et à présent 50). Il ne s'agit pas d'un cadeau, mais d'une responsabilité partagée: la famille doit montrer que les enfants vont à l'école et bénéficient des services sanitaires. Le secteur postal offre son appui pour plusieurs raisons: il en est capable, il est proche de la population et il peut atteindre des personnes ne pouvant pas se rendre à la banque, par exemple.

#### Comment fonctionne le programme?

Le jour du paiement, le fonctionnaire des postes, accompagné d'un représentant du ministère pour le développement social, en tant qu'organisme chargé du recensement, se rend dans certaines zones et paie les familles concernées. Si, pour une raison ou une autre, la famille n'a pas pu se présenter le



jour du paiement (notamment pour des raisons liées au climat), l'argent est conservé au bureau de poste le plus proche pour une période déterminée, jusqu'à ce que la personne concernée vienne le chercher. Si cette personne ne vient pas, l'argent est réinjecté dans le fonds lié au programme. Nous nous adressons à une population extrêmement pauvre, parfois invisible. Actuellement, grâce à ce projet du gouvernement, nous pouvons savoir quelles sont les familles dans le besoin et quelles sont leurs nécessités. Cet appui est le seul dont ces familles peuvent bénéficier et il est offert par un bureau de poste.

Ce programme existe-t-il depuis longtemps?

Non, il a été lancé il y a deux ans. La difficulté consistait justement à savoir comment atteindre cette population, et c'est là que la poste est intervenue. En effet, le fonctionnaire le plus proche du peuple est l'employé des postes. C'est lui qui vit à proximité des gens, lui qui les connaît et lui qui se sacrifie sou-

vent pour effectuer les paiements. Je parle de sacrifice, car parfois il doit marcher pendant plus de douze heures, ou encore utiliser un hélicoptère puis un cheval pour atteindre sa destination. Il s'agit donc parfois d'un véritable sacerdoce, mais il effectue sa tournée avec une grande satisfaction, car il sait qu'il aide ceux qui en ont le plus besoin.

Quelle est votre vision du rôle des services postaux, en général, au Panama et dans la région de l'Amérique latine? Comment envisagez-vous le rôle du service postal dans la vie quotidienne?

Quelques pays d'Amérique latine ont déjà réagi à la nécessité d'un changement. Nous devons ajouter de la valeur à ce que nous proposons déjà, tout en sachant que le monde a changé. Nous ne pouvons pas maintenir le statu quo ni conserver le même service postal qu'il y a trente ou quarante ans. Je pense que la région est en plein éveil. Certains pays d'Amérique latine ont su se distinguer grâce à leur vision et ont procédé à d'énor-

mes changements au moment opportun. D'autres pays, dont le nôtre, sont restés un peu en arrière. Cependant, ces pays partagent la même vision d'avenir que les pays de la première catégorie et ils pourront donc rattraper leur retard.

Seriez-vous d'accord pour dire que le secteur postal en Amérique latine fait preuve aujourd'hui d'un certain dynamisme?

Oui, et je pense que ce dynamisme est tangible. Cela ne se ressent peut-être pas énormément de l'extérieur, mais lors des réunions de notre union restreinte (l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal), nous constatons l'élargissement de notre engagement à l'égard de l'amélioration du service, du développement de nos fonctions et de la réalisation des Objectifs du millénaire. Nous sommes un service postal très actif, probablement car nous sommes conscients qu'il nous reste beaucoup à faire.

# Appel à la tolérance



1<sup>er</sup> prix – Moïse Luther Hoza  
(Centrafrique)



.....  
**Par  
Jérôme  
Deutschmann**

«La tolérance est généralement considérée comme une vertu, car elle tend à éviter les conflits», déclare Moïse Luther Hoza, lauréat de l'édition 2008 du concours international de compositions épistolaires UNESCO-UPU. Ce jeune Centrafricain, qui se destine à devenir médecin, concourait cette année parmi plus de trois millions de jeunes de moins de 15 ans, issus de 67 pays différents.

Dans sa lettre adressée à un ami vivant aux Etats-Unis et ayant connu les affres de la guerre, le lauréat lui conseille de donner une deuxième chance à ses ennemis de se racheter afin de voir les résultats de la tolérance: «Ils seront reconnaissants envers toi et tu seras en paix, car tu éviteras un conflit et tu formeras avec eux de

nouveaux amis avec lesquels tu partageras ta culture, tes traditions et valeurs et ta langue», écrit-il dans sa composition pleine de finesse. Les idées s'enchaînent logiquement, et les raisons sont clairement affirmées. «Une belle leçon de tolérance», selon les délibérations du jury de l'UNESCO.

Le jeune Bélarusse Romane Chikhline, 12 ans, lauréat du deuxième prix, a «composé une lettre vivante aussi bien dans son écriture que dans sa structure», toujours selon le jury. Le jeune auteur cite les raisons pour lesquelles le monde a besoin de tolérance en utilisant de belles métaphores associées aux valeurs de patience, de compassion et d'amour.

# 37<sup>e</sup> concours international de compositions épistolaires

## Lettre lauréate

M. Raphaël Dufun  
PB  
Washington  
Etats-Unis d'Amérique

*Cher ami, bonjour,*

*Je suis très heureux d'avoir eu l'occasion de t'écrire cette lettre car je sais que tu te portes bien et qu'elle te parviendra. Je voudrais t'apporter mon soutien moral, car tu n'as pas la paix. La nostalgie de cette paix, déclenchée par les guerres, les décisions, la haine (...). Je sais aussi que chaque jour qui passe est pour toi un calvaire, un grand combat dans ce pays. L'évolution, le développement, la progression, l'orgueil, la haine et la guerre ont fait apparaître au cours des temps de grandes divisions, des différences, des affrontements et des contradictions réciproques entre les hommes, les pays, les nations et les continents.*

*Ne t'es-tu pas demandé pourquoi tous ces changements, toutes ces différences, toutes ces décisions, ces haines, non?*

*Et bien, tout simplement parce que les gens n'ont pas l'habitude ou l'attitude à supporter ou à tolérer ce qu'on pourrait interdire, rejeter ou accepter. Si, au moins, tout le monde pouvait adopter, accepter et analyser les opinions des uns et des autres, nous serions plus forts, plus soudés et plus solidaires. Comme «l'union fait la force», des pays solidaires basés sur la tolérance avancent beaucoup plus vite, plus rapidement que les pays solidaires fermés aux opinions et aux valeurs de l'autre. Dans le pays où te trouves, les habitent acceptent-ils leurs différences? Sont-ils unis? Se regroupent-ils pour voter une décision efficace?*

*Oui! Le monde a vraiment besoin davantage de «tolérance», car la tolérance a longtemps permis le rapprochement des nations, la réconciliation, la fondation d'une communauté plus mixte et fondée sur le partage des différences et des valeurs. La tolérance est généralement considérée comme une vertu, car elle tend à éviter les conflits. Elle a également permis aux uns et aux autres d'être épargnés des punitions et colères de la vengeance et d'avoir une deuxième chance dans la vie; la promotion des races et des nations, la culture unité des langues, la survie des traditions et la consolidation des pays. Dans le monde actuel, la tolérance devrait être une attitude recherchée. Elle n'est pas encore tout à fait adoptée par tous les hommes et peut être un problème d'information et de sensibilisation, car, on n'a pas encore remarqué davantage cette «vertu de supporter ou de tolérer, ce qu'on pourrait accepter ou pardonner». Il nous la faut pour l'assurance de la stabilité des générations futures, la promotion et la survie des cultures, traditions et valeurs (riches et plus variées), la confiance mutuelle née du rapprochement des hommes et surtout pour l'apogée mondiale.*

*Cher ami, je sais que, comme tous, toi aussi tu as subi des dommages, des traumatismes pendant cette guerre et, comme les autres également, tu as perdu des êtres chers à cause de la guerre (qui est l'une des conséquences fâcheuses de l'intolérance). Et je sens que dans ton cœur brûle le feu de la vengeance. Mais, calme-toi, ressaisis-toi et pardonne leur intolérance! Quel dommage! Tolère-les, donne-leur une deuxième chance pour se racheter et tu verras les résultats de la tolérance! Ils seront reconnaissants envers toi et tu seras en paix, car non seulement tu as évité un conflit, mais tu n'as pas eu à verser de sang. Et comme un «bienfait n'est jamais perdu, tu formeras avec eux, de nouveaux amis, avec lesquels, tu peux tout partager: ta culture, tes traditions, tes valeurs et ta langue réciproquement. Comme eux, tu découvriras les vertus de cette «arme de la paix».*

*Porte-toi bien et fais des efforts pour sensibiliser, informer et documenter ton entourage sur la tolérance et organise même des réunions avec ta famille, tes amis, tes voisins, etc., pour parler de la tolérance. Dans l'attente d'une réponse, j'espère que tu viendras passer tes grandes vacances avec moi.*

*Très affectueusement, ton ami  
Hoza Moïse Luther*



.....  
**2<sup>e</sup> prix – Romane Chikhline (Bélarus)**



.....  
**3<sup>e</sup> prix – Mónica Albino (Portugal)**

La Portugaise Mónica Albino, troisième prix, s'est mise dans la peau d'un Martien observant les continents depuis un télescope et un toléranciomètre, appareil qui mesure la tolérance sur la planète Terre. Sa description très lucide fait preuve de maturité et de créativité et montre la prise de conscience d'une élève de 12 ans à propos de la question de la tolérance dans le monde.

**Travail décent, sujet du concours 2009**

Le concours 2009 demande aux épistoliers d'écrire une lettre à quelqu'un pour lui expliquer comment des conditions de travail décentes peuvent conduire à une vie meilleure.

Le travail décent, thème choisi en partenariat avec l'Organisation internationale du travail, s'inscrit dans chacun des Objectifs du millénaire pour le développement.

Les pays sont vivement encouragés à participer à ce concours et à contacter les autorités éducatives en ce sens, la thématique du travail décent pouvant donner lieu à de belles réflexions de la part des écoliers et collégiens, notamment sur comment faire disparaître le travail des enfants et le travail forcé, effacer les inégalités et prévenir les dangers au travail. Un film très explicite sur le travail décent est visible sur le site Web de l'OIT: [www.ilo.org/public/english/dw/index.html](http://www.ilo.org/public/english/dw/index.html)

Chaque année, une soixantaine de pays participent au concours épistolaire UNESCO-UPU, organisé depuis 1972.

## Tour d'horizon

### Libéralisation totale reportée

Le gouvernement néerlandais a décidé de repousser l'ouverture totale à la concurrence à une date ultérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2009, comme prévu initialement. Sandd et Selekt Mail, les concurrents de TNT Post, ont signé une convention collective avec les syndicats. Payé au nombre d'envois distribués, le personnel chargé de distribuer le courrier devrait voir progressivement ses conditions de travail s'améliorer. Le gouvernement néerlandais fera pression pour accélérer ce processus. En vertu d'un décret portant règlement général, les ministres peuvent, aux Pays-Bas, intervenir

dans des négociations portant sur l'amélioration des conditions de travail.

Le marché du courrier devrait être totalement libéralisé au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Aux Pays-Bas, TNT Post détient pour l'instant un monopole sur les lettres de moins de 50 grammes. Quand le monopole sera supprimé, les concurrents se précipiteront pour pouvoir distribuer ce courrier et, en particulier, celui expédié par les grandes entreprises ou les institutions financières, tels les extraits de compte.

Source: ANP

### Nouvelle identité

Le service postal mexicain a changé de nom. En septembre, Sepomex est devenu Correos de México. Le changement s'est accompagné du recrutement de 2 500 employés, de l'augmentation de 40% de la flotte de véhicules postaux, de nouveaux parcours de distribution, d'une nouvelle image de marque, de la vente de nouveaux services sur Internet et de l'informatisation de nombreux bureaux et points de vente. Un accès aux nouvelles technologies sera aussi proposé dans chaque bureau de poste sur tout le territoire. D'autres changements concernent la commercialisation des services postaux dans les 23 000 magasins de la marque Diconsa et la vente de denrées non périssables dans les bureaux de poste ainsi que des services de téléphonie et d'Internet.

Source: [www.eluniversal.com.mx](http://www.eluniversal.com.mx)

### L'essence de la lettre

Les stations-service Petrol et l'opérateur Posta Slovenije ont lancé, le 15 octobre dernier, le service «Lettre Essence», qui permet aux Slovènes de déposer leur courrier aux stations d'essence Petrol. Le service de dépôt des colis était déjà disponible depuis février 2008. Ces services sont proposés dans 131 stations-service. Posta Slovenije a distribué 8,5 millions de colis et plus de 300 millions de lettres cette année.

Source: Slovenska Tiskovna Agencija

### Un PIDEP au soleil

Le service postal des Bermudes sera restructuré avec l'appui de l'UPU. Le ministre de l'énergie, des télécommunications et du commerce électronique, Terry Lister, a annoncé que l'archipel bénéficiera d'un plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP), élaboré par l'organisation onusienne en charge du secteur postal. Il s'agit d'une feuille de route pour les cinq prochaines années consacrée à la réforme des services postaux. Le conseiller régional de l'UPU pour les

Caraïbes et un expert en réforme postale ont travaillé étroitement avec des représentants de l'opérateur postal, des ministères de la justice et des finances et des syndicats. Ce plan comprend la mise en œuvre du service postal universel, son cadre réglementaire, ses mécanismes de financement ainsi que la diversification des services postaux. Les Bermudes sont le 62<sup>e</sup> pays ou territoire à bénéficier d'un PIDEP.

Source: The Royal Gazette, Bermuda

## Tour d'horizon

# Retour aux caisses d'épargne postales

Pendant des décennies, les gouvernements africains ont utilisé leur vaste réseau postal pour mobiliser de petits montants d'épargne et fournir des services financiers de base dans les zones rurales et urbaines. Récemment, les réformes du secteur financier de nombreux pays africains ont élargi l'offre de produits présentés par ces banques postales.

La caisse d'épargne de la poste kenyane, appelée «Banque postale», a recueilli 12 milliards de shillings kenyans de l'épargne nationale et a réalisé des bénéfices de 174 millions

de shillings en 2007, principalement par l'investissement des fonds ainsi recueillis. Les directeurs de cette caisse d'épargne pensent que ces recettes pourraient encore être améliorées par la poursuite de l'expansion de la caisse et une diversification de ses produits et services. La caisse cherche à faire amender la loi sur la caisse d'épargne postale pour pouvoir offrir des prêts et des facilités de crédit aux personnes à faibles revenus et aux micro-entreprises.

Source: All Africa.com

# Mandat mobile

Le ministre des services postaux a annoncé que la poste pakistanaise lancera prochainement de nouveaux services utilisant les technologies de communication à la pointe du progrès. L'un d'eux, le mandat de poste mobile, est le fruit d'un accord entre Pakistan Post, les entreprises Mobilink et Customer Internet System.

Les détenteurs de téléphones portables pourront ainsi transférer de l'argent en envoyant un message SMS. Une fois enregistré, le client recevra, de Mobilink, un code PIN comme identifiant et effectuera la transaction en ligne, laquelle sera gérée par l'un des bureaux de poste désignés de l'opérateur. Ce service novateur est le premier d'une série qui fera de la poste pakistanaise un fournisseur moderne de services.

Source: Business Recorder

# Record battu

Australia Post a annoncé des chiffres record pour son exercice financier 2007. Selon le rapport annuel, l'entreprise étatique a dégagé un profit record avant impôts de 592,2 millions de dollars australiens, soit une hausse de 5,4% par rapport à l'année précédente. La croissance concerne les trois secteurs principaux d'activité – lettres, colis et la vente de produits postaux. Australia Post a aussi répondu ou dépassé ses objectifs en matière de service postal universel et affiche un taux de 95,9% pour la distribution du courrier dans les délais (objectif fixé à 94%). Il ressort du rapport que les lettres demeurent un moyen de communication essentiel, le volume du régime intérieur ayant progressé de 2%. Il s'agit de la plus forte hausse depuis 1999.

Source: communiqué de presse, Australia Post

# Fin d'une aventure

A compter du 30 janvier, le Deutsche Post arrêtera ses livraisons express sur le marché intérieur américain. Les expéditions internationales, elles, seront préservées. En conséquence, 9 500 emplois seront supprimés et s'ajouteront aux 5 400 personnes déjà remerciées depuis le début de l'année. C'est en 2002 que le groupe postal allemand était entré sur le territoire américain avec les rachats des sociétés de courrier express DHL, puis d'Airborne Express. Cette branche est vite

devenue déficitaire, n'arrivant pas à faire le poids face aux concurrents UPS (51% du marché), FedEx (31%) et le service postal américain (13%). Le ralentissement de la conjoncture dans la foulée de la crise financière a donné le coup de grâce. Au total, l'aventure américaine aura coûté au groupe allemand 7,5 milliards d'euros.

Source: Trends/Tendances



Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus selon les règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001).

# Optimiser vos performances.



**SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.**

Pour fidéliser leurs clients, les services postaux exigent toujours plus de performance de leurs équipements. En consacrant 10 % de son chiffre d'affaires à la R&D, SOLYSTIC est à même d'anticiper les besoins des opérateurs postaux et de leur proposer des solutions d'avenir.

Choisir les équipements SOLYSTIC, c'est miser sur l'innovation afin d'optimiser vos performances.

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Des solutions postales d'avenir



# *Le réseau postal*

*Pour des transferts  
d'argent internationaux  
à un prix abordable*



*Centre de technologies postales - Union postale universelle  
[www.ptc.upu.int](http://www.ptc.upu.int)*

