

UNION POSTALE



septembre 2010

L'actualité qui fait bouger le secteur postal
depuis 1875



Union postale universelle,
institution spécialisée
des Nations Unies

3



Doper la qualité,
une région à la fois



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

Ajustage par bâtonnet
Hauteur des chiffres: 3 mm
Plaques de texte standard
30 et 35 mm Ø
Date en différentes exécutions

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boîtier plastique avec couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

Ajustage bâtonnet
Hauteur des chiffres: 3 mm
Plaques de texte acier 29 mm Ø
Date en chiffres, année entière

4 Dateur à rouleau modèle 130

Ajustage bâtonnet
Hauteur des chiffres: 3 mm
Rouleau acier 26 mm Ø
Empreinte: 29 mm Ø
Date en différentes exécutions

REINER
www.reiner.de

Sommaire

En couverture

Doper la qualité, une région à la fois

La nouvelle approche régionale de l'UPU en vue d'améliorer la qualité de service porte ses fruits

8

Articles

Haïti ouvre son centre de traitement du courrier

Six mois après le tremblement de terre, la poste haïtienne se relève de la poussière

12

La poste a-t-elle modelé la mondialisation?

Bien avant la révolution numérique, la révolution postale a accéléré le flux des informations dans le monde entier

15

Union Postale d'hier à aujourd'hui

Petit aperçu historique de votre magazine, publié pour la première fois en 1875

18

Visages

Témoin du changement

Teresa Rochas est factrice à Valladolid (Espagne)

25

Tête-à-tête

Une fusion historique

Lars Nordström explique comment fonctionne Posten Norden, la poste au service de deux pays scandinaves depuis l'an passé

20

L'interview

Réussir le bond en avant

Alexander Kisselev jette un regard sur sa première année à la tête de la poste russe

26

Rubriques

En bref

4

Avant-propos

5

Portrait

6

Tour d'horizon

30



Couverture:
Jared Muralt, BlackYard

septembre
2010

Union Postale est le magazine phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en sept langues, la publication couvre les activités de l'UPU, les informations internationales et les innovations du secteur postal. Le magazine publie également des articles de fond sur des sujets techniques novateurs, ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. Union Postale est distribué aux opérateurs, aux ministères responsables des postes et aux régulateurs des 191 pays-membres de l'UPU, et notamment à des milliers de décideurs, qui voient le magazine comme une source précieuse d'informations.

Union Postale est publié en allemand, en anglais, en arabe, en chinois, en espagnol, en français et en russe.

Rédactrice en chef: Faryal Mirza (FM)
Rédacteur français: Rhéal LeBlanc (RL)
Secrétaire de rédaction: Gisèle Coron
Collaborateurs: Caitlin Brown (CB), Jérôme Deutschmann (JD), Ted O'Callaghan

Photographie: Sophia Paris, Alexandre Plattet
Traduction: Sophie Boullu-Chataigner, Vanessa Fernandez, Xavier Perret, Karen Rocca, Nathalie Tomlinson
Graphisme: Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)
Impression: Gassmann, Bienne (Suisse)
Abonnements: publications@upu.int
Publicité: faryal.mirza@upu.int

Imprimé sur du papier certifié FSC au moyen de processus et d'encre écologique. 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 est accompagnée de la mention © Union Postale (UPU)

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

Téléphone:
+41 31 350 35 95
Courriel:
faryal.mirza@upu.int
Site Web:
www.upu.int

Transferts d'argent

Le service Correogiros s'étend en Amérique latine

Dix postes ont signé, à Madrid en juillet, un accord pour améliorer les services électroniques de transferts d'argent entre l'Espagne et l'Amérique latine.

A la suite d'un projet concluant initié en 2008 entre les postes espagnole, chilienne et uruguayenne, les postes d'Argentine, de Costa-Rica, de Cuba, d'Equateur, de Colombie, du Chili et de République dominicaine proposeront désormais le service international de transfert d'argent express commercialisé sous le nom de Correogiros. Les opérateurs promettent un service en 15 minutes et à un prix abordable.

Les postes auront recours à l'application International Financial System (IFS), développée par le Centre de technologies postales de l'UPU, pour se joindre au réseau

financier mondial exploité par l'institution spécialisée des Nations Unies pour les services postaux.

Le directeur général de l'Union postale universelle, Edouard Dayan s'est félicité du rôle joué par l'UPU pour rassembler les postes autour d'un partenariat stratégique conclu en 2007 avec l'Espagne.

«L'UPU doit bénéficier du soutien des gouvernements qui font des choix stratégiques pour le secteur postal et nous accompagnent sur des projets ambitieux et concrets», a-t-il déclaré.

Selon José Blanco, ministre espagnol du développement, «les postes, loin de rester indifférentes à l'utilisation accrue des moyens de communication électroniques, s'engagent à proposer de nouveaux et meilleurs services. L'innovation et la

coopération qui caractérisent ce projet témoignent d'un engagement envers l'avenir des services publics.»

Et d'ajouter Edouard Dayan: «Nous avons rassemblé des partenaires autour d'une approche intégrée afin de stimuler les transferts d'argent entre l'Espagne et l'Amérique latine et proposer un service fiable et sécurisé, accessible à tous.»

En 2009, la région d'Amérique latine et des Caraïbes aurait bénéficié de transferts d'argent estimés à 58,4 milliards de dollars, selon la Banque mondiale.

L'Espagne est le pays de résidence de plus d'un million de ressortissants des pays d'Amérique latine signataires de l'accord. **RL**

Environnement

Vers un nouveau bilan des émissions de CO₂



Le toit végétal d'un centre de traitement de courrier à New York

L'UPU demande à ses pays-membres de répondre à un deuxième questionnaire annuel qui lui permettra de dresser le bilan carbone des postes du monde entier.

Le plus récent questionnaire comprend des questions élaborées afin d'établir un bilan carbone plus précis. Outre la consommation d'électricité des bâtiments et les émissions de gaz des véhicules postaux, l'UPU souhaite calculer les

volumes de gaz carbonique émis par les systèmes de climatisation et de chauffage et les véhicules électriques, ainsi que ceux résultant des déplacements domicile-travail des employés et des déplacements en général.

Le nouveau rapport de l'UPU sera publié fin 2010. L'année dernière, le questionnaire avait uniquement permis l'évaluation du volume des émissions produites par les véhicules postaux et la quantité d'électricité consommée par les installations postales. Selon les résultats, les postes avaient produit, en 2008, des émissions de gaz carbonique se chiffrant à 26 millions de tonnes. **CB**

Le chiffre

4,100

C'est le nombre d'employés postaux qui ont suivi des cours sur TRAINPOST, la plateforme de formation en ligne de l'UPU, entre 2006 et 2010 (septembre).
www.upu-trainpost.com

Avant-propos

Cent trente-cinq années se sont écoulées depuis la publication du premier numéro d'*Union Postale*, le 1^{er} octobre 1875. D'abord bulletin d'information en noir et blanc disponible en français, en allemand et en anglais, *Union Postale* a connu de nombreuses transformations en termes de présentation, de couverture et de portée pour devenir une revue trimestrielle tout en couleurs publiée en sept versions linguistiques différentes.

La revue a un long passé derrière elle, dont elle peut être fière. Les récentes modifications dont elle a fait l'objet montrent qu'elle s'est durablement positionnée dans le monde des communications modernes. Dans une certaine mesure, *Union Postale* reflète non seulement l'organisation dont elle est la revue phare, mais aussi le secteur postal, dont elle relate les fortunes et les malheurs, les succès et les échecs.

Comme l'illustre la couverture de ce numéro, *Union Postale* est fière de son histoire mais reste

ancrée dans le présent et tournée vers l'avenir, tout cela en suivant de près l'évolution du secteur postal. Un des moyens d'assurer un avenir aux postes est d'augmenter le niveau de service, comme le montre notre article de couverture consacré aux ateliers régionaux visant à améliorer la qualité de service.

A l'occasion de cet anniversaire, nous avons non seulement réalisé une couverture spéciale, mais aussi choisi de vous présenter deux interviews au lieu d'une ainsi qu'un voyage en images dans la Berne de 1875, afin de vous donner un aperçu de ce qu'était la capitale suisse lorsque la revue *Union Postale* est sortie pour la première fois des presses. Tout cela en plus de couvrir les actualités et les efforts déployés par l'UPU pour moderniser le réseau postal mondial.

Un grand merci à celles et ceux qui nous ont écrit au cours des dernières semaines. J'espère que vous serez nombreux à suivre cet exemple; c'est toujours un plaisir de vous lire. **Faryal Mirza, rédactrice en chef**

Coopération au développement

Appel à l'aide pour le Pakistan

Au lendemain de la plus grande catastrophe naturelle de l'histoire du Pakistan, l'UPU fournira une aide pour reconstruire l'infrastructure postale et a constitué un fonds spécial pour recueillir des dons.

Pour apporter une aide d'urgence aux victimes, l'organisation a déjà affecté 100 000 francs suisses (98 700 dollars) à l'achat de camionnettes de distribution et à la mise en place de bureaux de poste mobiles dans les régions les plus durement frappées. «Nous devons parer aux besoins les plus urgents, car nous ne connaissons pas encore l'étendue des dommages subis», a déclaré Abdel Ilah Bousseta, directeur de la coopération au développement du Bureau international.

Quelque 17 millions de personnes auraient été touchées par les inondations du mois d'août, qui ont forcé nombre d'entre elles à abandonner leurs maisons. De nombreuses infrastructures sont aussi en

ruines. Selon la poste pakistanaise, plus de 1300 bureaux de poste sont endommagés ou détruits.

L'UPU suit l'évolution de la situation postale en restant en contact quotidien avec la poste pakistanaise et tient ses pays-membres informés grâce à son système d'information urgente (EmIS). Le Pakistan est encore en mesure de recevoir et d'envoyer du courrier international.

En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies, l'UPU fait partie du réseau de l'ONU pour coordonner l'aide. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) a prié l'UPU de collecter des informations sur les adresses, sur les codes postaux et sur les cartes géographiques. L'OMS a vite besoin de cette information pour localiser les infrastructures sanitaires et organiser l'aide humanitaire ainsi que le travail des experts sur place.

Collecte de dons

Les pays-membres sont invités à contribuer au fonds spécial créé pour soutenir ce pays frappé par les inondations. Les dons doivent être versés au compte (IBAN) CH48 0483 5014 3996 6106 0 ou CH58 0023 5235 9020 8452 0, avec la mention «Assistance au Pakistan». Pour toute information complémentaire, veuillez contacter Keiji Takemoto par téléphone au +41 31 350 31 10 ou par courrier électronique à keiji.takemoto@upu.int. **JD/FM**

Portrait

Un travail gratifiant

Nom Liz Phelan
Fonction Assistance et administration
Département Normalisation et certification
Nationalité Irlandaise

«Aujourd'hui, vous avez besoin de codes pour une transmission rapide et efficace de votre courrier. Sans ces codes, il est impossible de bénéficier de fonctions d'interconnectivité telles que le suivi. Tout comme les normes, les codes permettent à la poste de remplir sa fonction essentielle, qui est l'acheminement du courrier», déclare Liz Phelan.

Liz assure le secrétariat du groupe «Normalisation» de l'UPU, qui développe des normes techniques et des spécifications de messages électroniques (EDI) facilitant l'échange d'informations entre les postes.

Liz tient à jour la base de données de référence qui permet aux postes et aux compagnies aériennes d'échanger des messages EDI. Elle gère aussi la publication des normes sur support papier et sur CD et contribue à la mise au point des ordres du jour et des projets de nombreux documents pour les réunions trimestrielles du groupe.

Elle aime être en contact avec les pays-membres. «Diverses personnes ont besoin d'informations et de conseils sur les codes et les publications concernant les normes. Il faut les aider à interpréter ces informations. Il est très gratifiant de se savoir utile», conclut-elle. **CB**

Photo: Alexandre Plattet



Technologies

Il nous faut le haut débit



Edouard Dayan (debout au centre) et les membres de la Commission. (Photo: ITU)

En juillet, lors de la première réunion de la Commission sur le haut débit pour le développement numérique à Genève, l'UPU a rappelé aux participants que le haut débit constituait une priorité pour le réseau postal, qui en a besoin pour favoriser l'inclusion financière et contribuer à réduire l'écart numérique.

Membre de la Commission, le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, a déclaré que le haut débit contribuerait à garantir la sécurité et à protéger l'identité des personnes sur Internet grâce au projet .post.

La Commission s'est réunie afin de discuter de l'importance d'accélérer le développement de l'accès universel aux réseaux à haut débit, de définir une stratégie permettant d'atteindre cet objectif et de montrer comment le haut débit peut aider les Nations Unies à réaliser ses Objectifs du Millénaire pour le développement. Selon Angel Gurría, secrétaire général de l'Organisation de coopération et de développement économiques, les gouvernements sont responsables de la mise en place des systèmes de transmission à haut débit, car l'interconnexion des bureaux de poste, des réseaux de santé et d'autres services

publics entraîne un besoin accru d'efficacité et de rentabilité.

«Le déploiement universel de réseaux à large bande sera au XXI^e siècle un vecteur de transformation aussi puissant que l'a été au début du XX^e siècle l'installation progressive des réseaux électriques», a déclaré Hamadoun Touré, secrétaire général de l'Union internationale des télécommunications (UIT). «Tout comme les connexions au réseau électrique sont aujourd'hui considérées comme un élément fondamental de l'autonomie sociale et économique, la connectivité universelle aux réseaux à large bande sera décisive pour le développement de tous les pays du monde.»

La Commission a discuté de son projet de plan d'action en 10 points pour le déploiement des réseaux à haut débit. Son rapport sera présenté au secrétaire général de l'ONU le 19 septembre prochain à New York lors du Sommet sur les Objectifs du Millénaire pour le développement.

La Commission sur le haut débit a été lancée en mai dernier par l'UIT et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. **CB**

Cybersécurité

Blinder .post

L'UPU fera œuvre de pionnier en utilisant les extensions de sécurité DNS (Domain Name System Security Extensions – DNSSEC) dès le premier jour de la mise en service du nouveau domaine de premier niveau du secteur postal – .post – qui se doit d'être une plateforme hautement sécurisée.

En juillet, des experts internationaux se sont réunis au Centre mondial de la cybersécurité à Rome afin de discuter des extensions de sécurité DNS, qui contribuent à prévenir l'hameçonnage et autres cyberdélits grâce à une authentification des sites Web légitimes. Le Centre est soutenu par Poste Italienne.

Sécurité, question cruciale

Selon Paul Donohoe, responsable des services postaux électroniques à l'UPU, DNSSEC jouera un rôle crucial dans la sécurisation de la plateforme .post. «Pour que .post soit un espace sûr et fiable, il faut que l'infrastructure technique sur Internet soit également sécurisée», a-t-il précisé.

La sécurité constitue effectivement le principal enjeu d'Internet. Selon VISA et d'autres sociétés de cartes de crédit, le coût de la fraude en ligne s'élève à dix milliards de dollars par an.

Grâce à un accord conclu entre Poste Italienne et l'UPU, les pays-membres de cette dernière bénéficieront du savoir-faire du Centre mondial de la cybersécurité.

En décembre 2009, l'UPU est entrée dans l'histoire d'Internet en devenant la première institution des Nations Unies à obtenir un nom de domaine de premier niveau parrainé, au même titre que .mobi ou .aero.

CB

La boîte aux lettres

Une poste écolo

» Réagissez!

Les lettres à la rédaction sont les bienvenues. Envoyez-nous un mot par la poste ou par voie électronique (faryal.mirza@upu.int) en prenant soin d'indiquer vos nom, adresse, numéro de téléphone et courriel. Au besoin, la rédaction ressertera les textes choisis pour publication.

Dans le numéro de mars 2010 (rubrique Tour d'horizon), vous avez fait mention de 280 tonnes d'émission de dioxyde de carbone (CO₂) générées en 2008 par la poste de l'île Maurice (Mauritius Post). Nous voudrions rappeler que le chiffre pour l'Afrique se monte à un million de tonnes de CO₂.

Mauritius Post a entrepris de nombreuses actions pour réduire l'émission du CO₂ et faire le pari de la croissance verte, comme le préconise l'Union postale universelle. Depuis 2008, nous avons entamé les actions suivantes: nous avons réduit le nombre de routes pour l'acheminement du courrier domestique de 22 à 16, réduisant ainsi la quantité de dioxyde de carbone

émise par nos véhicules; nous avons formé nos chauffeurs à l'éco-conduite; nous encourageons activement nos employés à réduire la consommation d'électricité en éteignant les appareils électriques en cas de non-utilisation; nous collaborons avec les autorités compétentes pour embellir l'environnement auprès des bureaux de postes et à travers toute l'île; nous sommes en négociation avec une compagnie de recyclage pour collecter les cartouches à encres jetables, dans un souci de réduire l'impact sur l'environnement; et nous soutenons le projet «Maurice Ile Durable» préconisé par le gouvernement.

M. Peechen
responsable des opérations par intérim
Mauritius Post

Stratégie

L'UPU se prépare pour la Conférence stratégique à Nairobi



CONFÉRENCE
STRATÉGIQUE DE L'UPU
NAIROBI
2010

Pour la première fois, l'Union postale universelle tiendra sa Conférence stratégique en Afrique. Des responsables postaux examineront les principaux défis à soulever par le secteur postal et guideront les travaux de l'Union au cours des prochaines années.

Près de 500 délégués sont attendus à Nairobi (Kenya) les 22 et 23 septembre pour participer à cette conférence. Les délégués feront le point sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de la stratégie postale mondiale actuelle et aborderont des sujets tels que la compétitivité des postes et l'utilisation de leurs réseaux étendus pour offrir de nouveaux services. **FM**

» Pour de plus amples informations:
www.upu.int/fr/2010sc.html

En couverture

Doper la qualité, une région à la fois

La nouvelle approche adoptée par l'UPU pour améliorer la qualité de service dans les régions porte ses fruits. En 2008 et 2009, neuf postes en Asie ont considérablement progressé en adoptant les mécanismes nécessaires à une meilleure gestion de la qualité de service.



Faire bénéficier la clientèle de l'amélioration du service Photo: Poste malaisienne

Soutenir les efforts régionaux pour améliorer la qualité de service constitue une approche novatrice, qui demande l'intégration de toutes les composantes de la chaîne de distribution. Thakur Subhash Sinha en sait quelque chose. Qu'il s'agisse de théorie ou de pratique, Sinha est un expert de l'exploitation postale. Pendant deux ans, il a été responsable régional du projet d'amélioration de la qualité de service en Asie, développé dans le cadre de la nouvelle approche de l'UPU sur le terrain, alors qu'il était conférencier à l'École des postes de l'Union postale de l'Asie et du Pacifique (UPAP), l'un des centres de formation les plus importants du secteur. Il a réintégré India Post depuis peu, après avoir travaillé cinq ans à l'UPAP.

En tant que responsable régional de projet, il a accompagné neuf pays, qui ont appris comment améliorer la qualité de leurs services, tant au niveau national qu'international. Le projet a porté ses fruits dans les pays concernés, dont les postes servent 500 millions de clients et emploient plus de 100 000 personnes. Dans cette région, comme dans d'autres, la qualité de service a un impact global sur l'efficacité des services postaux au niveau mondial.

Après la tenue de six ateliers régionaux entre août 2008 et décembre 2009, les postes du Bhoutan, du Bangladesh, de l'Indonésie, de la Malaisie, des Maldives, de la Mongolie, du Laos, du Sri Lanka et de la Thaïlande ont réalisé des progrès remarquables en termes de structuration et de suivi de la qualité de leurs services. Initialement, l'Inde était intégrée au projet, mais elle s'est retirée en cours de route.

Sinha a guidé les participants au moyen de fiches d'évaluation permettant de suivre la réalisation d'objectifs correspondant à 14 étapes clés au moyen d'un système de couleurs. À l'instar des feux de signalisation, le vert signifiait que le pays avait atteint l'objectif, le jaune que les résultats avaient été partiellement atteints et le rouge indiquait que des améliorations étaient nécessaires. Au début du projet, tous les pays se trouvaient dans le rouge ou le jaune, mais après seulement quatre ateliers, ils avaient déjà franchi la plupart des étapes (voir encadré, p. 10)

Renforcement des capacités

D'après Sinha, le développement des compétences et le renforcement des capacités comptaient parmi les prin-

cipaux objectifs du projet. Il était important d'aider les pays à adopter les mécanismes et les outils nécessaires à l'amélioration de la qualité de service et ainsi à bénéficier des primes aux résultats mises en place dans le cadre des programmes de l'UPU pour la poste aux lettres (frais terminaux), les colis (quotes-parts territoriales d'arrivée) et les envois EMS (rémunération en fonction des résultats). Sinha sentait que cela permettrait aux pays de gagner en fierté et d'avoir confiance en leurs capacités à améliorer la qualité de leurs services. «Le Sri Lanka, par exemple, perdait des primes équivalant aux salaires annuels de 80 employés. Il ne répondait pas aux critères de base, tels que l'utilisation des codes à barres et des messages EDI ou l'introduction de normes de distribution à domicile, et n'était donc pas en mesure de bénéficier des primes relatives aux quotes-parts territoriales d'arrivée afférentes aux colis.»

Lorsqu'il a pris la direction du projet, Sinha a constaté une grande disparité en matière de qualité de service, en raison des différences structurelles existant entre les postes et du développement économique inégal des pays. Certains participants ne comprenaient pas non plus les règles des échanges de courrier international.

«Nous avons constaté une absence totale de structure et de gestion des processus de qualité», explique-t-il. «Même s'ils disposaient de bons moyens technologiques, les pays ne les utilisaient pas, ou pas correctement. Nous avons décidé d'examiner l'ensemble des flux de courrier et demandé aux postes d'élaborer un schéma complet de leurs opérations de traitement du courrier afin de détecter les faiblesses des systèmes. Nous avons également rappelé aux participants l'existence de l'article 20 de la Convention de l'UPU, qui stipule que les pays-membres doivent élaborer et publier des normes de distribution.»

Pratiques exemplaires

Les six principaux ateliers organisés dans les pays participants ont permis de couvrir tous les aspects de la qualité de service relative à la poste aux lettres, aux colis et aux envois EMS, ainsi que des questions ayant trait aux douanes, à la sécurité et à l'utilisation d'applications de l'UPU telles qu'IPS (International Postal System) pour la gestion du courrier. Des ateliers supplémentaires tenus à l'École des postes de l'UPAP ont rassemblé des experts de l'UPU et d'ailleurs.

Par
Rhéal LeBlanc



.....
**Distribution
de courrier en
Indonésie**



.....
**Tri de lettres
aux Maldives**

Un aspect important du projet régional était d'amener les experts postaux à échanger des informations et des idées sur les pratiques exemplaires. «Les participants ont énormément appris les uns des autres», raconte Sinha. «Par exemple, en Thaïlande, la qualité de service est très bonne; les bureaux de poste y sont propres et organisés. La poste thaïlandaise a donc présenté un exposé sur la méthode d'organisation 5S reposant sur les principes suivants: organisation, ordre, propreté, maintien de l'ordre et discipline. Et la Malaisie nous a montré comment elle utilise la technologie RFID pour vérifier la levée des boîtes aux lettres.»

Sinha est satisfait des progrès réalisés par les pays et croit fermement en la nouvelle approche régionale adoptée par l'UPU. Cette approche «s'est révélée une réussite et beaucoup d'inquiétudes ressenties au début se sont avérées infondées», explique-t-il. «Cela tient beaucoup à la conception du projet, qui met l'accent sur le renforcement des capacités et l'échange permanent des pratiques exemplaires en matière d'exploitation. Il a en outre été souligné que la poste expéditrice, celle qui traite le courrier en transit et celle qui le reçoit à destination doivent prendre en charge le courrier international sur leur partie de l'itinéraire, couvrant ainsi l'ensemble de l'acheminement d'une manière responsable.»

A la fin du projet, les neuf pays avaient mis en œuvre le contrôle de bout en bout pour la distribution du courrier intérieur, élaboré et appliqué des politiques de sécurité et d'amélioration de la qualité de service et pris des mesures visant à mieux respecter les exigences douanières. Huit d'entre eux utilisaient également IPS pour assurer la gestion du courrier dans leurs bureaux d'échange et transmettaient tous les messages EDI nécessaires. Aucun pays n'est resté dans la zone rouge de la fiche d'évaluation.

En outre, le projet régional a notamment amené le Bhoutan à mettre en place un système de codes postaux et d'adressage et le Bangladesh à rejoindre la Coopérative EMS. Enfin, huit pays ont reçu la certification de l'UPU en gestion de la qualité de service.

Lars Vesterlund, expert des services postaux chargé de superviser les différents projets régionaux, explique que celui en Asie a été un véritable succès. «Le responsable du projet disposait de très bonnes bases théoriques et pratiques, il était agréable et communiquait de manière directe avec les participants. L'échange d'idées sur les pratiques exemplaires s'est avérée une réussite. A la fin, il était très satisfaisant de constater que toutes les étapes de l'évaluation avaient été franchies et que la plupart des pays étaient passés du rouge au vert.»

Résultats identifiés

Le Bureau international de l'UPU, qui contrôle la qualité de service portant sur la poste aux lettres, les colis et les envois EMS au niveau mondial, a également constaté des améliorations.

Christine Bétrémieux est chef du programme «Colis». Elle explique que le projet régional a permis de sensibiliser les pays à l'importance d'améliorer la qualité de service afin de rester compétitifs et de bénéficier de primes sur les quotes-parts territoriales d'arrivée. «Davantage de pays, tels que le Bangladesh, le Bhoutan, le Sri Lanka et l'Indonésie, utilisent des systèmes de suivi et de localisation pour les colis et échangent des données électroniques afin d'informer les autres pays de l'expédition des envois. Tout cela est essentiel pour améliorer la qualité de service. Les pays comprennent mieux la stratégie de l'UPU concernant les colis et réalisent qu'il n'est pas si difficile d'améliorer la qualité de service une fois qu'un système de suivi et de localisation est en place.»

Pour certains pays asiatiques, l'unité EMS note également une amélioration des résultats en termes de distribution dans les délais et de transmission des données électroniques. «Ces critères sont très importants pour les clients», explique Chokri Ellili, coordonnateur régional du service EMS pour l'Asie/Pacifique.

Entre décembre 2008 et juin 2010, plusieurs pays ont amélioré la distribution dans les délais. Le Bhoutan a amélioré ses performances de 36% pour atteindre un taux de distribution dans les délais de 72%. L'Indonésie est passée de 43% à 59% (une hausse de 16%) et la Malaisie a atteint un taux de 94% en juin, contre 82% à la fin de 2008.

En 2009, la poste malaisienne a également ramené à 4% son taux moyen mensuel de distribution tardive (contre 7,2% en 2008) et compte actuellement 17 accords de partenariat dans le domaine de la rémunération en fonction des résultats, qui établissent un lien entre la qualité de service et le paiement. «Plus un pays est confiant par rapport à sa capacité à assurer une certaine qualité de service, plus il conclut d'accords avec d'autres partenaires EMS», explique Chokri Ellili.

En termes de transmission des données dans les temps, la quasi-totalité des pays approchent les 90%. Et trois des neufs pays d'Asie participant au projet régional se sont vu remettre des récompenses du service EMS en 2009. La Malaisie a atteint le niveau «argent», alors que la Mongolie et la Thaïlande ont obtenu le bronze.

Pour Sinha, il était important d'être honnête avec les pays quant à leurs performances. «Nous avons parfois dû être très directs, mais chacun a compris qu'il était important d'améliorer la qualité de service.»

Il est prévu d'organiser un atelier de suivi dans la région en 2011 afin d'évaluer les progrès réalisés depuis la fin du projet régional.

Ce que «régionaliser» signifie

.....
Le projet régional sur la qualité de service vise à réunir des compétences au niveau local afin de permettre aux postes d'être moins dépendantes de l'expertise externe. Son succès est lié à son caractère pratique. Les responsables de projet choisissent les ateliers existants qui sont pertinents pour leur région.

«Un atelier peut être adapté en fonction de la situation de la région. Nous modifions le projet en collaboration avec les postes participantes», explique l'un des conseillers à l'origine du concept, Lars Vesterlund.

Les postes apprennent également à prévoir et à résoudre les problèmes susceptibles de survenir à toutes les étapes de la chaîne de traitement du courrier.

«Etait-ce le facteur qui n'a pas pris en charge le courrier à temps? Etait-ce la compagnie aérienne qui a reçu la dépêche mais n'avait pas suffisamment d'espace à bord de l'avion? Le vol attendu n'est-il jamais arrivé? Le courrier a-t-il été retenu par la douane? La distribution du courrier peut être retardée à tous ces niveaux», explique Seydou Konaté, chef du programme «Poste aux lettres» de l'UPU.

Une fois qu'un projet est achevé, on compare les situations initiale et finale afin d'évaluer les progrès réalisés par la région en termes d'amélioration de la qualité. On identifie aussi les problèmes restants et on définit la marche à suivre pour progresser davantage.

La méthodologie a été testée avec succès en Afrique de l'Ouest de mars 2007 à juin 2008.

Coopération

Très souvent, les pays d'une même région rencontrent des problèmes similaires. On réalise donc des études sur site afin de permettre aux postes de différents pays d'échanger idées et pratiques exemplaires.

«Pour eux, il est plus facile d'apprendre d'un autre collègue de la région que d'un expert externe», explique Lars Vesterlund.

Le projet permet également de promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies pour les opérations postales. «Les nouvelles technologies sont partout, c'est un fait que nous ne pouvons ignorer dans le secteur postal», explique Seydou Konaté. «Nous encourageons les pays participants à intégrer les technologies de l'information et à utiliser les systèmes d'identification par radiofréquence, tel que le Système de contrôle mondial (GMS) de l'UPU, dans leur installations postales afin de mieux suivre les mouvements du courrier. CB

14 étapes clés

1. Adopter le contrôle continu du service de la poste aux lettres entre les principales liaisons
2. Introduire le contrôle de bout en bout pour la poste aux lettres du régime intérieur
3. Adopter un système de codes postaux et d'adressage
4. Appliquer une méthodologie de gestion des processus
5. Adopter des équipements de contrôle diagnostique
6. Utiliser des codes à barres pour toutes les catégories de courrier (envois et récipients)
7. Introduire IPS pour mieux gérer le courrier dans les bureaux d'échange
8. Utiliser les messages EDI
9. Adopter des systèmes de service à la clientèle (EMS, colis et lettres recommandées)
10. Utiliser les rapports de l'UPU (EMS, colis et contrôle continu) pour identifier les faiblesses
11. Adopter la méthodologie de certification de l'UPU
12. Développer une politique de sécurité
13. Adopter une politique de qualité de service
14. Mettre en œuvre des mesures visant à mieux respecter les exigences douanières



.....
**Accompagné de Josseline Féthière, Edouard Dayan
 salue des employés postaux venus assister à
 l'inauguration.**



.....
Le travail commence...

Haiti ouvre son centre de traitement du courrier

.....
 Six mois après le séisme, la poste haïtienne a inauguré son nouveau centre de traitement du courrier dans la capitale. Elle s'est remise en marche grâce à la générosité de la communauté postale internationale.

Josseline Colimon Féthière, ministre de l'industrie et du commerce en Haïti, Edvard Despeignes, directeur général par intérim de l'Office des postes d'Haïti, et Edouard Dayan, directeur général de l'Union postale universelle, ont inauguré, mardi 6 juillet, un nouveau centre de traitement du courrier à Port-au-Prince.

«Cette bâtisse est du concret, du tangible. L'UPU est passée de la parole aux actes en venant assister l'Etat haïtien dans ses efforts de reconstruction. Au nom du président de la République, du gouvernement et de la population haïtienne, du plus profond de mon cœur, je dis un gros merci», a déclaré la ministre, Josseline Colimon Féthière.

Pour sa part, Edouard Dayan a déclaré: «La poste, par sa présence sur tout le territoire et les services qu'elle rend aux populations et aux entreprises, doit être une priorité au sein des efforts de reconstruction. L'UPU continuera, au sein des Nations Unies, à plaider la cause des services postaux pour qu'ils soient intégrés pleinement dans les plans de soutien à l'économie haïtienne. Dès aujourd'hui, il faut préparer l'avenir en soutenant le

développement des infrastructures essentielles dont le pays a besoin, y compris les services postaux.»

Avec ses 600 mètres carrés, le centre de traitement du courrier est le nouveau lieu de travail d'une soixantaine d'employés. Ils y traitent les envois de la poste aux lettres, les colis et les envois EMS (Express Mail Service). Le centre fait aussi office de bureau d'échange pour les envois du régime international. Tout le courrier arrivant et partant passe par ce centre muni de services douaniers.

La nouvelle installation postale, qui ressemble à une grande tente, est conçue pour résister à des vents soufflant jusqu'à 225 kilomètres à l'heure et aux secousses sismiques de type «zone 4» (risques de dommages élevés). Elle est fixée à la base au moyen d'ancrages robustes.

Optimiste
 Edvard Despeignes, directeur général par intérim de l'Office des postes d'Haïti, se montre optimiste pour l'avenir. «Ce nouveau centre de traitement du courrier

.....
Par
Rhéal LeBlanc

Photos:
Sophia Paris



.....
C'est dans le sac

Haiti: le gouvernement pensera à la poste

constitue une étape majeure pour entrer dans la voie de la normalité», a-t-il déclaré. «Depuis la reprise des activités du courrier international en mai, le volume à traiter ne cesse de s'accroître. Le séisme ayant détruit la capacité physique de traitement du courrier au bureau de poste central, il était important et urgent de créer un espace approprié pour recevoir et expédier le courrier. L'Office des postes d'Haïti se prépare à retrouver le flot de courrier d'avant séisme et à anticiper une augmentation de volume du courrier local et international.»

L'équipement du nouveau centre de traitement du courrier a également été acheté grâce aux contributions de plusieurs pays-membres de l'UPU et du budget de cette dernière. Des pays ont aussi fait don de casiers de tri, de tables de travail, de sacs, de générateurs et de véhicules postaux.

Lors du tremblement de terre du 12 janvier dernier, le bureau de poste principal de Port-au-Prince et l'édifice abritant le service EMS ont été complètement aplatis. D'autres bureaux de poste en périphérie ont aussi été détruits ou endommagés. La nouvelle installation postale a été construite dans le cadre d'un projet d'aide d'urgence élaboré par l'UPU et grâce à la générosité de ses pays-membres. Répondant à un appel de l'UPU, ces derniers ont contribué pour plus de 500 000 dollars à un fonds spécial. Ils ont aussi proposé des ressources humaines et matérielles afin d'aider la poste à relancer ses services le plus rapidement possible.

» Galerie de photos: www.flickr.com/universal_postal_union

.....
Le premier ministre haïtien fera des services postaux «une priorité pour le gouvernement», a-t-il déclaré lors d'un entretien avec le directeur général de l'UPU à Port-au-Prince en juillet. Jean-Max Bellerive a reconnu que la poste peut jouer un rôle pour «connecter les communautés» et aider le gouvernement à «créer l'unité nationale», essentielle pour son pays.

Edouard Dayan, le premier directeur général de l'UPU à visiter Haïti, a souligné que le travail réalisé depuis cinq mois pour rétablir les services postaux «ne devait pas s'arrêter en chemin» et que le secteur postal devait être considéré comme une priorité pour le développement du pays.

La ministre du commerce et de l'industrie, Josseline Colimon Féthière, a également assuré l'UPU de son engagement en ce sens. Selon elle, la modernisation de la poste constitue un objectif important pour l'avenir. «C'est la chance que nous avons de reconstruire, et il nous faut bien reconstruire. Il nous faut faire les choses autrement, et nous devons carrément aller vers la modernisation et offrir d'autres produits à notre clientèle.»

La ministre estime qu'il faudra développer des produits pour accélérer le service postal, améliorer l'interconnexion des réseaux et faciliter les transferts d'argent. «Chaque année, Haïti reçoit de sa diaspora plus de 1,8 milliard de dollars. Nous devons pénétrer ce marché, et le service postal, en tant qu'organisme du gouvernement, pourrait offrir ce service (de transferts d'argent) à moindre coût», a-t-elle déclaré.

La ministre s'est finalement dit touchée par la fraternité postale manifestée à l'égard d'Haïti au lendemain de la catastrophe.

La poste a-t-elle modelé la mondialisation?

.....
Le commerce mondial serait impossible sans la circulation de l'information: contrats, accords, plans, modèles. Avant que la révolution numérique ne dématérialise tout cela, une révolution postale est venue stimuler le flux de l'information sur la planète.

.....
Par
Ted O'Callahan

Quand vous suivez, minute par minute, les activités de vos amis sur un autre continent grâce au site Web d'un réseau social ou que vous lisez un article de journal publié dans une ville lointaine, les données transitent par des câbles de fibres optiques. Ces câbles courent sur le fond des océans en suivant, grosso modo, le même chemin que celui des lignes télégraphiques d'il y a un siècle et des anciens bateaux à vapeur. La force du sentiment d'être en communication avec des personnes éloignées répond également à des schémas préexistants. Un écrivain des années 1830 s'émerveillait ainsi de l'effet d'une lettre: «Le temps et les distances sont abolis. Nous sommes là.» Un autre s'étonnait de la rapidité du système postal: «L'encre n'est pas encore sèche... que déjà nous tenons entre nos mains... une transcription des pensées de notre plus cher ami.»

La mondialisation qu'a connue le monde au 19^e siècle et au début du 20^e, et qui a pris fin avec la Première Guerre mondiale, n'a seulement été égalée que ces dernières années. A mesure que les effets de la révolution industrielle se propageaient à travers le monde, la communication à distance revêtait une importance nouvelle.

Navires et trains avaient favorisé une explosion de la quantité de marchandises échangées dans le monde et facilité la mobilité des personnes. Le télégraphe était une technologie propice au changement, malheureusement trop chère pour l'essentiel de la correspondance. Le système postal constituait, pour les entreprises et pour des millions d'immigrants, un moyen de communication abordable, tandis que de lucratifs contrats postaux permettaient de couvrir les coûts d'investissement sans précédent entraînés par la création des nouveaux systèmes de transport. Néanmoins, tout cela n'alla pas sans à-coups; créer un système efficace de communication mondiale de masse était un défi nouveau qui exigeait des solutions novatrices.

Histoire

Des milliers d'années plus tôt, les Chinois, les Egyptiens, les Perses et les Romains communiquaient efficacement sur toute l'étendue des territoires qu'ils dominaient grâce à des messagers se relayant. Mais ces systèmes étaient réservés aux affaires d'Etat. Au Moyen Age, les universités instituèrent leurs propres systèmes de messagerie privée, qui finirent par couvrir une bonne partie



Des hommes triant des lettres dans une salle de la Recette principale au moment où fut introduit le premier timbre-poste (1840). Illustration: Archives Hulton

de l'Europe. Mais la libre circulation de l'information dérangeait les gouvernements. «En Europe, l'apparition des postes modernes est allée de concert avec l'émergence des Etats-nations», écrit l'historien des postes Richard J. John. «Tout comme ils s'arrogeaient progressivement le monopole de l'usage légitime de la force, les gouvernements centraux cherchaient à monopoliser les moyens de communication.» Parfois, l'entreprise privée était encouragée, mais les plus performantes étaient généralement absorbées ou écrasées par les systèmes postaux publics. Certaines entreprises étaient perçues comme une menace pour les recettes; d'autres éveillaient la crainte de servir à transmettre des secrets à l'ennemi. Au milieu du 19^e siècle, le système postal international reposait sur un enchevêtrement d'accords bilatéraux entre nations.

Service public

La notion de système postal en tant que bien public, accessible à tous, progressa en Grande-Bretagne dans les années 1840. Rowland Hill, un réformateur social, se pencha sur le système national et proposa une série de

changements qui le rendirent plus efficace et plus abordable. Jusque-là, les lettres avaient toujours été payées par leur destinataire. Un porteur était employé pour trouver la personne en question et collecter l'argent dû. Hill institua le timbre-poste adhésif, qui permettait le paiement préalable de la taxe, fixée au départ à un penny. A l'instance de Hill, le service postal commença à tarifier les lettres au poids plutôt qu'au nombre de pages envoyées et renonça à la taxation en fonction de la distance parcourue; en effet, Hill s'était aperçu que presque tous les coûts étaient encourus au début et à la fin du trajet d'une lettre. Nombre de ces transformations furent rapidement adoptées par d'autres pays.

La valeur du système postal pour le citoyen moyen était énorme. Nancy Pope, historienne au musée des postes du Smithsonian Institution, analyse une lettre écrite par une femme norvégienne émigrée aux Etats-Unis: «Elle emploie des formules comme 'Je sais que je ne te reverrai jamais dans cette vie'. L'immigration a entraîné un éclatement irrémédiable de certaines familles. La poste sert de lien. Elle est le seul moyen qui reste de savoir

que cette autre personne, restée là-bas, est encore là, sur cette planète.» Les gens conservaient précieusement les lettres reçues, mais envoyer du courrier d'un pays à l'autre restait coûteux et compliqué. Aussi de nombreux pays subirent-ils une forte pression pour améliorer le service.

Au 19^e siècle, pour envoyer une lettre à l'étranger, un employé devait calculer son poids en onces, en grammes et, parfois, en zollots, puis trouver le tarif correspondant à chaque segment de parcours. Parce qu'il y avait souvent plusieurs parcours possibles, et que chaque segment avait un tarif négocié distinct, le coût d'une lettre et le temps de livraison pouvaient donc varier considérablement selon la combinaison de segments mise en place par l'employé.

Normalisation

Quand un congrès international se réunit à Paris en 1863 pour mettre un peu d'ordre dans tout cela, le seul exemple d'organisation gouvernementale internationale alors en place était celui d'une commission, établie

en 1815, à la fin des guerres napoléoniennes, pour garantir la sûreté de la navigation sur le Rhin.

L'Union postale universelle, créée en 1874, normalisa l'expédition du courrier international en simplifiant les procédures comptables et administratives. Elle exigea que le courrier international fût expédié suivant les parcours les plus rapides. Les frais uniques à chaque segment de parcours, négociés bilatéralement, furent abolis; les frais de transit furent régularisés et les pays reçurent une compensation basée sur le volume de courrier acheminé. Nombre des avantages apportés par l'organisation ne devinrent manifestes qu'avec le temps, fruit d'échanges continus et d'une évolution progressive. L'UPU débuta avec 21 signataires; en 1914, elle réunissait presque tous les pays indépendants.

Malgré tous les changements apportés par l'UPU, une différence fondamentale entre la mondialisation des dernières décennies du 20^e siècle et celle du 19^e siècle apparaît dans les limites mêmes de l'organisation. L'UPU supervisait alors ce qui était de fait un monde interimpérial. L'organisation substitua un cadre multilatéral unique à une multiplicité d'accords bilatéraux, mais elle ne faisait qu'améliorer les échanges entre des systèmes nationaux organisés de manière radiale: au début du 20^e siècle, le courrier entre l'Afrique occidentale française et l'Afrique occidentale britannique devait encore passer par Paris ou Londres.

La coopération internationale inhérente à l'UPU a constitué un modèle pour certaines des institutions aujourd'hui gardiennes du système global actuel. Craig Murphy, politologue au Wellesley College, affirme que «ces premières organisations intergouvernementales furent le lieu où nombre d'idées sur la manière de gouverner le monde germèrent pour la première fois». De nombreux fonctionnaires, notamment en Europe, voyaient dans les systèmes postaux, télégraphiques, ferroviaires et sanitaires les clés d'un avenir de santé, de prospérité et de paix, non seulement pour leur propre pays, mais pour tous. Ils croyaient en l'idée de systèmes efficaces gérés pour le bien public. A un moment donné, il fut question de transformer les banques postales qui existaient dans de nombreux pays en un système d'échange de devises qui faciliterait la finance internationale. «Quand Keynes développa l'idée du Fonds monétaire international à la conférence de Bretton Woods (en 1944), les premiers contours étaient déjà nés au sein de l'UPU. Beaucoup de gens avaient des idées extrêmement visionnaires sur la façon dont l'économie mondiale allait évoluer et s'interconnecter», explique Murphy.

Peu après la création des l'Organisation des Nations Unies, l'UPU y était intégrée en tant qu'institution spécialisée. Aujourd'hui, l'Union postale universelle continue de coordonner les organismes chargés de livrer plus de 430 milliards d'envois postaux chaque année.

Cet article a été publié pour la première fois dans le magazine On, une publication de l'école de gestion de l'Université Yale (É.-U.).

Union Postale d'hier à aujourd'hui



Vieille ville de Berne, 1875

Union Postale célèbre cette année ses cent trente-cinq ans. Sa publication en trois langues constituait l'une des tâches principales du secrétariat au service de l'Union générale des postes, précurseur de l'Union postale universelle.

L'Union postale générale a été créée à Berne le 9 octobre 1874, et son premier Traité international est entré en vigueur pour 22 États signataires le 1^{er} juillet 1875. Le secrétariat de l'organisation, connu sous le nom du Bureau international, comme aujourd'hui, a été constitué, et ses activités ont débuté le 15 septembre 1875 au rez-de-chaussée de la Bundesgasse 14, décrite comme la plus célèbre rue commerçante de la ville. Le distingué voisin d'en face n'était autre que le Palais fédéral. En ces temps, la capitale suisse comptait quelque 40 000 habitants, dont près de 10% étaient des ouvriers travaillant dans l'industrie textile.

Six employés assuraient le bon fonctionnement du Bureau international. Le premier directeur, le Suisse Eugène Borel, touchait une rémunération annuelle de 16 000 francs. Le Belge Arsène Morel et l'Allemand Hermann Galle l'ont rejoint respectivement en tant que premier et second secrétaires. Un traducteur et deux administrateurs ont complété l'équipe.

Naissance d'un magazine

Il n'est pas certain que le secrétariat se soit réjoui à la perspective de devoir assurer la publication d'une revue, vu toutes ses autres responsabilités. Selon le premier rapport de gestion du Bureau international, cette «obligation» de fournir un magazine en trois langues (en allemand, en anglais et en français) s'avérait «difficile». Tout d'abord, le dilemme était de savoir s'il valait mieux opter pour une publication trilingue ou pour trois versions linguistiques séparées. La première option l'a emporté, et il a été décidé que l'édition mensuelle comporterait 16 pages. Le premier numéro d'*Union Postale*, sorti le 1^{er} octobre 1875, a connu un grand succès auprès des lecteurs. Les premiers 2 000 exemplaires se sont vite épuisés, donnant suite à un nouveau tirage.

Le mois suivant, 4 000 exemplaires sont sortis des presses, mais le directeur craignait de ne pas pouvoir répondre à la demande.

Les sentiments d'Eugène Borel à l'égard du nouveau magazine semblaient par ailleurs mitigés. Il a ainsi écrit que, au-delà des services éditoriaux, cette publication représentait une importante charge de travail pour le personnel et que, dès lors, il leur avait semblé juste de payer à leur traducteur la totalité de son salaire annuel (pour quatre mois sur la fiche de paie).

Le magazine actuel

De nos jours, *Union Postale* paraît trimestriellement en sept versions linguistiques séparées et fait partie des activités gérées par le programme «Communication» du Bureau international. Si le secteur postal a évolué rapidement depuis 1875, il en est de même pour le magazine, qui s'est adapté au nouveau paysage médiatique et aux besoins de ses lecteurs en matière d'information, tant sur le plan de la forme que du contenu.

Un marché de fruits à Berne en 1875.



Nos lecteurs s'expriment...

Commentaires provenant du plus récent sondage auprès des lecteurs

«*Union Postale* informe sur la diversité des problèmes des postes. On ne trouve pas les mêmes infos dans les autres revues consacrées au domaine postal. Elle a donc toute sa place.»

«Le magazine a une belle forme soutenue par une bonne qualité de papier; la couverture et les images sont attrayantes. Les

articles revêtent un contenu profond et éducatif sur les activités et l'actualité du secteur postal dans son ensemble. Les articles sont précis, concis, clairs et faciles à comprendre.»

«La revue informe régulièrement sur la situation du secteur postal, notamment dans des domaines précis,

synthétise les principales problématiques et réalisations des administrations postales, et communique sur les actions et projets phares de différentes administrations postales.»

«*Union Postale* traite les sujets postaux mieux que toute autre source d'information.»



Par Faryal Mirza

Une fusion historique

En 2009, les postes de la Suède et du Danemark ont annoncé leur fusion, une première dans l'histoire du monde postal. Posten Norden, le produit de cette fusion, vient de célébrer son premier anniversaire. Son dirigeant, Lars Nordström, nous explique comment fonctionne cette nouvelle entreprise.

Pourquoi cette fusion était-elle nécessaire?

Lars Nordström: Afin de bénéficier des avantages du marché nécessaires, vous devez aller au delà des frontières. Cela vaut pour tous les secteurs. Des économies de taille sont à réaliser. La fusion permet de réduire les coûts unitaires et d'envisager une base de capital plus forte. Le défi dans notre cas était de trouver un modèle qui convienne à deux cultures, ce qui est très intéressant.

Cette fusion a-t-elle lancé une mode?

Il est normal pour les grandes entreprises de traverser les frontières, peu importe leur secteur d'activité. Jusqu'à présent, le secteur postal fut une exception, mais les choses changent. Il se peut que certaines postes disent que leur statut est spécial et que, si elles s'internationalisent, cela mettrait en péril l'obligation de service universel. Elles pourraient également dire que l'histoire démontre que ce genre de fusion est impossible, mais, selon moi, cela est faux.

Le fossé entre les avis des politiciens et la réalité du marché se creuse de plus en plus. Les politiciens veulent que les choses continuent à être telles qu'elles l'ont été pendant des décennies. Mais, en raison de l'évolution du secteur, telle que la réduction des volumes postaux, l'activité postale plus traditionnelle devra intégrer la communication électronique. C'est une question de coûts, facilitée par la création d'unités plus grandes.

Je ne serais pas surpris de voir davantage de fusions ou de subventions gouvernementales d'ici à cinq ans. Si les volumes de courrier ne représentent plus que 50% de leurs niveaux actuels, la seule solution pour subventionner une machine déficitaire serait de faire payer le contribuable.

Comment gérez-vous l'obligation de service universel?

Il est difficile d'expliquer aux politiciens que le fait d'assurer tous les services à tous les endroits n'est pas un acquis. Le principal défi à relever, c'est d'atteindre le niveau de rentabilité nécessaire dans les secteurs du commerce interentre-

prises ordinaires. Les infrastructures en Suède et au Danemark sont fortement développées.

Au Danemark, le niveau du service est élevé. Les lettres sont distribuées six fois et les colis cinq fois par semaine. Mais, pour des raisons géographiques et climatiques, il est plus facile de fournir ce service au Danemark qu'en Suède, où nous devons faire appel aux compagnies aériennes afin de remplir nos obligations.

Comment la poste est-elle perçue?

Posten Norden bénéficie d'une réputation fiable et sa qualité de service est considérée élevée. Il y a dix ans, si vous n'étiez pas chez vous, vous auriez reçu un bordereau vous informant de venir récupérer votre colis au bureau de poste. Aujourd'hui, vous recevez un SMS, et grâce à nos agents dans les épiceries et les stations-service, l'accès aux services postaux est maintenu.

La marque traditionnelle de la poste jouit d'un grand avantage, puisque les gens la reconnaissent. Nous avons envisagé de la supprimer en raison de son air dépassé



depuis la déréglementation des marchés postaux. Mais, puisqu'elle nous distingue de nos concurrents, nous avons décidé de la conserver.

Comment une seule entité peut-elle être à cheval sur deux pays?
Les postes danoise et suédoise opèrent sur différents marchés, sous différentes licences et différentes autorités de surveillance et à différents niveaux de service.

En Suède, la déréglementation a eu lieu il y a dix-sept ans. Si vous et moi souhaitions démarrer une activité postale en Suède, nous pourrions le faire. Je ne le recommanderais pas, en raison des problèmes de rentabilité, mais ce serait possible. Au Danemark, le marché sera libéralisé l'année prochaine. Grâce aux deux licences opérationnelles distinctes, le Danemark et la Suède peuvent continuer à être représentés à l'UPU.

Comment la crise économique a-t-elle affecté le secteur postal dans la région du nord?

La crise a eu un impact profond sur les volumes du courrier. Elle a accéléré la substitution électronique. Par exemple, de nombreuses banques fournissent maintenant des relevés de compte en ligne. La communication électronique est très développée au Danemark et en Suède, mais encore plus au Danemark. Au Danemark, nous distribuons 11 millions d'envois par jour et en Suède 20 millions.

Les postes à travers le monde accusent du retard en matière de communication électronique. Nous sommes un secteur de communication, alors nous devrions proposer des moyens de communication électronique. Notre position est avantageuse, et nous pouvons résoudre les problèmes de nos clients.

Posten Norden est active dans la communication mixte. Une grande partie de la clientèle des banques veut encore recevoir ses relevés de compte sur support papier une fois par an ainsi que des copies papier de ses transactions importantes. Notre service «Informationlogistics», un mélange de communications électronique et

traditionnelle, répond à ce besoin. Nos plus grands clients sont des banques, des opérateurs téléphoniques et des chaînes de vêtements.

Dans le Nord, nous sommes le leader de la logistique. Notre réseau de distribution sophistiqué, avec des agents et des représentants locaux, couvre les zones mieux que d'autres.

Quels avantages la fusion a-t-elle offerts jusqu'à présent?

La première vague nous a offert des avantages traditionnels, tels que la rationalisation des services de ressources humaines et d'achats et des systèmes informatiques. Nous pouvons économiser ici jusqu'à un milliard de couronnes suédoises (0,1 milliard de dollars). Un an après la fusion, nous recherchons des synergies informatiques et d'achat et mettons en œuvre des mesures de réduction des coûts dans les sièges traditionnels.

Qu'en est-il des suppressions d'emploi?

Nous employons 47 000 personnes, dont 500 ont été touchées par la fusion. Une diminution des volumes du courrier aurait, dans tous les cas, entraîné une réduction de la main d'œuvre. Malgré cela, les niveaux de satisfaction des employés n'ont jamais été aussi hauts. Le personnel comprend notre nouveau modèle de fonctionnement. Cela prouve que nous avons réussi notre communication.

Et comment un ancien banquier a-t-il fini par prendre la tête d'une entité née d'une fusion historique?

J'étais directeur général de Nordea Bank, résultat d'une fusion bancaire, qui est devenue la plus grande banque nordique. C'était il y a plus de dix ans. Deux ans plus tard, je me retrouve PDG et passe cinq ans à développer l'activité. Je connais donc certaines astuces.

En fait, j'avais pris ma retraite, mais la direction, avec l'appui du gouvernement suédois, m'a contacté puisqu'il était important pour eux d'engager quelqu'un avec de l'expérience.

Pourquoi avez-vous accepté ce travail?

Quelqu'un vous appelle et vous dit que vous êtes la personne qui convient le mieux pour occuper cette fonction – je me suis senti flatté.

Qu'attendez-vous pour vous abonner?

Depuis 1875, *Union Postale* publie l'actualité de l'UPU et du secteur postal international pour des milliers de fidèles lecteurs: dirigeants postaux, régulateurs, spécialistes de l'exploitation, employés postaux, experts en stratégie, fournisseurs, universitaires, philatélistes et nombre d'autres passionnés de la poste.

Associez-vous aux célébrations du cent trente-cinquième anniversaire d'*Union Postale* en vous abonnant dès maintenant afin de recevoir, dans la langue de votre choix, quatre numéros par an de ce magazine de qualité tout en couleurs.

Dans le monde entier, un abonnement privé annuel ne coûte que 50 francs suisses. Les représentants des pays-membres de l'UPU bénéficient d'un tarif spécial.



Faites-nous parvenir votre commande par télécopie au: +41 (0)31 350 37 11 ou par courrier électronique à l'adresse suivante: faryal.mirza@upu.int

<input type="text"/>	Nom	<input type="text"/>	Langue souhaitée:
<input type="text"/>	Fonction	<input type="text"/>	anglais
<input type="text"/>	Organisation/Opérateur	<input type="text"/>	français
<input type="text"/>	Adresse postale complète	<input type="text"/>	arabe
<input type="text"/>		<input type="text"/>	chinois
<input type="text"/>		<input type="text"/>	allemand
<input type="text"/>	Courrier électronique	<input type="text"/>	russe
<input type="text"/>	N° de téléphone	<input type="text"/>	espagnol
<input type="text"/>	N° de télécopie	<input type="text"/>	



L'événement mondial de tous les acteurs des secteurs postal, de l'express et de l'expédition

POST-EXPO est le **forum** idéal pour discuter de l'avenir du secteur et débattre de nombreuses questions.

Organisé en collaboration avec l'UPU, le **Forum mondial des entreprises postales** réunit les plus importants acteurs du secteur afin de discuter des enjeux stratégiques à venir.

Très courue, une **conférence axée sur les opérations** examine les nombreux enjeux auxquels font face les entreprises postales et celles de messagerie express.

Consultez www.postexpo.com pour plus d'informations.

POST-EXPO 2010

6, 7, 8 octobre 2010
Bella Center, Copenhague, Danemark



En association avec
postal
technology international

Visages

Témoin du changement

Factrice à Valladolid (Espagne), Teresa Rochas a assisté, en vingt ans, au lent exode des habitants. Elle travaille au bureau de poste de Tordesillas.

Par
Itziar Marañon

Photo:
Juan Miguel Paris Urcaregui

Comment êtes-vous devenue factrice?

Deux de mes frères avaient posé leur candidature en même temps que moi. Comme j'étais mariée et mère de deux enfants, ils pensaient que je ne serais pas prise. Bref, je me suis présentée et (rires) c'est comme ça que tout a commencé.

Comment débute votre journée?

Elle commence à 7 h 30, mais j'arrive plus tôt pour préparer les journaux. Nous trions les lettres par localité et par rue, puis nous collons les étiquettes. Pour finir, nous chargeons les envois recommandés et les colis, et nous partons en tournée. La tournée s'achève vers 13 h 45, mais il faut encore ensuite traiter les envois recommandés.

Qu'est-ce qui vous plaît le moins dans ce travail?

J'ai travaillé en ville une seule fois et ça n'était pas pour moi. A la campagne, le contact est plus personnel; les gens vous apprécient et sont amicaux. Les vieilles femmes me demandent parfois de leur lire leur courrier. Elles me racontent leurs problèmes et me disent comment se passe leur journée.

Quel est l'aspect le plus complexe de votre travail?

Les envois recommandés, parce que leur traitement demande du temps, mais ce n'est pas vraiment compliqué. Le climat me gêne davantage, parce que je suis frileuse. J'ai aussi peur de la neige depuis que j'ai fait deux sorties de route.

Voilà trois ans que vous êtes rattachée à ce bureau de poste. Les débuts ont-ils été difficiles? Un peu, oui. Il faut vite savoir qui vit où, parce que dans certains villages, les rues n'ont ni nom ni numéro. Il faut donc tout apprendre et savoir par cœur.

En vingt ans de carrière, vous avez dû voir les choses changer?

J'ai remarqué le vieillissement de la population dans les villages. Il n'y a pas d'enfants à Pedrosa et à peine plus à San Román. C'est bien triste. A Pedrosa, par exemple, je fais beaucoup de kilomètres à pieds sans distribuer beaucoup de lettres. De nombreux immeubles sont abandonnés.

Pensez-vous continuer à faire ce travail encore longtemps?

Non, surtout à cause de ma vue. C'est aussi pénible de marcher pendant si longtemps en portant une lourde charge. J'aimerais continuer, mais je ne crois pas que ce sera possible.

Avez-vous peur, parfois?

Seulement quand il y a des animaux. Les chiens ne peuvent pas nous sentir. Une fois, un énorme chien alsacien m'a sauté dessus. C'a été terrible! Ma belle-sœur, qui est factrice à Madrid, a aussi été attaquée alors qu'elle livrait une lettre recommandée.

Que faites-vous durant votre temps libre?

J'aime beaucoup danser. C'est ma manière de recharger mes batteries. Je peux danser jusqu'à cinq heures du matin. J'aime aussi voyager. Ma fille gère une agence de voyage et je vais à l'étranger souvent. Je suis allée à Rome, à Paris, au Canada, au Brésil, en Gambie... En Gambie, nous sommes allés à la rencontre de Luis, un Espagnol qui dirige une organisation non gouvernementale, Smile Africa. Elle sort les enfants des décharges et leur donne un peu d'instruction et un repas par jour. L'expérience a été enrichissante, mais l'endroit n'était pas typiquement touristique.

Faits et chiffres

Espagne	
Capitale	Madrid
Langues officielles	espagnol, basque, catalan/valencien, galicien et aranais (occitan)
Habitants	46 951 532
Superficie	504 645 km ²
Revenu par habitant	35 116 dollars
Monnaie	euro
Principaux secteurs d'activité	tourisme, services, construction, métaux et métaux transformés, textile et prêt-à-porter (chaussures comprises), aliments et boissons, produits chimiques, électronique, industrie navale, industrie automobile, machinerie.

Panier de courses

Lait	0,90 EUR	(1,14 USD)
Pain	1,00 EUR	(1,26 USD)
Coca-Cola	0,51 EUR	(0,64 USD)
Viande de veau hachée	6,25 EUR/kg	(7,90 USD)
Poisson (filets de colin)	14,90 EUR/kg	(18,84 USD)
Carottes	0,64 EUR	(0,81 USD)
Bananes	2,20 EUR	(2,78 USD)
Pommes de terre	0,39 EUR	(0,49 USD)
Bière - pack de 12	5,37 EUR	(6,79 USD)



Réussir le bond en avant

Il faut déjà relever de nombreux défis lorsqu'on est responsable d'une poste. Mais lorsqu'on dirige les opérations postales en Russie, le plus grand pays du monde, les défis sont d'un autre niveau. Alexander Kisselev revient sur sa première année à la tête de la poste russe.

Par
Faryal Mirza

Photo:
Alexandre
Plattet

La crise financière a-t-elle eu un impact sur la poste russe?

Alexander Kisselev: La perturbation des marchés a eu un effet néfaste sur les affaires. Nous avons subi, entre autres, une baisse d'environ 10% des volumes de courrier. Malgré cela, la poste cherche à saisir de nouvelles opportunités. Nous avons constaté que les entreprises réduisaient leurs coûts en matière de services de distribution exprès et qu'elles cherchaient désormais des solutions plus avantageuses. Dans ce contexte nous occupons une position forte, puisque nous proposons des services avec un bon rapport qualité-prix. Notre service EMS (Express Mail Service) et notre service de distribution exprès de première classe n'ont rien à envier aux services onéreux proposés par nos concurrents. D'ailleurs, nos recettes provenant de ces services ont augmenté d'un tiers en 2009.

A la fin de 2009, notre législation douanière a été profondément modifiée. Nous sommes convaincus que ces changements donneront

un second souffle au commerce électronique transfrontalier. Désormais, les colis comprenant des marchandises de sociétés de vente par correspondance étrangères, devant être expédiés à plusieurs destinataires, sont dédouanés comme des envois postaux ordinaires. Auparavant, ils étaient traités comme des marchandises en consignation, et leur dédouanement nécessitait la présence d'un représentant autorisé de la société expéditrice.

Quelles sont les objectifs de la poste russe?

La priorité est d'améliorer l'efficacité des services et de moderniser l'ensemble des infrastructures. Pour cela, nous comptons sur le soutien de l'Etat. Afin de renforcer notre stabilité financière et de trouver les ressources nécessaires pour financer les services administratifs non rentables, mais néanmoins importants, proposés à des prix marginaux, nous cherchons à diversifier notre activité et à développer des services rentables.



«La priorité est d'améliorer l'efficacité des services et de moderniser nos infrastructures.»

Nous avons commencé à collaborer avec la société d'Etat Vnesheconombank en vue de créer une nouvelle banque fédérale. Cette décision, prise par le gouvernement, a deux objectifs. Le premier consiste à moderniser la poste sur le plan technologique et à garantir les ressources financières nécessaires à la modernisation des infrastructures. Le deuxième est de permettre à la population russe d'accéder équitablement à des produits financiers modernes par le réseau postal. Des services bancaires seront ainsi proposés par la nouvelle banque postale nationale dans les quelque 40 000 établissements postaux du pays. La mise en œuvre du projet devrait être achevée en cinq ans.

Quels sont les principaux défis à relever pour réaliser ce projet?
Un des problèmes qui se pose est la formation du personnel. Dans certaines régions du pays, il nous manque du personnel bancaire compétent. Mais nous mettons actuellement en place un réseau d'apprentissage à distance pour former notre personnel aux services bancaires. Les personnes à former devront faire preuve d'une grande motivation.

Y a-t-il eu des changements récents dans le traitement du courrier?

Nous étudions la possibilité d'optimiser le trafic postal international en établissant de nouveaux bureaux d'échange et en agrandissant les bureaux existants au moyen d'un système logistique permettant de gérer les flux entrants. Il est prévu d'utiliser des caisses métalliques afin d'optimiser la réexpédition des envois et d'améliorer la sécurité et la fiabilité de leur transport sous contrôle douanier.

Nous avons également franchi un pas important vers la réduction du travail manuel. Le premier centre de tri automatique en Russie, traitant les envois pour les régions centrales du pays, a été mis en service en décembre 2009.

Et qu'en est-il de l'obligation de service universel?

Cette obligation nous pose un réel problème. Traditionnellement, les coûts ne sont pas suffisamment couverts ni compensés par le régulateur à partir du budget fédéral. Plus de 50% de nos recettes proviennent des services administratifs obligatoires, tels que le versement des pensions, qui sont plus ou moins régulés par le gouvernement. Malheureusement, tous ces services non rentables, néanmoins socialement importants, sont de moins en moins indemnisés, et

nous devons continuer à les assurer, même si nous y perdons de l'argent. Nous sommes en train de négocier avec le gouvernement pour qu'au moins les frais engagés pour assurer ces services nous soient remboursés.

Comment financez-vous l'obligation de service universel?

En ce qui concerne l'obligation de service universel en matière de courrier intérieur, la poste russe l'assume pratiquement à ses propres frais. Nous parvenons uniquement à compenser les pertes subies dans les régions de l'extrême nord du pays. Quant aux dépenses engagées pour assurer le service de communication universel, elles sont un peu mieux amorties. En effet, la transmission de données et l'accès à Internet proposé dans les bureaux de poste sont financés par les fonds consacrés au service universel, ce qui permet d'éviter des pertes considérables.

De manière générale, nous devons compenser de façon indirecte toutes les pertes entraînées par la prestation du service universel et des services administratifs obligatoires, par les profits réalisés grâce aux services rentables, tels que les ventes sur catalogue et sur Internet. La poste russe propose un certain nombre de produits financiers populaires, tels que les transferts d'argent et les rembourse-

ments de crédit. En ce qui concerne ces derniers, nous travaillons en collaboration avec les banques sur la base de contrats d'agence. Quant au commerce à distance, nous enregistrons les commandes, distribuons la marchandise et collectons les paiements auprès des clients. Nous avons également rapidement développé le service EMS, et nous détenons désormais environ 16% du marché du service de courrier express intérieur.

Pourquoi vos concurrents détiennent-ils une plus grande part du marché du service de courrier express?

Nos concurrents sont des leaders du marché mondial. Ils ont leurs propres plateformes et flotte aérienne en Europe, et leurs normes sont différentes. Ils opèrent essentiellement sur le plan national. Ils récupèrent le courrier sur les plateformes de Moscou et de Saint-Petersbourg et le distribuent dans les grandes villes bien desservies. Ils font appel à nous lorsqu'ils doivent effectuer une livraison dans un endroit reculé difficile d'accès, même pour nous. Nous assurons donc le transport, mais, évidemment, pas avec les mêmes délais de transit que ceux proposés par DHL, par exemple.

Cela fait cinq ans que le service EMS fait partie de la poste russe. Nous avons considérablement amélioré la qualité des services de distribution express, au point de gagner 3% de parts de marché supplémentaires tous les ans. Actuellement, la croissance annuelle dépasse les 35%.

Comment une poste est-elle gérée dans le plus grand pays du monde?

Notre organisation est immense et décentralisée, ce qui rend sa gestion très difficile. Nous comptons aujourd'hui 81 branches régionales. Chacune d'entre elles gère ses propres réseaux, desservant le dernier kilomètre jusqu'au dernier village. Bien sûr, il est très difficile de gérer efficacement chacune de ces branches, notamment en raison de leur taille. Certaines d'entre elles opèrent sur des territoires plus vastes que plusieurs pays euro-

péens mis ensemble. Par exemple, l'une de ces régions est grande comme huit fois la France. Chaque région est différente, avec un climat très spécifique dont les températures peuvent descendre jusqu'à moins 55 degrés Celsius en hiver. Par conséquent, les problèmes logistiques diffèrent en fonction de leur situation géographique.

Afin d'améliorer l'efficacité de la gestion, nous avons étudié plusieurs solutions permettant de moderniser le réseau postal. Nous avons conclu que la meilleure solution consistait à conserver le réseau existant et à relier les branches par des centres interrégionaux, qui rempliront certaines fonctions administratives. Nous avons également décidé de créer des unités, qui seront chacune responsable d'un secteur d'activité.

Y a-t-il un secteur où il vous est possible de dire «Tout va bien ici, il n'est pas nécessaire de changer quoi que ce soit»?

Malheureusement non. A l'heure actuelle il ne m'est pas possible de citer le moindre secteur au sein de la poste russe où je peux dire «Oui, ça marche vraiment bien ici. Nous fonctionnons avec un maximum d'efficacité.» Il existe des raisons objectives à cela, telles que le manque d'investissement dans le secteur postal au cours des deux dernières décennies. Par conséquent, le manque de ressources financières nous empêche de moderniser nos infrastructures au niveau requis. Ainsi, nous nous trouvons dans une sorte de cercle vicieux. Nous devons impérativement en sortir, et nous faisons tout notre possible pour cela.

Pensez-vous que la situation va s'améliorer? A quoi ressemblera l'avenir?

Un programme gouvernemental visant à moderniser les infrastructures postales, d'une valeur de 101 milliards de roubles (3,3 milliards de dollars) est en cours de discussion. Il serait cofinancé par la poste sur une base paritaire. Grâce à ce programme, la poste russe envisage de moderniser son système logistique, de créer un réseau

de centres de tri automatisés sur l'ensemble du pays, de renouveler son parc de véhicules motorisés, d'automatiser une grande partie de ses processus de production et de développer son infrastructure informatique. Pour réussir ce grand bond en avant, il sera nécessaire d'optimiser davantage les processus opérationnels ainsi que les procédures de gestion. Néanmoins, nous avons fixé des objectifs clairs, et nous savons comment les atteindre. Nous sommes très optimistes quant à notre avenir.

Pense-bête pour surmonter la crise

- Renforcer sa position sur des marchés concurrentiels suite à une baisse d'activités d'autres acteurs (service de distribution express, acceptation des paiements);
- saisir de nouvelles opportunités créées par la crise (vente par correspondance);
- maintenir une position stable sur les marchés traditionnels (services postaux, services d'abonnement, distribution des pensions);
- utiliser et renforcer l'image de la poste en tant qu'opérateur fiable et en tant que fournisseur stable d'un grand nombre de services postaux, financiers, et autres.

Flash info

Belgique

La Poste/De Post a été renommée bpost. Ceci avant la libéralisation du marché national en 2011 afin d'avoir un nom unique pour la Poste.

Canada

Postes Canada a ouvert son premier centre de traitement du courrier depuis 20 ans à Winnipeg. D'un coût de 100 millions de dollars canadiens (0,9 million de dollars américains), cette structure emploiera 400 personnes une fois entièrement opérationnelle. Cet investissement fait partie d'un programme destiné à moderniser les opérations postales d'ici à 2017

Allemagne

Deutsche Post DHL propose désormais e-postbrief, un nouveau service qui doit combiner la rapidité du courrier électronique avec la fiabilité de la poste traditionnelle. Les clients sont invités à obtenir leur adresse électronique personnelle comportant le suffixe @epost.de afin d'échanger des lettres électroniques de façon sûre et confidentielle avec d'autres usagers. Deutsche Post DHL propose également d'imprimer et de distribuer un message e-postbrief comme une lettre normale.

Italie

Selon **Poste Italiane**, *Postacertificata*, son service de messagerie basée sur le principe du courrier électronique, a la même valeur juridique qu'une lettre recommandée. Plus d'informations à: www.postacertificata.gov.it

Inde

India Post est la première organisation gouvernementale du pays à être sur Twitter (twitter.com/postofficeindia). Depuis avril, l'opérateur envoie régulièrement des messages par Twitter et compte plus de 5000 utilisateurs. En plus de répondre à des remarques concernant des colis perdus, les messages informent les usagers des produits et services postaux.

Irlande

An Post a lancé un nouvel opérateur de réseau virtuel de téléphonie mobile à l'intérieur du pays, appelé postfone. Conjointement avec l'opérateur de téléphonie mobile, Vodafone, la poste a investi plus de deux millions d'euros (2,6 millions de dollars) dans l'entreprise. Cette dernière espère obtenir jusqu'à 5% des parts de marché du prépayé.

Suisse

La décision de **Deutsche Post DHL** de faire livrer ses colis en Suisse par sa propre branche logistique, et non plus par La Poste Suisse, conduit à des suppressions d'emplois chez cette dernière. Soixante-dix emplois vont disparaître au bureau d'échange de Bâle puisque 4600 des 6300 colis traités quotidiennement dans ce service ne passeront plus par celui-ci. Jusqu'à présent, La Poste Suisse dédouanait les colis en provenance d'Allemagne dans cet établissement avant de les acheminer par son réseau de distribution des colis.

Fédération de Russie

Selon des médias locaux, la **poste russe** s'est lancée dans le commerce de la téléphonie mobile. Au cours d'une phase test, elle vend des téléphones portables dans 1000 bureaux de poste répartis dans trois régions.

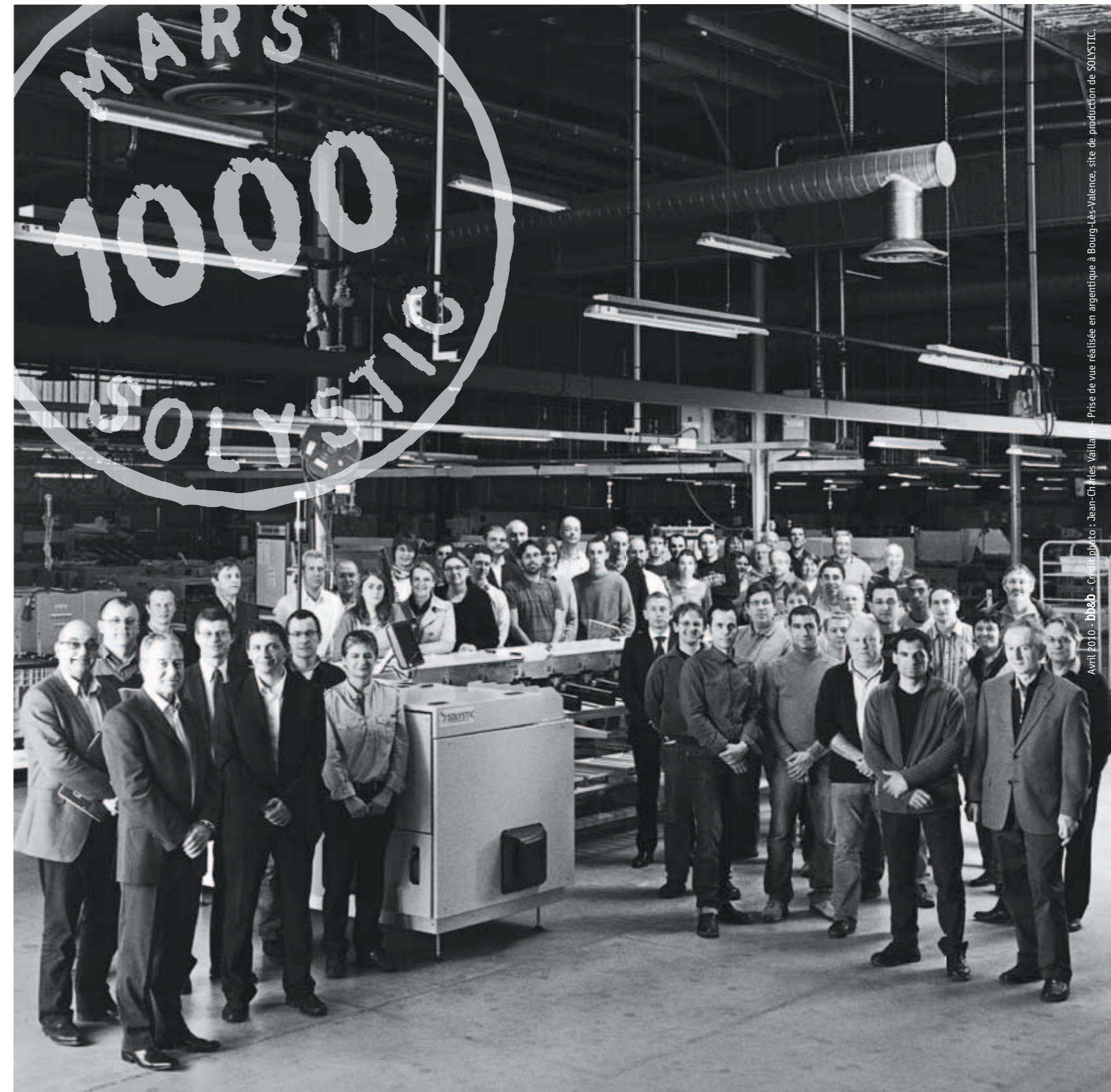
Etats-Unis

United States Postal Service (USPS) et le ministère du commerce des Etats-Unis se sont associés pour aider les petites et moyennes entreprises locales à stimuler les exportations. L'initiative simplifiera l'accès à un réseau de spécialistes du commerce et du transport sur les marchés internationaux. Par ailleurs, la poste américaine a terminé le troisième trimestre de son exercice budgétaire avec une perte nette de 3,5 milliards de dollars. Entre le 1^{er} avril et le 30 juin, le volume de courrier s'est élevé à 40,9 milliards d'envois, ce qui représente une baisse de 1,7%, soit 700 millions d'envois.

Royaume-Uni

TNT Post UK annonce une augmentation de ses effectifs d'un cinquième en 2010.

Parce que votre satisfaction est notre fierté, **1000** mercis !



SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

SOLYSTIC remercie tous ceux qui lui ont accordé leur confiance. MARS est l'une des toutes premières machines dédiées à la préparation des tournées des facteurs. Depuis 10 ans, le succès qu'elle connaît auprès des opérateurs postaux alimente la fierté de nos équipes. Aussi, à l'occasion de l'installation de la 1000^{ème} machine, nous tenons à vous adresser tous nos remerciements. MARS, la grande machine de petite taille.



Des solutions postales d'avenir
www.solystic.com

Votre pub dans *Union Postale*

Vous souhaitez que les dirigeants postaux et les acheteurs du secteur postal international s'intéressent à vos produits et services? Passez une annonce dans *Union Postale*, la revue emblématique de l'UPU, publiée en sept langues et lue par

25 000 lecteurs dans 191 pays. Pour plus d'informations, contacter Faryal Mirza: T +41 31 350 35 95; faryal.mirza@upu.int

Visez l'excellence... choisissez l'innovation



GMS

Global Monitoring System

Pour beaucoup de pays-membres de l'UPU, évaluer la qualité du traitement du courrier au moyen de la technologie RFID n'était qu'un lointain projet. Ce n'est plus le cas. Grâce au système de contrôle mondial (GMS), les postes peuvent désormais profiter, à un prix très abordable, d'une solution à la pointe de la technologie basée sur un dispositif RFID passif.

Pour de plus amples informations, voir le film
<http://tinyurl.com/gmsfilm>
ou contacter gms@upu.int.



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE