

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

JUIN 2012

N° 2

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

.....  
Anatomie d'une  
stratégie

Qualité de service:  
un code de couleur

ISSN 0041-7009

## La sûreté avant tout



## China's first professional integrated supplier of express and post material

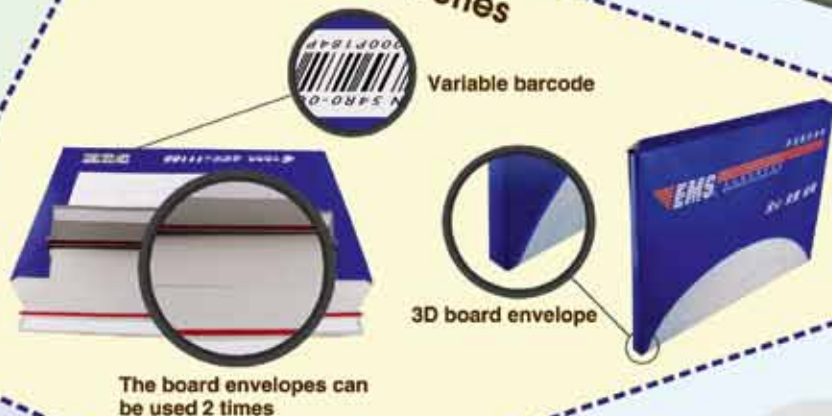
### bubble mailer series



### Packing tapes series



### Board Envelope Series



### Plastic mailing bags series



### barcode waybills series



# Sommaire

## En couverture

### La sûreté avant tout

L'UPU propose de nouvelles normes pour sécuriser le courrier-avion international

8

## Etude de cas

### Ajouter de la couleur à sa qualité de service

L'opérateur de l'île utilise un moyen simple mais efficace pour améliorer son service

14

## L'interview

### Anatomie d'une stratégie

Terry Dunn, de Postes Canada, démystifie la Stratégie postale de Doha

16

## Articles

### .post: un bond technologique

L'arrivée de l'opérateur de registre marque une avancée

20

### Verdir l'avenir des postes

Derniers résultats de l'inventaire carbone 2010 de l'UPU

21

### Des idées ensoleillées pour La Poste togolaise

Comment l'énergie solaire alimente l'exploitation postale

22

## Rubriques

### En bref

4

### Avant-propos

5

### Tour d'horizon

24



Couverture:  
Des postiers de Kaboul  
(Afghanistan) en 2011  
(Photo: Jonathan Saruk /  
gettyimages)

# Juin

# 2012

**Chef, Programme Communication:** Rhéal LeBlanc (RL)  
**Rédactrice en chef:** Faryal Mirza (FM)  
**Collaborateurs:** Ruby Pratka (RP), Kayla Redstone (KR)

**Révision:** Jérôme Deutschmann  
**Traduction:** Sophie Boullu-Chataigner, Didier Guyonnet,  
Olivier Decombat, Xavier Perret  
**Photographe:** Alexandre Plattet  
**Graphisme:** Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)  
**Impression:** Gassmann, Bienne (Suisse)  
**Assistante administrative:** Gisèle Coron  
**Abonnements:** publications@upu.int  
**Publicité:** faryal.mirza@upu.int

*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 distribuée aux 192 pays-membres de l'UPU, et notamment à des milliers de décideurs issus de gouvernements et de postes ainsi qu'à d'autres acteurs du secteur 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.

L'UPU n'est pas responsable des produits et services promus par les publicitaires tiers et ne garantit pas la véracité des réponses apportées par ces derniers.  
Imprimé sur du papier certifié FSC au moyen de processus et d'encre écologiques.  
Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU.  
La reproduction d'extraits de la publication est autorisée en contactant au préalable faryal.mirza@upu.int

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

**Téléphone:**  
+41 31 350 35 95  
**Téléfax:**  
+41 31 350 37 11  
**Courriel:**  
faryal.mirza@upu.int  
**Site Web:**  
www.upu.int

## Transferts d'argent

### Passerelle technique pour les transferts électroniques d'argent



**Le directeur de la poste égyptienne (centre) transfère de l'argent de Rome au Caire (Photo: Poste Italianae)**

Poste Italianae et la poste égyptienne ont lancé le premier service de transfert électronique d'argent grâce à la passerelle technique créée par l'UPU et Eurogiro pour connecter leurs réseaux financiers.

La solution technique adoptée permet de connecter le réseau International Financial System (IFS) de l'UPU, utilisé par 56 postes, dont celle de l'Egypte, au réseau Eurogiro, utilisé par Poste Italianae et 64 autres postes.

Le nouveau service est disponible dans 14 000 bureaux de poste italiens et 4500 bureaux de poste égyptiens.

Lors du lancement du service à Rome, le PDG de Poste Italianae, Massimo Sarmi, a déclaré que les 92 000 membres de la communauté égyptienne d'Italie pouvaient «bénéficier d'un système de transferts d'argent efficace à des tarifs

compétitifs». L'argent envoyé sera perçu en livres égyptiennes dans les quarante-huit heures. La poste égyptienne ne facturera pas de frais de conversion des euros.

#### Des avantages multiples

Le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, a souligné l'importance des transferts d'argent, qui «ont un impact considérable pour les communautés et les pays et contribuent à réduire la pauvreté. Rendre plus accessibles les transferts d'argent via le réseau postal est une priorité pour l'UPU», a-t-il affirmé. **RL**

## Portrait

### L'anticipation est la clé de la réussite

**Nom:** Virginia Bernardini

**Fonction:** Assistante exécutive, Cabinet du directeur général

**Nationalité:** Américaine



(Photo: Alexandre Plattet)

Si vous devez envoyer quelque chose à Edouard Dayan, directeur général du Bureau international de l'UPU, vous devrez d'abord passer par Virginia Bernardini. «Je gère tout ce qui atterrit sur son bureau», dit-elle.

C'est une fonction qui exige un degré de confidentialité élevé allié à une bonne connaissance de tous les rouages du Bureau international.

En tant qu'assistante exécutive de M. Dayan, Virginia est la dernière personne à contrôler et à approuver toute la correspondance passant par le Cabinet. «Il faut veiller scrupuleusement à ce que les informations que diffuse l'UPU ou les documents que

signe le directeur général correspondent aux règles en vigueur en termes de précision, de langue, de forme, voire de ton», explique-t-elle.

Son travail va au-delà des tâches traditionnelles de secrétariat. Elle décèle les problèmes et d'un œil aiguisé repère les fautes à corriger. «Je sais qui a besoin de quoi et ce qu'il faut faire pour que les uns et les autres puissent se comprendre. Idéalement, je peux éteindre le feu avant qu'il n'éclate», dit-elle en souriant.

Après avoir obtenu deux diplômes en interprétation vocale aux États-Unis, Virginia a entamé une carrière de chanteuse. Lorsqu'elle a déménagé en Suisse avec sa famille, les circonstances ne lui permettaient pas de poursuivre sa carrière.

Ce sont ses compétences en anglais et en français qui lui ont permis de décrocher cet emploi. Virginia a commencé à travailler au Bureau international en 2002 en tant que secrétaire adjointe à temps partiel au programme «Services financiers postaux». Un an après, elle était affectée au Cabinet du directeur général.

Après neuf ans au Cabinet, où les activités sont légion, Virginia n'a rien perdu de son intérêt pour sa fonction. «Ce n'est pas un travail où vous pouvez juste attendre que le directeur vous donne quelque chose à faire. Vous devez constamment anticiper ce dont il pourrait avoir besoin ou ce qui pourrait aller de travers», reconnaît-elle.

Ce qui plaît le plus à Virginia, c'est l'environnement pluriculturel de l'organisation et l'accueil des visiteurs venant des quatre coins du monde.

«Quel que soit le pays d'où l'on vient, nous avons tous un dénominateur commun, une sorte d'humanité que nous partageons, et j'aime vraiment rencontrer et aider les visiteurs.»

En janvier 2013, un nouveau directeur général sera à la tête de l'UPU. Dans ce contexte, Virginia Bernardini confie avoir beaucoup apprécié ces huit dernières années de travail. «Monsieur Dayan est quelqu'un de très calme et chaleureux. Il est le diplomate par excellence.» **KR**

# Avant-propos

En situation de crise, la première réaction, souvent très humaine, consiste à agir vite, sans consulter les autres. Néanmoins, la mission même d'une organisation internationale est celle de tendre une main rassurante à ceux qui formulent un plan d'urgence dans leur coin, de façon à orchestrer une réaction coordonnée qui transcende les frontières.

Lorsque certaines mesures se répercutent dans le monde entier et entravent le bon fonctionnement de la chaîne logistique mondiale, le rôle de l'organisation internationale n'est pas de pointer du doigt, mais de prendre des initiatives pour faciliter la mise en place d'une solution. Tel est le thème central de notre article de couverture, qui décrit les avantages des actions coordonnées lorsqu'un événement extraordinaire survient et engendre le désordre.

Dans les autres rubriques, notre entretien démystifie la Stratégie postale de Doha, qui définit les grands axes des activités futures de l'Union. Une étude de cas sur la poste de la Barbade nous parle d'un moyen efficace et extraordinairement simple de trier le courrier.

Et, alors que le monde se réunit au Brésil pour le prochain cycle de discussions sur le développement durable de la planète, l'UPU présente les derniers résultats de son inventaire carbone du secteur postal. L'exemple d'un pays qui prend les résultats de cette enquête à cœur est l'initiative réussie de la poste du Togo pour alimenter ses bâtiments à l'énergie solaire.

Faryal Mirza, rédactrice en chef

## Qualité de service

### Les postes asiatiques en haut du tableau

D'après les données de l'UPU, les membres de l'Union postale de l'Asie et du Pacifique (APPU) sont sur la bonne voie pour améliorer leur qualité de service et leurs services financiers postaux.

«Dans la région Asie-Pacifique, la qualité de service progresse beaucoup, que ce soit en termes de résultats concrets ou d'utilisation de solutions de contrôle et d'amélioration de la qualité», a déclaré Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, lors d'un discours prononcé avant la réunion du Conseil exécutif de l'APPU le 14 mai dernier.

Les données de l'UPU montrent que la région progresse sur plusieurs des principaux indicateurs de la qualité de service. Plus de postes assurent le suivi de tous les types de courrier, y compris les colis et les lettres recommandées, et utilisent les applications de l'UPU pour échanger des données électroniques entre elles et mieux gérer leurs flux de courrier. En 2008, seuls 15 pays avaient activé le suivi et la localisation pour les colis; ils sont 36 aujourd'hui. En 2008, 16 pays seulement utilisaient un



Service fourni avec le sourire  
(Photo: Hongkong Post)

système de renseignement basé sur Internet pour les colis; ils sont désormais 28.

La région Asie-Pacifique réalise également de bonnes performances en matière de distribution d'envois EMS. Son taux de distribution dans les délais est resté stable en décembre 2011, à 90,8%, et elle affiche un taux impressionnant de 98,9% pour les réponses à la clientèle dans les délais.

Sans oublier la croissance du commerce électronique, un marché que l'Asie-Pacifique domine. «La clientèle ne connaît pas de frontières et recherche de plus en plus des services postaux internationaux intégrés et

sûrs», a ajouté le directeur général de l'UPU. L'initiative .post – qui aborde sa phase de mise en œuvre – sera pour l'UPU un moyen d'aider les pays à «combler le fossé existant entre les dimensions physique et électronique du réseau postal», à l'heure où les postes se lancent dans des activités en ligne.

Alors que l'APPU se prépare au Congrès et définit ses objectifs, elle s'est fixé deux domaines prioritaires pour le cycle 2013–2016: l'amélioration de la qualité de service et les systèmes de rémunération. Edouard Dayan a expliqué que l'Union continuerait de collaborer étroitement avec l'APPU pour qu'elle puisse atteindre ses objectifs.

L'APPU est une union restreinte qui facilite et améliore les relations postales entre les 40 opérateurs désignés de la région Asie-Pacifique. ✕



Suivez-nous  
sur facebook

<http://www.facebook.com/unionpostaleuniverselle>



**DOHA**  
**2012**

## 25<sup>e</sup> Congrès postal universel

### Presque fins prêts

Le ministre qatari de la culture, des arts et du patrimoine a assuré l'UPU qu'il prendrait les mesures nécessaires pour assurer le succès du 25<sup>e</sup> Congrès postal universel. Il se tiendra à Doha du 24 septembre au 15 octobre 2012 sous le haut patronage de l'émir du Qatar, Son Altesse Sheikh Hamad Bin Khalifa Al-Thani.

Lors d'une rencontre avec la délégation du Bureau international en visite à Doha début juin, Hamad Bin Abdulaziz Al-Kuwari a insisté sur la vaste expérience du Qatar dans l'organisation de conférences internationales.

A trois mois de l'ouverture du 25<sup>e</sup> Congrès postal universel, les préparatifs vont bon train, et le Qatar peaufine ses plans pour accueillir les quelque 2000 délégués de l'UPU dans sa capitale.

La délégation du Bureau international, dont Juliana Nel, directrice du cabinet et de la communication, et Daniel LeGoff, directeur de la logistique, a voyagé à Doha une dernière fois avant le Congrès afin de discuter des questions de logistique,



**Le QNCC vu de nuit**

de sécurité et de communication avec l'équipe chargée d'organiser la conférence quadriennale. «Les préparatifs avancent bien et témoignent de l'engagement du pays hôte de faire du Congrès un véritable succès. Depuis notre première visite il y a deux ans, nous avons vu le Centre national de conférences du Qatar (QNCC) s'élever dans le désert. Aujourd'hui, le QNCC propose des aménagements à la fine pointe de la technologie et un cadre de rencontre agréable», a précisé Juliana Nel.

Et Daniel LeGoff d'ajouter: «Au-delà du contenu, la logistique est essentielle à la réussite d'un Congrès, notamment l'hébergement, le transport, les repas et les conditions de travail. Le Qatar en est parfaitement conscient et met tout en œuvre pour que le Congrès soit un succès.»

Abdul Rahman Al Aqaily, président de la poste du Qatar et président désigné du Congrès, a fait savoir que sa priorité serait d'assurer la réussite de l'événement. «Notre but consistera à faire en sorte que tout le monde soit satisfait, pendant et en dehors des réunions. Lorsque nous accueillons une telle conférence, tous les délégués sont des invités du Qatar, et non pas seulement du Congrès», a-t-il précisé.

Le 25<sup>e</sup> Congrès postal universel s'ouvrira officiellement le 24 septembre. Lors d'une conférence ministérielle le 8 octobre, des participants de haut niveau débattront de l'impact des technologies sur la communication, du rôle du secteur postal dans l'inclusion sociale et économique et de l'avenir des services postaux et de l'UPU.

A quelques mois du Congrès, l'équipe du Qatar invite les délégués à réserver leur hôtel et à effectuer leur demande de visa dans les meilleurs délais afin d'éviter tout retard ou toute difficulté. **RL**

## Secteur postal

### L'UPU continue de répondre aux besoins du secteur postal mondial

Représentante unique du secteur postal mondial, l'UPU est la mieux placée pour répondre aux besoins actuels et futurs du secteur, a récemment déclaré le vice-directeur général de l'UPU, Guozhong Huang, aux représentants postaux de pays industrialisés, réunis à Shanghai lors de la conférence annuelle d'International Postal Corporation.

«Au final, les clients feront appel aux prestataires de services offrant les meilleures garanties en termes de qualité et de sécurité», a-t-il ajouté. «L'UPU continuera à examiner les évolutions socioéconomiques et celles du marché et à préparer ses membres à

faire face aux futurs défis et aux besoins évolutifs de la clientèle.»

Malgré la crise financière et l'essor des nouvelles technologies, qui ont bouleversé les activités postales traditionnelles, de nouvelles opportunités se profilent. «Le premier signe [de l'ère de l'Internet] a été la baisse des volumes des lettres, due à la substitution des courriels et des téléphones mobiles», a dit Guozhong Huang.

Or, le commerce électronique fournit de nouveaux marchés pour les postes. Selon le prestataire de services financiers JP Morgan, le commerce en ligne mondial totalisera plus

de 900 milliards de dollars en 2012.

«Les ventes en ligne augmentent, et donc les volumes de petits paquets et de colis aussi», a précisé Guozhong Huang.

L'UPU ne se reposera pas sur ses lauriers, a insisté le vice-directeur général, avant d'ajouter: «Il existe toujours un potentiel de développement des services tels que les signatures électroniques, la notification électronique de distribution, les changements d'adresse en ligne, le courrier électronique recommandé, la documentation douanière au format électronique et les identités numériques.» **RP & FM**

# 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 télécopieur au: +41 (0)31 350 37 11 ou par**  
**courriel électronique à l'adresse suivante:**  
**[faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)**



Nom	Langue souhaitée:
Fonction	<input type="checkbox"/> anglais
Organisation/Opérateur	<input type="checkbox"/> français
Adresse postale complète	<input type="checkbox"/> arabe
	<input type="checkbox"/> chinois
	<input type="checkbox"/> allemand
Courriel électronique	<input type="checkbox"/> russe
No de téléphone	<input type="checkbox"/> espagnol
No de télécopieur	



La sûreté  
avant tout



.....

En octobre 2010, une série d'événements extérieurs au réseau postal universel a interrompu le flux du courrier international à destination des Etats-Unis. L'UPU a réagi en cherchant à obtenir une réponse coordonnée de la part de tous les intervenants et à trouver une solution satisfaisante pour tous.

.....  
**Par Faryal Mirza** Moins de deux ans plus tard, de nombreuses discussions ont donné suite au déploiement d'une activité intense auprès des acteurs clés de la communauté de l'UPU, du secteur du transport aérien, des autorités douanières et des gouvernements.

Ces échanges ont conduit à l'élaboration de projets de normes qui, s'ils sont acceptés par le Congrès, permettront d'établir un niveau minimum en matière de sécurité postale et rendront le transport de courrier par la voie aérienne plus sûr. Les nouvelles normes renforceront les normes de l'UPU déjà en vigueur, qui ne constituent que des recommandations.

Les pays-membres décideront en dernier ressort si les nouvelles normes S58 et S59 doivent être universellement appliquées. Si ces normes sont adoptées, leur mise en application sera obligatoire. La norme S58 traite des mesures de sécurité d'ordre plus général concernant la poste. Elle couvre des domaines tels que les structures, les fenêtres, les portes, les serrures et les procédures relatives au traitement des marchandises dangereuses. Quant à la norme S59, elle concerne l'évaluation des risques et le contrôle physique des envois.

### **Tous les avis exprimés**

En avril 2011, en réponse à un appel urgent lancé par le Bureau international, le Conseil d'administration et le Conseil d'exploitation postale de l'UPU ont créé le Groupe intercommissions sur la sûreté (GIS) en tant que groupe de travail ad hoc conjoint. Ce groupe avait pour mandat d'élaborer de nouvelles normes en matière de sécurité postale en examinant en détail les avis de tous les intervenants. «Nous avons pris le temps et déployé les efforts nécessaires pour élaborer ces normes sur la base d'importantes contributions de pays-membres et d'autres organisations internationales, afin d'obtenir un résultat susceptible de répondre au mieux aux besoins du secteur postal», indique le directeur des opérations et de la technologie de l'UPU, Akio Miyaji.

Parmi les organismes internationaux consultés figurent l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) – homologue de l'UPU dans le domaine du transport aérien –, l'Association du transport aérien international (IATA), la Transportation Security Administration des Etats-Unis (TSA) (agence américaine pour la sûreté des transports), l'Organisation mondiale des douanes

(OMD), l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et la Commission européenne. «La sécurité du courrier-avion et la participation de l'OACI aux travaux du GIS nous ont permis de collaborer étroitement avec le secteur postal à l'élaboration de normes qui répondront à toutes nos exigences», précise Jim Marriott, chef de la sécurité de l'aviation à l'OACI. «Nous avons eu de fructueuses réunions avec nos partenaires. Nous sommes tous convenus que nous devons nous aider les uns les autres, résoudre le problème et rétablir les flux de courrier et de marchandises», précise Ebbe Andersen, chef de la sécurité à Post Danmark et président du GIS.

Peu de temps après la création du GIS, Janet Napolitano, cheffe du Department of Homeland Security des Etats-Unis (département américain de la sécurité du territoire), a salué les efforts déployés par l'UPU pour élaborer des normes de sûreté mondiales. «Nous devrions tous appuyer les travaux en cours au sein de l'UPU...», a-t-elle dit lors d'une réunion de l'OMD en juin 2011.

Janet Napolitano a également insisté sur l'importance de ne pas entraver les échanges internationaux. «La chaîne mondiale d'approvisionnement doit pouvoir continuer de fonctionner et être rétablie rapidement après toute perturbation majeure, car le bon fonctionnement du système logistique international (gestion des stocks en temps réel) est essentiel pour l'économie mondiale», a-t-elle ajouté.

La TSA, qui fait partie du Department of Homeland Security, est l'organisation qui a dû rapidement mettre en place des mesures de sécurité plus strictes pour le courrier à destination des Etats-Unis après l'interception de paquets contenant des explosifs sur des vols de courriers privés en octobre 2010.

### **La sûreté avant tout**

La sécurité du public et des employés a été et demeure au cœur des préoccupations du secteur postal et du secteur du transport aérien. L'UPU est parfaitement consciente de ces impératifs. «Les compagnies aériennes ont des responsabilités... et elles ne peuvent pas accepter de transporter des marchandises dangereuses susceptibles de mettre en péril la vie des passagers et des équipages», déclare le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan. «Nous avons, nous aussi, une responsabilité envers le public et nous ne pouvons pas prendre



**La chaîne mondiale d'approvisionnement doit fonctionner sans entrave.**  
(Bloomberg/gettyimages)

le risque de laisser circuler des marchandises dangereuses. Nous devons aussi veiller à ce que les employés des postes puissent travailler en toute sécurité», ajoute-t-il.

Il en va de même pour l'OACI. «L'un des principaux défis opérationnels pour le secteur du transport aérien consiste à garantir que le courrier-avion répond aux normes de sûreté et de sécurité avant qu'il ne soit chargé à bord de l'aéronef. Il est, bien sûr, vital que les expéditions de courrier-avion ne renferment pas de marchandises dangereuses ou d'objets interdits qui pourraient compromettre la sécurité d'un aéronef en vol», indique Jim Marriott de l'OACI.

Quant aux normes proposées, nombreux sont ceux au sein du secteur postal qui estiment qu'elles peuvent effectivement être mises en œuvre. «Personnellement, je trouve qu'elles sont parfaitement acceptables. Le GIS a mené une enquête sur les niveaux de sécurité des postes. Résultat: 60% d'entre elles avaient déjà mis en place, notamment dans les bureaux d'échange, d'importantes mesures de sécurité, y compris dans les pays en développement», précise Ebbe Andersen.

Selon David Bowers, chef du programme de sécurité postale à l'UPU, la plupart des pays industrialisés ont probablement déjà mis en place des mesures de sécurité répondant aux normes proposées. Certains des pays les moins avancés (PMA) auraient cependant besoin de plus de soutien, notamment en matière de formation, pour pouvoir satisfaire aux nouvelles normes.

Mais selon l'Union panafricaine des postes (UPAP), une union restreinte de l'UPU, les pays les moins avancés peuvent aussi respecter les nouvelles normes. L'UPAP, qui compte 26 PMA parmi ses membres, est toujours très favorable à la définition de normes de sécurité postales universelles. «Nous savons par expérience que beaucoup de pays africains pourront mettre en place les normes minimales, une fois approuvées», indique Nathan Mkandawire, responsable de la qualité de service et du service à la clientèle à l'UPAP. Il ajoute que les postes en Afrique ont également été affectées par les mesures prises par la TSA en 2010.

«Nous avons été particulièrement touchés parce qu'une partie du courrier expédié d'Afrique vers d'autres

régions du monde a été retournée ou sa transmission a subi d'importants retards. Lorsque nous avons cherché à connaître les raisons de cette situation, il est apparu clairement que certaines de nos organisations n'appliquaient pas les normes de sécurité en vigueur dans certains pays [vers lesquels le courrier international était acheminé]», explique Nathan Mkandawire. «Nous avons aussi perdu la confiance de nos clients et cela a eu un impact sur nos recettes. Les effets se sont étendus à toutes nos activités de courrier. Nous avons donc été très satisfaits que l'UPU prenne l'initiative de proposer des normes de sécurité minimales qui, si elles sont approuvées par le Congrès, devront être appliquées par tous les pays.»

### **Inspection au Ghana**

Pendant la phase de mise au point des projets de normes de l'UPU, le GIS a voulu tester le concept au moyen d'une inspection d'installations postales. Grâce à l'appui de l'UPAP, le Ghana a accepté qu'une évaluation de la sécurité portant sur deux jours soit effectuée au bureau d'échange et à l'aéroport international d'Accra.

L'équipe d'inspection de l'UPU, appuyée par le groupe «Sécurité postale» de l'UPU, a jugé les résultats encourageants. «Il a été particulièrement intéressant de constater que l'infrastructure physique n'avait pas besoin d'être modernisée, contrairement aux processus. Ces processus comprenaient les plans de continuité des opérations, en cas d'inondation, par exemple, ou la formation sur les marchandises dangereuses», indique David Bowers.

«A mon sens, il est plus facile et moins onéreux d'améliorer et de gérer ces processus que de modifier l'infrastructure physique, en construisant un mur, en installant un système d'accès par carte ou en changeant les bâtiments, par exemple», ajoute-t-il.

La poste du Ghana, pour sa part, a salué la possibilité de participer à l'inspection. «Notre objectif a toujours été d'améliorer ce qui a déjà été mis en place. Nous sommes prêts à tout moment à évaluer [nos processus d'exploitation], car personne ne veut voir son administration postale être mise sur liste noire par d'autres, sous

prétexte qu'elle aurait facilité la transmission d'objets interdits», explique Abdulai Abdul-Rafiu, directeur général de la poste du Ghana.

Quant aux résultats de l'inspection, la poste reconnaît que des améliorations peuvent être apportées. «Nous sommes satisfaits, mais nous n'allons pas en rester là. Il n'y a pas de système parfait, mais il faudrait toujours s'efforcer d'améliorer ce que l'on fait», précise Abdulai Abdul-Rafiu.

## Soucis pratiques

La poste du Ghana utilise un scanner au bureau d'échange de l'aéroport international d'Accra pour contrôler le courrier international partant, y compris pour d'autres pays, comme le Burkina Faso et la Côte d'Ivoire. La formation régulière du personnel à la détection des marchandises dangereuses et des objets interdits constitue un défi. «Le personnel utilisant le scanner doit être bien formé et suivre l'évolution de la situation, car les contrevenants cherchent toujours de nouveaux moyens de contourner les systèmes de sécurité», précise le directeur général.

Il est aussi d'avis que les normes proposées peuvent être appliquées. «En fin de compte, c'est dans notre intérêt et pour la survie du secteur. Nous avons tous tiré les leçons des incidents de 2010. Si nous ne disposons pas de normes minimales répondant aux exigences de chaque pays, nous aurons beaucoup de problèmes pour assurer la transmission du courrier d'un endroit à un autre», ajoute-t-il.

Peter O'Neill, de Postes Canada, qui était chargé du renforcement des capacités au sein du GIS, souligne l'importance de l'inspection menée au Ghana. «Créer des normes, c'est très bien, mais qu'en est-il sur le plan pratique? Quelles seront les incidences sur les ressources humaines et financières?» Il ajoute que le cas du Ghana a démontré «qu'il n'est pas si difficile, après-tout, de faire face» et qu'il est possible de trouver des solutions adaptées pour gérer tout type de problème.

## Plaque tournante

L'Afrique du Sud sert de plaque tournante pour le courrier partant et international à destination de pas moins de neuf pays d'Afrique australe. Ses systèmes très perfectionnés garantissent la sécurité maximale du courrier avant son départ du continent.

Ses aéroports internationaux et leurs bureaux d'échange sont conformes au programme national mis en place pour protéger le courrier-avion contre tout acte délictueux. Ces mesures satisfont aux dispositions de l'annexe 17 de la Convention relative à l'aviation civile internationale (Protection de l'aviation civile internationale contre les actes d'intervention illicite), qui constituent la norme établie en matière de sûreté du transport aérien.

Selon Janras Kotsi, responsable du service du courrier à la poste sud-africaine, son pays a beaucoup appris de sa participation aux activités de sécurité postale de l'UPU. «C'est une question d'importance mondiale, et

pas seulement régionale ou continentale. Il ne suffit pas d'apprendre ce qu'il convient de faire dans votre pays; il faut aussi savoir ce qui se passe dans les autres pays, de manière à pouvoir anticiper et prendre les mesures nécessaires pour éviter que des situations rencontrées ailleurs ne se répètent chez vous.»

## Pas de norme autonome

Par ailleurs, les discussions se poursuivent sur une harmonisation complète des nouvelles normes avec les dispositions de l'annexe 17 de la Convention relative à l'aviation civile internationale. «Les normes S58 et S59 ne peuvent pas être des normes indépendantes, car nous faisons partie d'une chaîne d'approvisionnement mondiale», explique Akio Miyaji.

## Quand surgit l'imprévu

.....  
En octobre 2010, des paquets destinés aux Etats-Unis et contenant des explosifs ont été découverts dans des avions appartenant à des coursiers privés. Des mesures de contrôle plus strictes ont donc été mises en place pour l'ensemble du courrier à destination des Etats-Unis.

Du jour au lendemain, les postes dans le monde entier ont dû modifier leurs procédures opérationnelles. Certaines ont cessé d'accepter les envois à destination des Etats-Unis ou ont retardé leur expédition; d'autres ont dû faire face à des coûts de transport plus élevés et à la fermeture de grands centres de transit, ce qui a provoqué des accumulations de courrier partout dans le monde.

Plus de 400 millions de lettres, de paquets et d'envois express sont expédiés vers les Etats-Unis chaque année.

En prévision du prochain Congrès, un groupe intermédiaire assure la continuité des travaux du GIS, y compris ceux concernant les douanes et l'échange d'informations par voie électronique, ce qui peut être bénéfique tant pour la sécurité aux frontières que pour la sécurité des transports.

En outre, une collaboration permanente avec l'OACI est vitale. En 2009, l'OACI et l'UPU ont signé un protocole d'accord qui leur permet de travailler de manière plus efficace sur des questions d'intérêt commun. Selon Jim Marriott de l'OACI, «la contribution de l'UPU aux procédures de l'OACI pour élaborer des normes internationales, des pratiques recommandées et du matériel d'orientation sur la sûreté du transport aérien est d'une importance capitale. Il appartient ensuite aux autorités de chaque Etat de veiller à ce que des mesures de sécurité efficaces soient mises en place pour le courrier-avion».

Un renforcement des relations est à l'ordre du jour; une proposition du Congrès prévoit d'ailleurs la création d'un comité de contact OACI-UPU. «L'OACI et l'UPU collaborent depuis longtemps pour garantir l'efficacité et la sécurité de l'acheminement du courrier-avion... Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre ces travaux pour garantir une harmonisation aussi complète que possible de nos mesures respectives et pour permettre aux opérateurs et régulateurs postaux de livrer des expéditions de courrier répondant aux exigences de la sécurité du transport aérien au XXI<sup>e</sup> siècle», insiste Jim Marriott.

#### Réponse mondiale

Certains représentants du secteur postal ont été agréablement surpris par la rapidité avec laquelle les normes de sécurité proposées ont été élaborées. «Ces résultats ont été obtenus si rapidement. Grâce à l'appui du Bureau international, les travaux ont été menés avec l'accord de tous, et c'est peut-être là le moyen de résoudre d'autres questions épineuses», déclare Ebbe Andersen.

Une réponse mondiale et une coordination internationale joueront un rôle déterminant. «Le travail n'est jamais terminé, car il ne s'agit pas simplement d'agir mais aussi d'anticiper face aux menaces. C'est pourquoi nous devons renforcer notre rôle par des actions et des mesures de prévention et de coopération internationale», a souligné Edouard Dayan. «Les questions de sécurité doivent être traitées non seulement au niveau national, mais aussi sur le plan international. Certains pays risquent de ne pas trouver de solutions efficaces, c'est pourquoi une coordination internationale est nécessaire pour rassembler tous les acteurs», ajoute le directeur général de l'UPU. **FM**



Employé postal déchargeant du courrier d'un avion cargo. (Peter Macdiarmid / gettyimages)

## La sécurité aérienne selon le secrétaire général de l'OACI, Raymond Benjamin

« Pour l'OACI, la première des priorités consiste à élaborer et à promouvoir des mesures de sécurité aérienne qui permettent de contrecarrer efficacement les menaces et inspirent confiance dans la sécurité du secteur du transport aérien dans son ensemble.

Par ailleurs, l'OACI garde à l'esprit qu'il est nécessaire d'appliquer des contre-mesures qui ne soient pas trop contraignantes pour les voyageurs, les expéditeurs et le secteur du transport aérien. La sécurité du fret aérien a été renforcée depuis la découverte, en 2010, d'un complot visant à saboter deux aéronefs cargo au moyen d'engins explosifs dissimulés dans des colis. Cet incident démontre une fois de plus que les terroristes cherchent à exploiter la moindre faille dans le système de transport aérien.

En raison des risques réels de voir des explosifs placés dans des chargements au cours d'une opération de transport multimodal, les régulateurs et le secteur du transport aérien reconnaissent que des mesures plus efficaces et plus complètes sont nécessaires pour assurer la sécurité de la chaîne d'approvisionnement. L'annexe 17 de la Convention relative à l'aviation civile internationale a été modifiée en conséquence et prévoit désormais que chaque Etat membre mette en place des procédures officielles pour la sécurité de la chaîne d'approvisionnement. Les Etats sont également tenus d'utiliser des méthodes appropriées pour effectuer des contrôles de sécurité au niveau du fret et du courrier. »

# Sensibiliser les postiers

Prévenir l'insertion de marchandises dangereuses dans les flux de courrier demeure un défi. La formation des agents postaux à être vigilants est donc primordiale.

Par Faryal Mirza

L'UPU, qui prend très au sérieux ce besoin, a inclus dans le projet de norme S58 une disposition relative à des mesures de sensibilisation et de formation. Cette disposition prévoit la mise en œuvre par l'opérateur désigné «d'un programme de formation sur les marchandises dangereuses» qui soit conforme aux dispositions de l'annexe 18 de la Convention relative à l'aviation civile internationale ainsi qu'aux instructions techniques de l'OACI pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses (Doc 9284) ou à sa réglementation nationale en matière d'aviation civile.

«Le commerce en ligne se développe rapidement, tout comme la livraison par les postes des marchandises commandées sur Internet, mais il ne peut y avoir de croissance dans ce domaine sans un renforcement de la sécurité. Un réseau postal entièrement sécurisé contribuera à renforcer la transmission par voie postale des marchandises achetées en ligne», précise le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan.

## Cibler les employés

Une formation doit être donnée à tous les employés et sous-traitants des postes, tels que les agents chargés de l'admission du courrier ou du traitement des envois dans les bureaux d'échange.

Depuis quelque temps, l'augmentation du nombre de produits électroniques munis de piles au lithium transmis par voie postale constitue une préoccupation majeure, car si les piles ne sont pas soigneusement emballées avant l'expédition (fixées à l'intérieur de l'envoi ou installées dans l'équipement électronique), des explosions peuvent se produire.

Actuellement, conformément aux règles de l'OACI, les appareils comprenant des batteries et des piles au lithium sont considérés comme des marchandises dangereuses dont le transport par la voie aérienne dans le flux du courrier interna-

tional est interdit. Or, compte tenu de la croissance du commerce électronique, des pays-membres de l'UPU ont demandé que cette règle soit modifiée afin de pouvoir mieux répondre aux besoins de livraison des clients.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, le transport aérien d'envois postaux contenant certaines piles au lithium emballées correctement sera autorisé au titre des dispositions de la Convention de l'UPU, telle que modifiée, et des règles révisées de l'OACI. Si une poste décide d'accepter ce type d'envois, elle devra coordonner la formation de son personnel. Les procédures de traitement de marchandises dangereuses et les programmes de formation doivent être approuvés par l'autorité nationale de l'aviation civile du pays. La poste pourra accepter les envois postaux internationaux contenant des appareils munis au plus de quatre piles ou deux batteries au lithium, à condition qu'elles soient déjà installées.

Cependant, un autre défi se profile: convaincre le public des dangers liés à l'expédition par voie postale d'appareils électroniques munis de batteries ou piles au lithium. «Les clients ne comprennent pas l'enjeu, car aujourd'hui on trouve ces piles au lithium partout: dans les téléphones portables, les ordinateurs, les appareils photo, les lecteurs mp3, etc.», explique Ebbe Andersen, chef de la sécurité postale à Post Danmark. **FM**



# Ajouter de la couleur à sa qualité de service

.....

Pour la poste de la Barbade, l'amélioration de la qualité de service passe par la simple utilisation de codes de couleur pour trier le courrier.

.....  
Par  
Kayla Redstone

Depuis 2007, la poste de la Barbade utilise des étiquettes réutilisables de différentes couleurs, appelées «étiquettes de contrôle de la qualité de service», pour trier les envois de la poste aux lettres.

Lorsque le courrier arrive sur le site de traitement, les responsables le marquent avec une étiquette correspondant au jour de réception. Parmi les quelque 17 millions de lettres traitées chaque année par la poste barbadienne, certaines sont triées manuellement. Les étiquettes facilitent donc le processus permettant de déterminer quels envois partiront en premier.

Du lundi au vendredi, la poste barbadienne marque le courrier pour indiquer s'il est arrivé le matin ou l'après-midi. Elle ajoute aussi des étiquettes séparées pour le courrier prioritaire et le courrier déjà compté physiquement. Les étiquettes de contrôle de la qualité de service ne sont pas apposées sur les grandes enveloppes et les paquets, qui sont triés quotidiennement.

D'après Michael Ashby, directeur de la poste aux lettres, si le nouveau système n'a pas nécessairement



.....  
**Triés!**

accélééré le processus de tri, il a permis d'améliorer l'efficacité et les normes de traitement. «Avant l'introduction des étiquettes, il était parfois difficile de savoir dans quel ordre trier le courrier lorsque le trafic était important. Il arrivait donc qu'on trie le courrier dans le désordre», explique-t-il.

Maintenant, ajoute-t-il, la direction peut vite constater la qualité de service et savoir que le courrier est trié dans l'ordre dès qu'elle entre dans la salle du courrier.

## **Inspirée**

Mais la poste de la Barbade n'a pas été la première à simplifier le processus de tri du courrier. En effet, elle s'est inspirée d'un système d'étiquetage canadien, appelé Service Industry Standard (SIS).

Lorsque la poste canadienne, jusqu'alors département du gouvernement, est devenue une entreprise fédérale en 1981, l'un des premiers problèmes identifiés était la faible qualité de service, déclare Rochelle



**Étiquettes du contrôle de la qualité de service de Barbados Post**

Duhaime, une ancienne employée qui a participé à la mise en place du système d'étiquetage SIS. «La qualité de service, qui était évaluée au moyen d'un système d'envois témoins, était toujours parfaite, mais il y avait beaucoup de réclamations des clients, qui affirmaient que le service était mauvais.»

Le contrôle en interne constituait un problème, car les envois témoins étaient facilement identifiables. Dans un premier temps, la poste a développé un système d'évaluation indépendant. Ensuite, elle a élaboré une méthode de tri pour améliorer le service. C'est là que Rochelle Duhaime et le système d'étiquetage SIS sont intervenus. «Le système de codes de couleur a été conçu de telle sorte que lorsque le courrier était déchargé du camion sur le site, l'étiquette de couleur était apposée directement sur le conteneur grillagé», explique-t-elle.

Postes Canada étiquetait les conteneurs selon le jour de départ du site des envois. «Nous avons décidé de prendre le jour d'arrivée comme référence, auquel on ajoutait deux jours pour déterminer la date de départ du courrier. Ainsi, les envois qui arrivaient le lundi portaient une étiquette correspondant au mercredi. Si nous parlions de courrier bleu, orange, rose, tout le monde savait immédiatement ce que cela voulait dire», indique-t-elle.

L'ancienne employée de Postes Canada se souvient qu'avant de mettre en œuvre le système d'étiquetage SIS, 60% du courrier était distribué dans les délais. Après, ce taux est passé à 90%.

### **Transformation culturelle**

Rochelle Duhaime explique que le plus grand défi à relever consistait à passer d'une culture axée sur le budget à une culture basée sur le service. Selon elle, auparavant, on demandait aux responsables de répondre aux exigences budgétaires, et le service passait en second plan.

Elle ajoute que la coopération des employés postaux chargés du tri des envois était essentielle au bon fonctionnement du système: «Tout ce que fait le système d'étiquetage SIS, c'est vous montrer où se trouvent les problèmes. Ensuite, vous devez être prêt à évoluer et à faire ce que le système vous dit de faire.»

La poste de la Barbade, plus petite, a adopté une approche différente. Elle a choisi de confier l'apposition des étiquettes du système de contrôle de la qualité à trois responsables. «Les employés ont reconnu l'importance des étiquettes, mais ce sont les responsables qui se chargent de les apposer, vu qu'ils ont été formés pour garantir le respect des normes de qualité concernant l'apposition des étiquettes de couleur, l'utilisation de l'étiquette «prioritaire» et le système de tri du courrier dans l'ordre d'arrivée», raconte Michael Ashby.

Rochelle Duhaime donne quelques conseils aux postes intéressées par un système semblable: «Vous devez vous engager, car s'il est facile à mettre en place, il n'est pas facile à faire fonctionner correctement. Vous devez être très engagés.» KR

*Kayla Redstone effectue actuellement un stage au sein du Programme Communication de l'UPU.*

# Anatomie d'une stratégie

.....

Au 25<sup>e</sup> Congrès postal universel, les pays-membres décideront de l'avenir de l'Union en examinant et en approuvant la Stratégie postale de Doha, la feuille de route de l'organisation de 2013 à 2016. Le Canadien Terry Dunn, président de la commission mixte du Conseil d'administration/Conseil d'exploitation postale chargée de cette stratégie, explique l'importance des décisions à prendre.

.....  
Par Faryal Mirza

Union Postale: Est-ce que la Stratégie postale de Doha (SPD) marque un tournant décisif ou poursuit-elle sa politique actuelle?

Terry Dunn: En fait, c'est un peu les deux. Concernant la poursuite des activités courantes, la nouvelle stratégie présente des similitudes avec la dernière Stratégie postale mondiale. La commission chargée de la stratégie a décidé qu'il n'y avait aucune raison de partir de zéro. Dans de nombreux domaines, l'actuelle stratégie demeure très pertinente. Etant donné qu'elle s'est clairement démarquée des stratégies antérieures, nous avons intégré certains de ses éléments clés dans la nouvelle. Il s'agit notamment du réseau tridimensionnel, atout majeur de l'organisation, et de l'axe interconnexion, gouvernance et développement, qui servira à appuyer les activités de base de l'UPU. Cela dit, le monde a changé depuis 2008 et notre stratégie doit refléter ce changement.

Quoi de neuf?

La Stratégie postale de Doha représente beaucoup plus que la poursuite des politiques actuelles. Elle est fondée sur une série d'analyses stratégiques. La première porte sur les événements mondiaux, y

compris ceux de nature politique, économique, sociale, juridique et environnementale. Ces événements sont à prendre en considération en raison du caractère intergouvernemental de l'UPU.

Une autre analyse a porté sur les grandes tendances directement liées au secteur postal. Il s'agit de l'évolution du volume des envois et de la gamme des produits postaux au niveau mondial – diminution du volume des lettres et croissance des services d'acheminement et de livraison de marchandises, par exemple. Le changement s'est accéléré depuis la mise en œuvre de l'actuelle stratégie, et cela devrait continuer. La technologie est évidemment l'un des principaux moteurs du changement.

Le dernier aspect qui a été analysé concerne les forces et les faiblesses de l'UPU, ainsi que les possibilités qui se présentent à elle et les menaces auxquelles elle est exposée. Tous les résultats de cette analyse montrent que l'UPU doit s'adapter et renforcer ses capacités, être plus réactive et flexible afin de pouvoir suivre le rythme du changement, maîtriser les risques recensés et saisir les occasions qui se présentent.

Quelles sont les principales tendances influant sur le secteur postal?

Les exigences des clients et les conditions des marchés évoluent, et l'UPU doit réagir. Répondre aux besoins évolutifs des clients fait partie de la mission de l'UPU.

Par ailleurs, la technologie facilite l'accès aux services postaux et permet aux opérateurs de mieux servir les clients. Elle contribue à l'intégration du réseau tridimensionnel (physique, électronique et financier) de l'UPU.

La frontière entre les dimensions physique, électronique et financière du réseau est de plus en plus floue. Par exemple, la notion de réseau électronique peut être associée – mais ne l'est pas forcément – à celle de services électroniques autonomes. Cela peut vouloir dire utiliser les technologies et l'échange de données informatisées pour appuyer les services physiques de base au titre des obligations du service universel. On peut penser à des choses toutes simples, comme le scannage des envois et l'utilisation des données recueillies pour servir nos clients.

Que nous réserve l'avenir?

Le commerce en ligne offre des perspectives très prometteuses



déjà visibles aujourd'hui. C'est peut-être là l'occasion en or pour les postes qui enregistrent des baisses de leur volume de lettres. Schématiquement, le commerce en ligne fonctionne comme cela: vous passez une commande en ligne qui se traduit par une demande de services d'exécution et, généralement, par la livraison physique des marchandises commandées. La livraison de cette commande constitue un service de base au titre de l'obligation de service universel, régi par l'UPU sur le plan international. Il s'agit là d'une occasion à ne pas manquer.

Concernant l'action des pouvoirs publics, la facilitation du commerce électronique renforce la croissance économique au niveau régional, fondée sur l'activité des petites entreprises et les échanges commerciaux, ainsi que l'inclusion sociale. Mais nous devons prendre les bonnes décisions et nous organiser rapidement pour ne pas nous laisser distancer. La notion de commerce en ligne peut être interprétée de différentes façons. Il existe, par exemple, des solutions de bout en bout très complètes comprenant l'hébergement d'un cybermarché ainsi qu'un système de paiement en ligne. En fonction des exigences des marchés et des politiques nationales, ce type de solution peut être intéressant et des plus utiles. Mais je sais aussi que, pour de nombreux pays, une telle ambition peut sembler démesurée comme objectif à court terme.

Mon message est le suivant: d'abord, nous devons organiser le réseau postal international afin de répondre collectivement aux besoins des clients et garantir un service sûr, fiable et de qualité pour distribuer des biens commandés en ligne. Ensuite, nous devons prendre les mesures adéquates afin que tous les pays-membres profitent des avantages et des possibilités offertes par les échanges internationaux dans le cadre du commerce en ligne, qu'il s'agisse des pays importateurs ou exportateurs.



**Terry Dunn s'interroge sur l'avenir. (Illustration: Sascha Tittmann)**

L'évolution de l'environnement de l'UPU exige-t-elle une modification de la structure de l'Union?

Voyons comment l'UPU et nos activités sont organisées aujourd'hui. Nous avons des définitions, des règlements et des structures concernant les services de la poste aux lettres et des colis postaux, ainsi que d'autres services. Ces définitions et structures nous ont été très utiles au cours de notre histoire, mais l'environnement évolue. Il y a vingt ans, les paquets intégrant le service de la poste aux lettres contenaient souvent des documents volumineux, alors qu'aujourd'hui les paquets échangés au niveau international sont des biens commandés en ligne.

Vue de l'extérieur de l'UPU, la situation se présente ainsi: les cyberacheteurs commandent des marchandises; ils ne commandent pas des paquets ou des colis. De même, les agents des douanes et des services chargés de la sécurité aux frontières ne connaissent pas les définitions et les règles internes de l'UPU relatives à la distinction

entre les colis et les paquets. Tout ce qu'ils voient ce sont des marchandises, et ils ont souvent leurs propres procédures pour traiter et inspecter les marchandises, différentes de celles applicables aux documents.

Il est important, dans le cadre de nos activités au sein de l'UPU, de tenir compte du point de vue des utilisateurs des services et des partenaires sur lesquels nous comptons tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Est-ce que les définitions actuelles sont pertinentes aujourd'hui encore? Existe-t-il des moyens de renforcer et de rationaliser les réglementations pour l'ensemble des services? Et comment pouvons-nous assurer la mise en place de systèmes de rémunération efficaces pour créer un modèle durable à long terme permettant de garantir un réseau universel?

Qu'en est-il des travaux sur la réforme de l'Union?

Au cours du cycle actuel, le Conseil d'administration et le Bureau inter-

national ont déployé des efforts délibérés et concertés pour mieux aligner les travaux en matière de stratégie sur les activités de réforme de l'Union. La stratégie doit être établie en fonction des objectifs visés, tandis que les activités de réforme doivent porter sur les mesures pouvant réussir.

Cela concerne les propositions relatives à l'organisation des Conseils, à la budgétisation et à l'amélioration des procédures, y compris les prises de décisions, l'organisation des réunions et la gestion des documents. A première vue, ces changements ne semblent pas révolutionnaires, mais ils seront déterminants pour le succès de la mise en œuvre de la stratégie.

Il faut, par exemple, que les pays-membres puissent disposer suffisamment à l'avance des documents sur la base desquels des décisions sont prises, afin que les discussions soient fructueuses et que les décisions soient prises en pleine connaissance de cause. La question de l'absence de documents lors des réunions du CEP et du CA a été soulevée à de nombreuses reprises au cours du présent cycle.

Quelles faiblesses de l'UPU ressortent des analyses préalables à l'élaboration de la Stratégie postale de Doha?

L'une des principales faiblesses constatées est l'incapacité de l'UPU à établir des priorités. Lors du Congrès de 2008, il a été décidé d'approuver des activités exigeant des ressources dépassant de loin le plafond autorisé par ce même Congrès. Tenter de tout faire sans les ressources requises est certes louable, mais cela nous empêche d'avoir une vision d'ensemble.

Si ce scénario se répète à Doha, je pense que le Congrès devra répondre à la question stratégique de savoir comment aller de l'avant en tant qu'organisation? Devons-nous continuer à nous disperser en essayant de faire un peu de tout, ou devons-nous, au contraire, nous concentrer sur un nombre plus limité d'activités pour

les mener efficacement et faire véritablement avancer l'organisation?

Dans l'idéal, nous souhaiterions pouvoir tout faire, mais ce n'est pas possible. C'est un vrai défi et je comprends à quel point le choix des priorités peut être difficile.

Toutefois, le secteur postal est plus complexe aujourd'hui que par le passé. L'organisation est de plus en plus sollicitée et, en raison de la situation économique dans le monde, les pays-membres ont du mal à augmenter leurs contributions financières.

Quelles sont les solutions envisageables?

En prévision du Congrès de Doha, un document récapitulant les ressources nécessaires à la mise en œuvre de toutes les propositions soumises au Congrès sera établi. Ainsi, les pays-membres seront informés, avant le Congrès, d'un éventuel manque de ressources à prendre en compte lorsqu'ils examineront les propositions. Si la mise en œuvre des décisions prises par les diverses commissions exige des ressources qui dépassent le plafond fixé, une procédure sera suivie pour aider le Congrès à décider des mesures à prendre.

Quels domaines sont à considérer comme prioritaires?

J'ai mon idée sur la question, mais, à terme, il appartiendra aux pays-membres de décider lors du Congrès des propositions à adopter et des priorités à établir.

Il y a des opportunités pour le secteur postal, mais attendre quatre ans pour s'organiser, c'est beaucoup trop long. En tant que président de la commission chargée de la stratégie, je peux dire que les pays-membres considèrent toujours la qualité des services postaux que nous assurons comme un élément fondamental. Etant donné que les marchés exigent des services d'une qualité et d'une fiabilité constantes, l'UPU continuera d'accorder une attention toute particulière à la qualité de service. Je dirai donc qu'il faut donner la priorité à la qualité et à la

recherche de possibilités de croissance, comme celles offertes par le commerce électronique. Ces deux questions vont de pair.

La Stratégie postale de Doha a une portée mondiale, pourtant les régions fixent leurs propres priorités...

La Stratégie postale de Doha est effectivement une stratégie d'envergure mondiale, mais il est reconnu, et c'est là un point essentiel, qu'elle doit être mise en œuvre sur une base régionale. Lors des tables rondes sur la stratégie en 2011, chaque région a dû recenser les priorités pour ses plans de développement régional. L'objectif de cet exercice était que, à l'issue du Congrès de Doha, nous puissions nous mettre au travail immédiatement, connaissant déjà les priorités pour chaque région. Avec la stratégie actuelle, les choses se sont passées différemment. La stratégie mondiale a été adoptée en 2008, mais ce n'est qu'après le Congrès de Genève que nous avons tenté de classer les activités par ordre de priorité.

Comment les résultats de la prochaine stratégie seront-ils évalués au moyen d'indicateurs?

Les indicateurs jouent un rôle important dans la mise en œuvre de la stratégie. Si nous ne savons pas où nous allons et sans référence pour nous guider, nous avons peu de chances de réussir.

Nous avons établi un indicateur pour chaque programme proposé dans le cadre de la Stratégie postale de Doha, afin que l'évaluation débute dès la mise en œuvre de celle-ci. Durant le cycle actuel, nous nous sommes efforcés de recenser une série d'indicateurs pertinents. J'avoue que cela a été plus facile dans certains domaines. Ces indicateurs sont-ils tous parfaits? Probablement pas, mais ils ont tous été établis sur la base de contributions des pays-membres. Je pense que nous poursuivrons les travaux à cet égard au cours du prochain cycle. Nous apprendrons à mesure que nous avancerons.

# Les quatre buts de la Stratégie postale de Doha

## 1 Améliorer l'interopérabilité des réseaux postaux internationaux

L'UPU devrait veiller au bon fonctionnement des réseaux postaux. Cela concerne notamment les réseaux physiques, électroniques et financiers du secteur postal (poste aux lettres, envois EMS, colis, IFS, POST\*Net, .post, etc.).

Sur le plan physique, l'efficacité et l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement mondiale devraient être constamment améliorés dans le cadre d'une démarche intégrée et coordonnée visant à traiter les problèmes concernant la circulation des envois postaux.

## 2 Apporter des connaissances techniques et une expertise concernant le secteur postal

Tirer parti de l'expertise de l'UPU pour faire de l'organisation un lieu privilégié pour l'échange d'idées et de meilleures pratiques, ainsi que pour l'élaboration d'outils d'analyse, tels que les statistiques.

## 3 Promouvoir les produits et services innovants (en développant le réseau tridimensionnel)

Les opérateurs postaux qui ont diversifié leurs activités et investi dans les trois dimensions du réseau postal ont obtenu de meilleurs résultats que les autres. L'UPU devrait donc continuer à encourager ses pays-membres à profiter des occasions qui se présentent en diversifiant leurs produits et services et à favoriser l'innovation.

## 4 Favoriser le développement durable du secteur postal

Le développement durable devrait être considéré dans son sens le plus large, c'est-à-dire comme incluant non seulement les questions environnementales et sociales, mais aussi la durabilité des modèles économiques postaux.

---

### Priorités régionales 2013–2016

#### *Afrique*

- 1 Amélioration de la qualité de service du courrier international; promotion de l'utilisation du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service.
- 2 Stimulation de la croissance des opérateurs postaux désignés grâce au développement du commerce électronique et des services des colis et des petits paquets.

#### *Asie/Pacifique*

- 1 Amélioration de la qualité de service, de la fiabilité et de l'efficacité des réseaux postaux.
- 2 Amélioration des systèmes de rémunération entre opérateurs postaux désignés.

#### *Pays et observateur arabes*

- 1 Modernisation et diversification du service des colis postaux.
- 2 Développement et modernisation du service des transferts de fonds.

#### *Amérique latine:*

- 1 Amélioration des procédures d'exploitation et mise en œuvre de plans d'amélioration de la qualité de service.
- 2 Réforme du secteur postal.

#### *Caraïbes*

- 1 Amélioration de la qualité de service.
- 2 Développement des ressources humaines par la formation.

#### *Europe et pays de la CEI (pays-membres de la Communauté régionale des postes et télécommunications (CRPT))*

- 1 Amélioration de la qualité de service et de l'efficacité du réseau postal.

#### *2 Développement du commerce électronique.*

#### *Europe et pays de la CEI (pays-membres de PostEurop)*

- 1 Amélioration de la qualité de service, de la fiabilité et de l'efficacité du réseau postal.
- 2 Amélioration des systèmes de rémunération entre les opérateurs postaux désignés.

# Un bond technologique

L'UPU a choisi Afilias, fournisseur mondial de services d'infrastructure Internet, en qualité d'opérateur de registre pour .post, la plate-forme Web de l'organisation pour les services postaux électroniques.

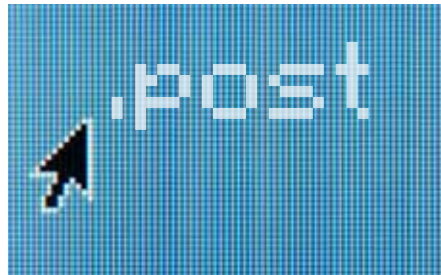
.....  
**Par Faryal Mirza**

Signé le 1<sup>er</sup> juin dernier, l'accord concrétise un peu plus encore le domaine de premier niveau de l'UPU. Selon les termes de l'accord, Afilias exploitera l'infrastructure technologique nécessaire pour que .post devienne réalité cette année.

Un opérateur de registre gère les aspects techniques de l'exploitation du domaine de premier niveau en toute sécurité. Parmi ses nombreuses autres activités, il gère la base de données principale des noms de domaine et leurs adresses IP correspondantes pour un domaine de premier niveau précis. Les adresses IP sont les équivalents numériques des noms de domaine. Ils permettent aux ordinateurs de diriger le trafic vers ces adresses.

Le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, a souligné que le choix d'un partenaire technique fort était indispensable à la concrétisation de .post. «Si nous parvenons à adapter les services postaux à ce nouvel environnement technique et commercial, alors nous créerons de la valeur pour nos membres et nous serons en phase avec l'époque dans laquelle nous vivons», a-t-il affirmé.

Lors de la signature du contrat, Ram Mohan, vice-président exécutif et directeur de la technologie d'Afilias, a déclaré: «Nous nous réjouissons de participer à ce qui pourrait être la prochaine génération de l'évolution des postes (...) ainsi qu'à l'innovation qui devrait résulter du lancement de .post.»



«Nous adhérons entièrement à la vision de .post, qui vise à préparer l'avenir des services postaux du monde entier. Nous nous consacrons à la concrétisation de ce projet», a ajouté Roland LaPlante, vice-président et directeur du marketing d'Afilias.

Afilias est une entreprise spécialisée dans la fourniture de services de registre de noms de domaine sécurisés pour alimenter les domaines de premier niveau dans le monde. L'entreprise a démarré en 2001 avec le lancement du domaine de premier niveau .info, qu'elle gère avec .mobi et .pro. Actuellement, Afilias offre des services de registre pour 17 domaines de premier niveau totalisant plus de 20 millions de domaines, incluant près de huit millions de domaines .info et un million de domaines .mobi enregistrés. Afilias gère également les domaines .org, .aero et .asia, entre autres.

## Prochaines étapes

Pour que .post soit opérationnel, les opérations de registre doivent faire l'objet d'une série de tests techniques. Une fois les tests achevés, la Société pour l'attribution des noms de domaine et numéros sur Internet (ICANN) attribuera officiellement le domaine .post à l'UPU. A partir de là, les entités remplissant les conditions requises pourront s'enregistrer et utiliser les noms de domaine .post, sur la base de procédures de demandes particulières et des conditions d'utilisation approuvées par l'UPU. **FM**

# Verdir l'avenir des postes

Dans la lutte contre les changements climatiques, «savoir, c'est pouvoir».

Par Ruby Pratka

L'UPU a publié les résultats de son troisième inventaire mondial des émissions de gaz à effet de serre. Il en ressort que les activités postales de par le monde ont produit 56,5 millions de tonnes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) en 2010, soit 0,15% des émissions totales de gaz à effet de serre. En comparaison, le secteur maritime a produit 3,3% des émissions totales, soit 1,02 milliard de tonnes de CO<sub>2</sub>, et le secteur aéronautique, 2,2% des émissions, soit 705 millions de tonnes.

## Empreinte carbone des postes

Les postes d'Amérique du Nord, d'Amérique du Sud, d'Amérique centrale, d'Europe occidentale, d'Asie du Sud et d'Océanie ont émis 95,5% des gaz à effet de serre produits par les pays-membres de l'UPU. Les postes d'Afrique, d'Europe de l'Est et d'Asie du Nord, quant à elles, n'ont produit que 4,5% des émissions.

L'inventaire 2010 a été beaucoup plus approfondi que les inventaires précédents en intégrant pour la première fois les transports ferroviaire et maritime. Les postes de 133 pays ont participé à cette enquête facultative, soit neuf de plus que pour l'inventaire précédent. Participer à l'inventaire peut aider les postes à prouver aux clients et aux gouvernements qu'elles adoptent des mesures de protection de l'environnement. C'est également un tremplin pour agir concrètement à des fins écologiques.

«L'histoire nous montre que ceux qui ne prennent pas de mesures n'avancent pas», affirme Patrick Widlocher, président du groupe de travail «Développement durable» de l'UPU, à l'origine du projet d'inventaire de l'empreinte carbone. «On ne peut pas développer des mesures de réduction des émissions si l'on a pas de point de départ.»

La poste mauricienne a pris part aux trois inventaires. «Nous aimons la nature... l'inventaire nous donne une idée précise du volume de CO<sub>2</sub> que nous rejetons... il nous permet de prendre des mesures correctives», indique Mike Peechen, son responsable des opérations.

À l'issue du premier inventaire, l'opérateur a lancé un ambitieux plan de reconfiguration des tournées sur

l'île pour réduire leur nombre. «Nous avons immédiatement et fortement réduit nos émissions et nos coûts de carburant.»

La poste mauricienne utilise aussi des ampoules écologiques et recycle les piles et le papier. «Toutes ces petites choses que nous et d'autres opérateurs faisons constituer un ensemble pyramidal d'actions qui, mises bout à bout, vont changer le monde», ajoute-t-il.

Pour la poste togolaise, participer à l'inventaire est un moyen de contribuer à l'effort mondial en faveur du développement durable. «Cela fait partie de la modernisation générale de nos activités (...) qui réduiront la pollution et favoriseront l'écoconduite et l'approvisionnement durable», déclare Martin Kwasi, directeur de l'inspection et chef du projet «développement durable» à la poste togolaise.

## Assistance

Après avoir reçu les résultats de l'inventaire, les opérateurs peuvent demander à l'UPU de l'aide pour concevoir des outils concrets de réduction des émissions.

Correos del Ecuador a choisi cette solution. «La quantité d'émissions produite aujourd'hui par Correos del Ecuador a poussé les employés et leurs supérieurs à se préoccuper de l'impact (environnemental) de leur travail», affirme Diego Rendon, en charge de la responsabilité communautaire et sociale de l'entreprise.

«Nous ne savons toujours pas quels changements concrets nous allons apporter, mais il y en aura.»

La poste argentine a participé à l'inventaire pour la première fois et a créé un groupe de travail chargé de réduire les émissions. «Nous avons déjà commencé à équiper tous nos luminaires d'ampoules écoénergétiques», précise Luis Brodin, directeur des opérations internationales.

Pour l'inventaire 2011, l'UPU coopère avec l'Organisation internationale de l'aviation civile afin de connaître l'impact du transport du courrier par voie aérienne sur les émissions de CO<sub>2</sub>. **RP**

*Ruby Pratka effectue actuellement un stage au sein du Programme Communication de l'UPU.*

# Des idées ensoleillées pour La Poste togolaise

.....

Durant la crise énergétique en Afrique de l'Ouest, en 2007, des coupures de courant en série ont touché les bureaux de poste togolais. Grâce à l'énergie solaire, ces coupures appartiennent au passé.

.....  
**Par Ruby Pratka**

De fréquentes coupures de courant avaient plongé dans le noir les employés et les clients et coupé les communications internes durant plusieurs heures. Les services financiers postaux et les transferts d'argent, à défaut d'une connexion Internet, avaient également été interrompus.

Martin Kwasi et ses collègues se sont aperçus qu'une lumière n'a jamais cessé de briller: celle du soleil. «Nous avons essayé deux solutions – les générateurs et l'énergie solaire – et nous avons constaté que l'énergie solaire fonctionnait mieux», affirme le directeur de l'inspection et chef du projet «développement durable» à la Poste du Togo.

Sur les 80 bureaux de poste que compte le pays, 12 produisent désormais de l'électricité par le biais de panneaux solaires installés sur leur toit. Ces 12 bureaux sont principalement situés dans des zones rurales et suburbaines, où les coupures de courant sont plus fréquentes.

«Les panneaux alimentent tous nos équipements, notamment les routeurs, les modems, les ordinateurs et les imprimantes, ce qui nous permet d'exécuter les services en temps réel», précise Martin Kwasi.

Les panneaux bénéficient d'un approvisionnement régulier en lumière solaire, les périodes de trois jours ou plus sans soleil n'existent quasiment pas au Togo. «Nous pourrions remplacer au fur et à mesure les générateurs polluants par l'énergie solaire, qui est propre», poursuit-il.

Mais les atouts du projet vont au-delà de la protection de l'environnement. Plusieurs bureaux disposent désormais de stations de rechargement de téléphones portables, un service essentiel dans un pays où les lignes fixes ne relient que 3% de la population.

Les bureaux de poste ruraux sont également devenus un lieu de rassemblement populaire le soir; les étudiants n'ayant pas l'électricité chez eux viennent étudier devant les installations postales éclairées. Des cybercafés



.....

Activités postales à Lomé, Togo (Photos: Noel Tadeignon/EPA/keystone)



Des panneaux sont montés sur un bureau de poste rural à Pagala (Photo: Bernard Bérout)

dans les bureaux de poste, qui offrirait l'accès à Internet aux jeunes dans les zones rurales et combleraient le fossé numérique, sont aussi prévus.

«En Afrique de l'Ouest, il n'y a quasiment jamais d'électricité dans les villages et, parfois, certaines villes en sont dépourvues», affirme Bernard Bérout, de l'association genevoise Ingénieurs & Architectes Solidaires (IAS), qui a équipé trois des installations.

«Les bureaux de poste sont le centre névralgique de ces villages», poursuit-il. «Ils constituent le centre monétaire et de communication, et l'électricité leur est indispensable.»

«Nous sommes parvenus à rompre l'isolement de plusieurs communautés rurales», ajoute Martin Kwasi. «C'est un moyen de combattre l'exclusion financière et sociale des communautés vulnérables.»

Le but est d'équiper 50 bureaux de poste togolais de panneaux solaires. Selon Martin Kwasi, le principal

obstacle à l'expansion du projet est le coût: chaque panneau solaire coûte environ 22 630 dollars. Onze installations ont été financées à partir du budget de l'opérateur. La plus récente, effectuée en février 2012, a été financée par La Poste Suisse, qui a payé IAS pour l'installation des panneaux.

Martin Kwasi estime que l'énergie solaire pourrait être l'avenir des postes africaines. «Pour les postes des pays en développement, où la question de l'électricité est cruciale, je recommanderais l'utilisation de l'énergie solaire. Surtout en Afrique, où le soleil brille en permanence!» **RP**

*Ruby Pratka effectue actuellement un stage au sein du Programme Communication de l'UPU.*



## Flash info

### Autriche

**La poste autrichienne** a élargi son réseau de publipostage en acquérant une société polonaise d'envoi de courrier sans adresse et 26% des parts d'une société bulgare spécialisée dans le courrier hybride. L'entreprise polonaise Kolportaz Rzetelny revendique 36% des parts du marché polonais du publipostage. L'année dernière, l'entreprise bulgare M&BM Express a envoyé 65 millions d'envois hybrides. **KR**

### Chile

**CorreosChile** a lancé son premier projet pilote de terminal de colis 24/7, Citybox. L'opérateur a dévoilé cinq installations à des stations-service et supermarchés dans Santiago, la capitale chilienne. Les clients effectuant des achats par téléphone ou en ligne avec des entreprises liées à Citybox peuvent choisir le terminal où leur colis sera livré. Lorsque le colis arrive, les clients reçoivent un SMS et un courriel contenant leur code d'accès. Ils ont alors trois jours pour récupérer leur colis. **KR**



### Danemark

**Post Danmark** s'associe à la caisse de retraite ATP pour lancer un projet de numérisation national. La poste numérise le courrier physique et exercera plusieurs fonctions relevant du gouvernement local comme le traitement des paiements et la distribution des retraites, faisant ainsi économiser quelques centaines de millions de couronnes danoises par an aux autorités municipales. **KR**

**Post Danmark** a facilité la distribution des colis pour ses clients en lançant un nouveau service de dépôt des colis, même si le destinataire n'est pas chez lui. Les clients peuvent ainsi demander le dépôt des colis dans un lieu sûr, comme un cabanon ou un garage.

Plus de 200 000 personnes ont souscrit à ce service. Par ailleurs, la poste danoise se montre proactive en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre. En quatre semaines, Post Danmark a réduit sa consommation de chauffage et d'électricité de presque 20%, économisant ainsi 1,26 million de couronnes danoises (217 000 dollars) et baissant de 300 tonnes ses émissions de dioxyde de carbone. L'opérateur postal espère réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 40% d'ici 2020. **KR**

### Espagne

**Correos** va supprimer près de 2000 postes cette année, après avoir enregistré une perte de 164,4 millions d'euros (228,9 millions de dollars) en 2011. La poste espagnole essaiera de placer les employés concernés à des postes du gouvernement central et encouragera les départs volontaires pour réduire l'impact. Le président de Correos, Javier Cuesta Nuin, affirme que les services ne s'en trouveront pas affectés. L'entreprise prévoit d'investir 74,3 millions d'euros dans les infrastructures, y compris pour les services des colis et financiers. **KR**

### Etats-Unis d'Amérique

Le volume de courrier en déclin explique la perte de 3,2 milliards de dollars enregistrée par **le service postal des Etats-Unis (USPS)** au deuxième trimestre 2012. Alors que les recettes des services d'expédition et des colis ont augmenté de plus de 13% à 3,5 milliards de dollars, les volumes de courrier standard et première classe ont chuté, entraînant une diminution de 3% des volumes totaux de courrier, soit 1,8 milliard d'envois en moins. **RP**

USPS va garder les 3700 bureaux de poste ruraux dont la fermeture avait été envisagée plus tôt cette année. Les bureaux et autres installations dans les zones rurales fonctionneront avec des horaires d'ouverture réduits tandis que les cases postales resteront accessibles. USPS prévoit de réduire progressivement les horaires d'ouverture de 13 000 bureaux de poste ruraux d'ici 2014. Une fois cette mesure achevée, l'opérateur estime pouvoir économiser 500 millions de dollars chaque année. **RP**

**USPS** est en train d'essayer un nouveau terminal de colis. Le service gopost comprendra 25 terminaux en Virginie du Nord. Un terminal a été ouvert dans un centre commercial local, et USPS envisage d'en ouvrir d'autres dans des épiceries, des galeries marchandes, des pharmacies et des gares. Six unités sont déjà en train d'être testées dans des bureaux de poste. **KR**

### Finlande

**Itella** étend son réseau de terminaux de colis libre-service en Finlande et en Estonie. Cette année, la poste finlandaise va doubler le nombre de terminaux en Finlande pour le faire passer à 100, et en ajoutera 10 en Estonie pour passer à 62. Itella a passé un accord avec le détaillant finlandais Kesko pour l'installation de terminaux dans ses 75 magasins K-citymarket et dans ses futurs magasins d'ici fin 2013. **KR**

### France

**La Poste** a renforcé son offre de commerce électronique par l'acquisition de Mixcommerce, une entreprise parisienne spécialisée dans la création et l'hébergement de sites Web de commerce en ligne. La Poste intégrera Mixcommerce dans son service existant, Box E-Commerce, pour créer une unité qui proposera aux détaillants des services externalisés de commerce électronique. La Poste aspire à devenir le partenaire privilégié des entreprises recherchant des solutions de commerce en ligne. **KR**

### Grande-Bretagne

**Royal Mail** a investi 32 millions de livres sterling (51 millions de dollars) dans la rénovation du Royal Mount Pleasant Sorting Office à Londres, son plus important centre de traitement. De nouvelles machines à trier permettent au centre de traiter 45 000 envois par heure, contre 25 000 avant. Le centre dispose également de quatre machines à oblitérer remises à neuf. **RP**

### Italie

**Poste Italiane** a enregistré une perte de bénéfice en 2011, mais déclare que son chiffre d'affaires est resté stable. Le bénéfice net est passé d'un peu plus d'un milliard d'euros



(1,3 milliard de dollars) à 846 millions d'euros, alors que le chiffre d'affaires n'a diminué que de 0,5%, passant à 21,7 milliards d'euros. Les recettes postales ont diminué de 5%, mais Poste Italiana a enregistré une croissance dans ses services financiers et d'assurance. **KR**

#### Lituanie

**Lietuvos paštas** a enregistré un bénéfice net de 405 000 litas (148 000 dollars) durant les trois premiers mois de 2012, contre une perte de 2,2 millions litas le premier trimestre 2011. Une hausse des ventes – plus de 50% issues du service postal universel – et des recettes du service de messagerie en est la raison. **KR**

#### Malaisie

**Pos Malaysia** a introduit un nouveau service de colis prépayés. Quelque 300 établissements postaux proposent désormais des enveloppes dans deux formats et des boîtes prépayées dans trois tailles. La poste malaisienne affirme que tous les colis seront livrés le lendemain, dans la mesure du possible, ou d'un à trois jours après le dépôt, dans les régions plus difficiles d'accès. **KR**

#### Mauricie

Le journal *Le Mauricien* rapporte que dans le cadre du 240<sup>e</sup> anniversaire de l'opérateur postal mauricien, les employés de **Mauritius Post Ltd** ont nettoyé les plages locales. Ces derniers ont ramassé 400 kilogrammes de déchets sur une plage et prévoient de nettoyer trois autres plages ces prochains mois. **RP**

#### Norvège

**Posten Norge** fait un pas de plus dans le secteur de la logistique en reprenant l'entreprise Fredrikstad Transport & Spedisjon (FTS)

Ltd. Posten Norge contrôlera les services d'expédition, d'acheminement, de distribution et de logistique de tiers de l'entreprise. Les principales fonctions de FTS sont de recevoir, entreposer, dédouaner et distribuer les envois passés par les douanes. **KR**

#### République tchèque

**Česká Pošta** a connu une année prospère en 2011, enregistrant un bénéfice de 419 millions de couronnes tchèques (23,7 millions de dollars), contre 263 millions de couronnes tchèques en 2010. Les 33 202 employés de la poste tchèque se partageront une prime de 200 millions de couronnes tchèques. L'entreprise a justifié cette hausse par une plus forte demande de services postaux ainsi que par la conclusion d'un contrat pour la distribution des journaux. **KR**

#### Singapour

Le chiffre d'affaires de **SingPost** en 2011 a augmenté de 2,2% pour atteindre 461,5 millions de dollars, mais ses bénéfices nets, qui s'élevaient à 113,3 millions de dollars, ont baissé de 11,8% à cause de l'inflation et une faible économie. Alors que les volumes des lettres du régime intérieur ont décliné, ceux des lettres du régime international et de la philatélie ont stabilisé les recettes du courrier. Les services de logistique et de vente au détail ont augmenté respectivement de 8,6% et de 3,8%. **KR**

#### Suède

**PostNord** est sur le point de reprendre le principal distributeur suédois de journaux, Svensk Morgondistribution. L'accord a été conclu par Tidningstjänst AB, une filiale de distribution appartenant entièrement à Post-

Nord. Celle-ci, qui distribue près de 100 millions de journaux du matin, va désormais gérer la société, qui a réalisé des ventes nettes de l'ordre de 350 millions de couronnes suédoises (54 millions de dollars) en 2011. L'acquisition fait partie de la stratégie de PostNord visant à développer de nouvelles solutions pour soutenir son commerce basé sur le courrier et accroître l'utilisation des véhicules de distribution. **KR**

#### Suède

**PostNord** a reçu le feu vert de l'autorité suédoise compétente en matière de concurrence pour l'acquisition de Green Cargo Logistics. Cette acquisition donne ainsi accès à l'opérateur suédo-danois à l'une des plus grosses entreprises suédoises de logistique, qui dispose de plus de 250 000 pieds carrés d'espace d'entreposage et qui est active dans des domaines aussi variés que les livres et les pneus. **RP**

#### Suisse

**PostFinance**, la branche financière de La Poste Suisse, gère désormais plus de 100 milliards de francs suisses (106,3 milliards de dollars) d'avoirs de clients. PostFinance est désormais le troisième plus gros institut financier sur le marché suisse de la vente au détail. Avec 1,38 million de clients se connectant à sa plate-forme bancaire e-Finance, PostFinance est également le numéro un du secteur des banques en ligne en Suisse. **KR**

Suivez les dernières informations sur:  
<http://actualites.upu.int>

## Erratum

Dans le numéro de mars 2012, des erreurs se sont malencontreusement retrouvées dans l'article de la page 18, notamment aux paragraphes 5 et 6, et dans le graphique sur le personnel postal, à la page 20. Nous nous en excusons. Vous trouverez la version corrigée de l'article en ligne: <http://actualites.upu.int/magazine/archives/2012>

# La garantie d'un adressage correct et d'un acheminement sans faille

Universal DataBase



La base de données mondiale des codes postaux

- ✓ **Des données prêtes à l'emploi**
- ✓ **Un format unique et permanent**
- ✓ **Des mises à jour trimestrielles**
- ✓ **Pour vos logiciels de vérification  
et de correction d'adresses**

---

Union postale universelle – POST\*CODE  
Case postale – 3000 BERNE 15 – SUISSE  
[www.upu.int](http://www.upu.int)

**Contactez-nous!**

**[postcode@upu.int](mailto:postcode@upu.int)**



## Ajouter de la performance, c'est mon métier.

Olivier DESPREZ  
Responsable Équipe Algorithmique V-Id™

C O N S E I L L E R | C O N C E V O I R | R É A L I S E R | A C C O M P A G N E R | V A L O R I S E R

Grâce à la mobilisation de nos équipes, nous nous engageons chaque jour à faire évoluer nos technologies et à ajouter de la valeur à vos solutions : augmentation de la productivité, développement durable, amélioration de la qualité du travail, réduction des coûts opérationnels.

Pour vous, et à chaque étape du cycle de vie de votre process, SOLYSTIC propose un large éventail de solutions sur-mesure.

Avec SOLYSTIC, ajoutez de la valeur à vos solutions.

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



Des solutions postales d'avenir

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](mailto:gms@upu.int).



**UPU** UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE