

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée des Nations Unies

AOÛT 2017 / N°2

Point sur  
les marchandises  
dangereuses

Pédaler pour un  
avenir durable

ISSN 0041-7009



Le développement  
postal redéfini



## Le système mondial de numérotation de l'AMDP (WNS)

### **Les timbres-poste, les vrais de vrai**

Vous y trouverez tous les timbres-poste légaux des autorités postales émettrices avec un accès rapide aux boutiques philatéliques en ligne dans le monde.

### **Collectionnez en toute confiance !**

Le WNS est géré par l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP), au sein de l'Union postale universelle.

Plus d'informations :

**[www.wnsstamps.post](http://www.wnsstamps.post)**



**UPU**

**UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE**

10 **EN COUVERTURE**  
L'indice intégré pour le développement postal offre un regard nouveau sur le secteur postal mondial

18 **INTERVIEW**  
Concevoir l'avenir de la poste saoudienne

22 **FORUM MONDIAL 2017 DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX ORGANISÉ PAR L'UPU**  
Priorité à la stratégie postale

24 **PERSPECTIVE**  
Point sur les marchandises dangereuses

26 **REPORTAGE**  
L'Amérique latine pédale pour un avenir durable

04 **RUBRIQUES**  
En bref

05 **Avant-propos**

31 **Tour d'horizon**



Couverture: Getty Images

## Août 2017

**RÉDACTRICE EN CHEF:** Kayla Redstone (KR)

**AUTEURS:** Sonam Bernhard (SB), Tripp Brinkley (TB), David Koch (DK), Fella Rabbahi (FR), Lovisa Selander (LS)

**GRAPHISME:** Die Gestalter, Suisse

**SUBSCRIPTIONS:** publications@upu.int

**ABONNEMENTS:** kayla.redstone@upu.int

**CONTACT:**

Union Postale

Bureau international

Union postale universelle

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

**TÉLÉPHONE:** +41 31 350 31 11

**ADRESSE ÉLECTRONIQUE:** kayla.redstone@upu.int

**SITE WEB:** news.upu.int/magazine

*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 des articles de fond sur des sujets techniques novateurs ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. *Union Postale* est distribué aux 192 Pays-membres de l'UPU, 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 précieuse source 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. 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 la rédaction.

COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

## Le Japon promet à nouveau son soutien à la gestion des risques liés aux catastrophes

Le Japon promet à nouveau son soutien à la gestion des risques liés aux catastrophes

Le fructueux accord de coopération signé entre le Ministère japonais des affaires intérieures et des communications et l'UPU en 2013 a été reconduit pour un autre cycle quadriennal. Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a échangé le texte de l'accord avec Etsuro Honda, Ambassadeur du Japon en Suisse et au Liechtenstein, lors de la session plénière du Conseil d'exploitation postale tenue le 31 mars 2017.

Aux termes de cet accord de coopération, le Japon continuera à soutenir les activités de l'UPU en matière de gestion des risques liés aux catastrophes jusqu'en 2021, notamment grâce à une contribution volontaire de 520 000 USD en 2017.

L'accord reconduit vise essentiellement la conception d'une méthodologie d'assistance technique pour soutenir les pays en développement.

Évoquant le séisme dévastateur qui avait frappé le Japon en 2011, M. Honda a rappelé aux Pays-membres le rôle fondamental que les services postaux peuvent jouer en cas d'urgence nationale, par exemple pour distribuer le matériel de secours.

«Bâtir un réseau postal résistant aux catastrophes est extrêmement important pour les opérateurs postaux, tout comme pour les usagers. C'est essentiel pour fournir un service postal stable à l'échelle mondiale. Je suis honoré par le fait que le Japon puisse contribuer à une mission aussi importante», a-t-il indiqué.

Pour sa part, M. Hussein a remercié le Gouvernement japonais de sa générosité: «Même si nous ne

pouvons pas arrêter les forces de la nature, nous pouvons agir de notre mieux pour nous préparer à faire face aux catastrophes naturelles et aider les pays touchés à se relever. C'est précisément l'objectif de cet accord.» Les activités de l'UPU dans le domaine de la gestion des risques liés aux catastrophes ont largement bénéficié de l'accord, la contribution totale du Japon s'étant élevée à 1,4 million d'USD pour le cycle 2013-2016.

Cet appui a permis à l'UPU d'organiser trois séminaires régionaux sur le renforcement des capacités, respectivement à la Barbade, au Chili et en Thaïlande, et à produire un guide de gestion des risques liés aux catastrophes pour les Pays-membres dans quatre langues officielles de l'ONU. **FR**



Poignée de main entre Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Etsuro Honda, Ambassadeur du Japon en Suisse et au Liechtenstein, après l'échange du texte de l'accord.

## Évaluer et stimuler le développement

L'UPU joue un rôle central en tant que forum de coopération principal entre les acteurs postaux, ne ménageant aucun effort pour créer un réseau postal homogène et mondialement connecté. Pour y parvenir, les pays doivent poursuivre le développement de leurs services postaux afin de répondre aux besoins du monde moderne.

Comme nous le mettons en évidence dans notre article en couverture, le nouvel indice intégré de développement postal de l'UPU présente les quatre dimensions de l'évolution postale mondiale: fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience. Si les services postaux sont excellents dans plusieurs Pays-membres, pour ne citer que les champions comme la Suisse, la France et le Japon, il y a encore du travail pour que toutes les postes puissent offrir à leur clientèle des services postaux conformes aux dernières normes de qualité.

Les lecteurs apprendront aussi que, en plus d'élaborer de nouveaux outils d'évaluation du développement postal, l'UPU a œuvré sur le terrain pour fournir des moyens de croissance aux Pays-membres. Ainsi, l'outil OSCAR de l'UPU aide les Pays-membres à propulser le développement durable en leur permettant de suivre et de réduire au minimum leur production de carbone. Par une campagne lancée en 2016, l'UPU a aussi aidé plusieurs pays d'Amérique latine à réduire leurs émissions de carbone et à améliorer la santé des postiers et la qualité de service en équipant les facteurs en nouvelles bicyclettes.

L'UPU coopère également avec d'autres organisations internationales pour promouvoir le développement ainsi que pour renforcer le rôle du réseau postal dans le développement mondial du commerce électronique et des technologies de l'information et de la communication. Comme vous le lirez, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, l'a précisé récemment dans ses remarques aux participants lors de la semaine du commerce électronique de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement et du forum du Sommet mondial sur la société de l'information.

**KAYLA REDSTONE, RÉDACTRICE EN CHEF**

### COMMERCE ÉLECTRONIQUE

## Commerce électronique en Afrique – Signature d'un accord stratégique

L'Union postale universelle et la Tunisie ont signé en juillet un accord pour le développement du commerce électronique dans ce pays dans le cadre de l'initiative Ecom@Africa.

Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Moez Chakchouk, Président-Directeur général de La Poste Tunisienne, qui représentait le Gouvernement tunisien, ont signé l'accord de coopération à l'occasion d'un événement auquel participaient également Mohamed Anouar Maàrouf, Ministre tunisien des technologies de la communication et de l'économie numérique, Kenan Bozgeyik, Président du Conseil d'administration de l'UPU, et Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU.

L'accord de coopération formalise l'engagement pris consistant à mettre

en œuvre la plate-forme de commerce électronique tunisienne dans le cadre de l'initiative Ecom@Africa. Des experts de l'UPU et de la Tunisie ont passé les derniers mois à établir des infrastructures techniques et opérationnelles adaptées qui permettront le déploiement de l'initiative.

Les deux parties ont reconnu que l'initiative constitue une étape importante dans le processus devant amener les postes à contribuer plus encore au développement national. Cette initiative a été lancée par l'UPU pour aider les pays d'Afrique à développer et à faciliter le commerce en ligne par l'utilisation du réseau postal. La signature de l'accord fait de la Tunisie le pays pionnier dans la mise en œuvre de l'initiative parmi les six pays sélectionnés. Outre la Tunisie, ces derniers sont l'Afrique du Sud, le Camer-

oun, la République de Côte d'Ivoire, le Kenya et le Maroc. L'UPU a également reçu des demandes de Djibouti et de l'Ouganda pour les aider à mettre en place une plate-forme de commerce électronique pour leurs opérateurs postaux.

L'initiative Ecom@Africa vise à faciliter le développement du commerce électronique par le biais du réseau postal en Afrique, offrant ainsi la possibilité aux microentreprises et aux petites et moyennes entreprises d'avoir un meilleur accès aux marchés internationaux. Pour ce faire, il est prévu de simplifier les procédures d'importation et d'exportation avec le concours des opérateurs postaux des Pays-membres de l'UPU et d'autres acteurs clés de la chaîne logistique postale. **FR**

DÉVELOPPEMENT DURABLE

## OSCAR– L'outil qui évalue notre avenir

Les opérateurs postaux sont de plus en plus conscients du changement climatique et de l'impact que leurs opérations ont sur le climat. Pour relever ce défi, l'UPU a développé OSCAR (Online Solution for Carbon Analysis and Reporting), une solution en ligne pour l'établissement de bilans carbone et la production de rapports.

L'UPU procède depuis 2008 à un inventaire annuel de l'impact des activités des opérateurs désignés de ses Pays-membres sur l'environnement. En 2015, elle a déployé OSCAR dans ses 192 Pays-membres, avec le soutien financier de La Poste française et du Ministère japonais des affaires intérieures et des communications. Cet outil en ligne gratuit met la durabilité au cœur des opérations postales en permettant aux postes de calculer leurs émissions de gaz à effet de serre et de comparer leurs résultats d'année en année.

Grâce à OSCAR, les opérateurs postaux ont désormais accès à un calculateur interactif et facile à utiliser les aidant à évaluer en détail leurs principaux impacts sur l'environnement et les domaines où ils peuvent obtenir les plus grands gains environnementaux, par des mesures visant soit à économiser du carburant ou de l'électricité, soit à rendre plus efficaces les transports intersites. La plate-forme OSCAR constitue une base permettant de faire le lien entre efficacité écologique et économique; en fournissant une liste des principaux indicateurs de performance, OSCAR facilite à l'utilisateur la tâche de fixer les objectifs et de comparer les performances.

### Première année réussie

Durant la première année d'OSCAR, 64 Pays-membres l'ont utilisé pour analyser leur empreinte carbone. Parmi eux, les pays ci-après ont été

reconnus «champions» fournissant des données d'une qualité exceptionnelle: Botswana, République de Bulgarie, Cambodge, Hongkong, Chine, France, Irlande, Luxembourg, Maroc, Monaco et Myanmar. La communication des résultats de 2016 est encore en cours, mais on peut d'ores et déjà conclure que le niveau de participation a été encore plus élevé dans le monde entier. C'est un bon début, mais il reste encore beaucoup à faire.

Alors que les données individuelles relatives aux pays sont conservées de manière confidentielle et sécurisée sur OSCAR, l'agrégation des moyennes mondiales ou régionales permet à l'UPU de dresser un tableau de la contribution du secteur postal aux émissions de gaz à effet de serre à l'échelle planétaire. L'UPU collabore avec des organisations et acteurs internationaux dans ce domaine afin de tenir à jour la méthodologie d'OSCAR et de garantir sa pertinence pour le positionnement du secteur postal sur la scène environnementale mondiale.

### Soutien de PostEurop

Dans ce contexte, l'UPU et PostEurop ont signé un accord de coopération pour que les membres de PostEurop s'attèlent en commun aux émissions de gaz à effet de serre et pour assurer une utilisation aussi large que possible d'OSCAR.

Lors de la session plénière du Conseil d'exploitation postale tenue en mars 2017, Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, a déclaré que cet accord ouvrait aux membres de son organisation de nouvelles perspectives pour gérer plus efficacement leur impact environnemental. En relevant l'importance mondiale de l'environnement dans toutes les activités, il a souligné que le secteur postal prenait depuis longtemps des mesures spécifiques proactives afin de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>.

Avec plus de 600 000 bureaux de poste traitant des milliards d'envois, plus de 1,5 million de véhicules et plus de 5,5 millions de personnes travaillant pour fournir les différents services, le secteur postal contribue sans aucun doute beaucoup aux émissions mondiales de gaz à effet de serre. Cependant, les mesures déjà prises par nos Pays-membres montrent qu'il y a un grand potentiel d'amélioration, avec réduction d'émissions et de coûts à la clé. Grâce à OSCAR, nous disposons désormais de la première méthodologie taillée sur mesure pour les opérations postales et d'un moyen de nous positionner comme un secteur qui compte sur la scène environnementale mondiale. Nous encourageons tous les Pays-membres de l'UPU à faire usage de cet outil. **FR & LS**

Pour de plus amples informations, veuillez prendre contact avec [oscar@upu.int](mailto:oscar@upu.int)



**OSCAR.POST**  
Online Solution for Carbon Analysis and Reporting

PARTENARIATS

## L'UPU et International Post Corporation renforcent leur coopération en faveur du développement postal

L'UPU et International Post Corporation (IPC) ont signé un nouvel accord de coopération fixant un cadre de collaboration dans des domaines d'intérêt commun tels que la promotion de l'innovation et de l'efficacité ainsi que de travail conjoint en matière de solutions technologiques, d'études de marché et de développement durable.

«Le but premier de l'Union est d'assurer l'organisation et le perfectionnement des services postaux et de promouvoir le développement de la collaboration internationale dans ce domaine. Nous nous félicitons donc de conclure un partenariat qui débouchera sur des avantages tangibles pour le secteur et contribuera au développement de services postaux efficaces, novateurs et accessibles dans nos Pays-membres», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

«Ce programme de coopération commun contribue à la promotion

des buts et de la stratégie de l'Union tout en respectant ses principes de coopération avec le secteur privé», a-t-il souligné.

«Nos deux organisations partagent le même objectif qui consiste à aider les postes membres à améliorer les services postaux sur des marchés prometteurs et notamment à jouer un plus grand rôle dans la distribution des envois issus du commerce électronique», a indiqué Holger Winklbauer, Président-Directeur général d'IPC. «Cet accord constitue une avancée importante pour notre coopération, car il bâtira une relation de travail étroite et solide en faveur du secteur postal mondial dans un contexte où les ressources sont de plus en plus limitées», a-t-il ajouté.

IPC est une association coopérative d'opérateurs postaux d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Asie/Pacifique offrant au secteur postal des services et des solutions technologiques. IPC est également

membre du Comité consultatif de l'UPU.

Un aspect intéressant de cet accord est la collaboration en matière de solutions informatiques permettant aux deux organisations de trouver des synergies à la place des chevauchements actuels. Un bon exemple est un suivi de bout en bout au moyen de la technologie de l'identification par radiofréquence (RFID). Les deux organisations travailleront désormais ensemble pour développer un système mondial de suivi interopérable via la technologie de RFID pour le commerce électronique.

Dans le cadre de l'accord, les deux organisations tiendront deux fois par an un forum pour examiner les progrès de leur coopération et superviseront les équipes chargées de mettre en œuvre les projets conjoints. **SB & KR**



Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Holger Winklbauer, Président-Directeur général d'IPC, échantent le texte de l'accord.

## Portrait

## Nouvel élan pour la philatélie

**Nom:** Lisa Salcedo Pfeiffer  
**Direction:** logistique  
**Fonction:** spécialiste WNS  
**Nationalités:** équatorienne et française



Lisa Salcedo Pfeiffer travaille à l'UPU depuis 2015, lorsqu'elle a commencé comme assistante au programme «Philatélie» chargée principalement du système mondial de numérotation des timbres-poste (WNS). Elle exerce actuellement la fonction de spécialiste du WNS auprès de ce programme. Le WNS a été créé et développé en 2002 par l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP) et par l'UPU pour combattre les émissions illégales de timbres-poste. Il sert non seulement de base de données sur tous les timbres authentiques émis par les Pays-membres de l'UPU, mais aussi de répertoire à l'intention de tous les philatélistes souhaitant accéder aux milliers de timbres uniques du monde entier.

En coordination avec la Chef du programme «Philatélie et coupons-réponse internationaux», Mme Salcedo assume l'entière responsab-

ilité de la gestion du WNS. Elle enregistre les timbres des 190 participants au système en vérifiant les informations techniques fournies par les opérateurs postaux avant de télécharger les timbres sur le site Web du WNS.

En outre, elle œuvre à moderniser le système pour lui donner une meilleure visibilité et en améliorer l'utilisation comme moyen de lutte contre les émissions illégales, comme source de connaissances spécialisées et comme plate-forme de vente. Enfin, les droits acquittés par les Pays-membres pour ce service permettent à son équipe d'organiser des ateliers de formation pour moderniser le secteur philatélique en général.

«C'est la diversité des tâches que j'apprécie le plus dans mon travail. Je découvre tous les jours de nouveaux timbres et je peux combiner des activités pratiques et stratégiques en faveur du développement de la

philatélie», indique Mme Salcedo. Un autre avantage est, selon elle, la possibilité d'entraîner ses compétences linguistiques. Elle traduit souvent des titres de timbre en anglais ou en français pour le site Web bilingue, parfois même de l'espagnol ou du portugais.

«J'apprécie le travail dans un environnement multiculturel. Je ne peux pas m'imaginer dans un environnement de travail ne me permettant pas d'utiliser différentes langues tout au long de la journée», poursuit-elle. Son intérêt pour le multiculturalisme s'étend à sa vie personnelle, où elle consacre son temps libre à une association travaillant pour l'intégration des migrants, réfugiés et demandeurs d'asile.

Les timbres officiels des autorités postales émettrices et les boutiques en ligne de produits philatéliques du monde entier sont disponibles à l'adresse [www.wnsstamps.post](http://www.wnsstamps.post). FR



# Départ productif du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale

Les deux organes de l'UPU se sont mis à œuvrer pour le cycle 2017–2020 avec de nouvelles méthodes de travail plus efficaces.

Des modifications ont été apportées aux méthodes de travail du Conseil d'administration (CA) et du Conseil d'exploitation postale (CEP) à la suite d'une décision prise par les Pays-membres au Congrès d'Istanbul 2016, qui avait chargé l'UPU de rationaliser les structures et les processus décisionnels ainsi que de réduire la durée des sessions en la ramenant à cinq jours pour chaque Conseil.

«La réforme de l'Union a pour objectif fondamental un processus de prise de décisions plus rapide et des méthodes de travail plus efficaces. De nouvelles méthodes de travail novatrices avec des moyens électroniques ont été conçues pour améliorer la participation, la représentation et l'intégration des acteurs de l'UPU dans nos travaux: cela renforcera le rôle et l'importance de l'Union de manière à permettre de relever les défis auxquels est confronté le secteur postal», a indiqué Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, en se référant à la nouvelle matrice de livrables élaborée par le Bureau international pour faciliter la mise en œuvre des décisions, résolutions et propositions de travail du Congrès.

Cet outil a été conçu pour les deux Conseils et peut être exploité par les délégués grâce à une nouvelle application également développée par le Bureau international.

## Livrables du Conseil d'exploitation postale en vert

Tous les livrables assignés à la première session du CEP ont été signalés en vert comme étant réalisés. Les avancées réalisées lors de la première session de l'année comprennent les progrès en matière de services financiers postaux, de données électroniques préalables et de .POST.

En ce qui concerne les services financiers postaux, le CEP a approuvé le plan d'activités du Groupe PosTransfer, les normes de qualité des services postaux de paiement, l'amendement de deux articles du Règlement de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement et le contrat de licence pour PosTransfer.

Un autre progrès marquant a été l'approbation de la feuille de route pour mettre en œuvre la transmission des données électroniques préalables, c'est-à-dire des messages relatifs aux envois particuliers échangés entre les postes, les douanes et les transporteurs aériens pour faciliter une distribution sûre et efficace du courrier international contenant des marchandises. Cette feuille de route sera une composante essentielle pour s'assurer que toutes les postes soient en mesure d'échanger ce type d'informations d'ici à 2020.

Quant à la transformation numérique et au développement des marchés, le CEP a décidé de modifier la politique de gestion du nom de domaine .POST pour faciliter aux diverses organisations l'enregistrement des noms de domaine .POST et leur permettre de tirer avantage d'une présence accrue sur Internet et de la sûreté des services en ligne.

Lors de la séance plénière, les membres du CEP ont aussi adopté les Règlements et les Protocoles finaux révisés de l'UPU concernant les opérations postales internationales, qui sont établis par le CEP tous les quatre ans selon les décisions prises par le Congrès postal universel. Ces règles entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## Lancement des travaux du Conseil d'administration

La première session du CA du cycle 2017–2020 a fourni un bon aperçu du travail à accomplir durant cette période.

À la suite d'une décision prise par le Congrès d'Istanbul 2016 pour concevoir une politique d'accès des acteurs du secteur postal élargi aux produits et services de l'UPU, le CA a accepté la proposition du Bureau international d'étudier une liste de produits et services prioritaires et de présenter les résultats lors de la prochaine session.

Les membres ont également pris note de la présentation par le Bureau international de sa stratégie visant à appliquer la politique de l'UPU en matière de coopération au développement pour 2017–2020. La stratégie définit un plan détaillé visant à stimuler le développement dans les régions, y compris l'élaboration d'un projet de priorité du niveau un s'articulant autour de la préparation opérationnelle au commerce électronique. Toutes les régions ont défini le développement du commerce électronique comme une priorité pour le cycle d'Istanbul.

Comme autre mesure vers le développement postal, le Bureau international a annoncé le lancement d'un nouveau mécanisme d'assistance technique à l'inclusion financière de l'UPU, financé par la Fondation Bill & Melinda Gates. Ce mécanisme permettra de réunir experts de l'UPU et consultants extérieurs pour former les opérateurs postaux aux différents aspects de l'inclusion financière. La première formation sera consacrée aux services financiers numérisés.

## Prochaines réunions

La session plénière du CEP aura lieu du 16 au 20 octobre 2017. Le CA suivra du 23 au 27 octobre. **KR**



La Poste Suisse en tête du classement mondial grâce à un score de qualité de service exceptionnellement élevé

# L'indice intégré pour le développement postal offre un regard nouveau sur le secteur postal mondial

Dans un monde en rapide évolution, les acteurs postaux recherchent des informations sur ce qui fait le succès d'une opération postale. L'indice intégré pour le développement postal (2IDP), est un nouvel outil de recherche développé par l'UPU pour apporter des réponses à cette question pressante.

**AUTEUR:**  
**DAVID**  
**KOCH**

Le 2IDP, qui rassemble les informations issues des statistiques officielles, des résultats d'études et des données de masse de 170 Pays-membres de l'UPU, est dans les tuyaux depuis des années, nous informe Fernão De Borba, Chef du programme «Recherche et stratégie» à l'UPU.

L'UPU a commencé à développer sa méthodologie à partir du moment où le concept a été lancé, en 2013. L'année dernière, le Congrès a mandaté l'UPU pour publier de manière périodique le 2IDP, dont le Bureau international vient de publier la première édition.

«C'est une étape majeure, car nous disposons désormais d'un outil intégré pour mesurer de manière exhaustive et objective le développement postal à travers le monde, déclare M. De Borba. En outre, nous pouvons nous appuyer dessus pour documenter nos processus stratégiques.»

Le 2IDP apporte déjà des connaissances susceptibles d'encourager les investissements dans le secteur postal en aidant les acteurs à saisir les défis et les opportunités auxquels fait face le secteur à l'ère du commerce électronique.

«Nous avons besoin de comprendre les tendances actuelles», déclare Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, dans un discours lors de la présentation du 2IDP aux acteurs postaux lors d'une conférence au mois de juin. «Nous devons prendre du recul, élargir notre champ de vision et envisager le développement postal d'un point de vue mondial.»

Le 2IDP est un progrès dans cette direction, dès lors qu'il collecte des informations à une échelle véritablement mondiale, précise José Ansón, expert économiste de l'UPU: «Nous nous appuyons sur un volume de données extrêmement important.»

En effet, le 2IDP inclut les données postales collectées via les systèmes de suivi électronique de l'UPU, qui comptent plus de 3 milliards d'entrées pour 2016 uniquement. Ces enregistrements comprennent les données de chaque envoi suivi ainsi que les dépêches de sacs de lettres ou de colis.

Cette somme extrêmement riche de données offre des connaissances très précieuses non seulement pour les opérateurs postaux, mais également pour les autres acteurs, tels que les gouvernements et les régulateurs.

## Un potentiel inexploité

«Il existe aujourd'hui un vaste potentiel de développement inexploité dans de nombreux pays du monde après des décennies de déclin du volume de courrier et de développement des substituts électroniques», poursuit M. Ansón. Les perspectives d'avenir pour les postes devenaient de plus en plus sombres, en particulier dans les pays en développement, car dans le contexte de la révolution numérique, les gouvernements ne voyaient plus l'intérêt d'investir dans les infrastructures postales.

La tendance s'inverse désormais en faveur du secteur postal avec la croissance exponentielle du commerce électronique. «Le potentiel pour la poste n'a jamais été aussi bon depuis vingt ans, déclare M. Ansón. Si les pays et les gouvernements comprennent comment tirer parti de ces possibilités, ils seront en mesure de remettre l'infrastructure postale sur les rails du développement.»

C'est là qu'entre en jeu le 2IDP. Les pays peuvent identifier leur position grâce à cet indice, tirer profit de l'expérience des pays les mieux classés et demander à l'UPU une analyse approfondie des résultats pour leur territoire. Les pays sont déjà demandeurs de ce type d'analyse détaillée, qui peut les aider à prendre des décisions stratégiques et à tirer parti des nouvelles possibilités, en investissant par exemple sur le marché du commerce électronique mondial.

De manière globale, les scores des pays selon le 2IDP sont en fait corrélés avec leur revenu postal par habitant. «Nous sommes capables de prédire de manière assez fiable le niveau des ventes et des recettes de chaque pays (les recettes réelles, en prenant en considération l'inflation)», affirme M. Ansón.

«Cela montre que, pour ceux qui obtiennent des scores relativement faibles, il existe un gros potentiel de recettes inexploité», ajoute-t-il. En d'autres termes, le lien fort entre les scores du 2IDP et les recettes postales suggère que l'indice peut être un outil important pour aider les postes à comprendre comment améliorer leur situation financière en s'appuyant sur les connaissances issues des données.



## Poczta Polska : des services reliés au monde entier

### Les quatre piliers du développement postal

Certains résultats sont surprenants, avec plusieurs pays en développement dépassant des pays industrialisés. Cependant, tous les pays les plus performants partagent les mêmes qualités, que l'on peut qualifier de «piliers du développement postal»: une excellente qualité de service (fiabilité), une connectivité internationale (portée), une forte demande de la clientèle pour une gamme complète de services (pertinence) et la capacité à innover (résilience).

Les scores pour chaque catégorie s'appuient sur un large ensemble d'indicateurs. Par exemple, la résilience repose sur des données telles que le niveau de diversification de la poste concernée entre les quatre principales sources de revenus: poste aux lettres, colis postaux/logistique, services financiers et autres services.

«Des recettes nettement trop concentrées sur une ou plusieurs de ces catégories sont l'indication d'une vulnérabilité», explique M. Ansón. Si un opérateur postal compte sur les lettres pour 80% de ses recettes, par exemple, son score de résilience s'en trouve réduit. Dans ces circonstances, le niveau de résilience d'un opérateur postal en cas de choc technologique, comme l'accélération du phénomène de substitution électronique du courrier, met en danger son modèle d'activité.

C'est un indicateur de résilience parmi de nombreux autres. Ensemble, ils ont pour objectif d'évaluer l'aptitude d'un opérateur postal à supporter des changements soudains, comme des crises environnementales, technologiques ou économiques. Bien que les indicateurs ne soient qu'une simplification de la réalité, ils restent une manière

utile de révéler la position actuelle d'un pays et d'imaginer comment il peut se développer.

*Union Postale* est allée à la rencontre des pays ayant obtenu les meilleurs résultats dans leurs régions respectives pour partager leur point de vue avec ses lecteurs.

### Suisse

**La Poste Suisse** s'est hissée en tête du classement des pays industrialisés et des pays du monde entier. D'après les résultats officiels du ZIDP pour 2016, elle se distingue par ses activités diversifiées et mondialisées, un score de qualité de service exceptionnellement élevé et par l'importance accordée à l'élaboration de modèles économiques durables.

«Nous sommes très satisfaits que l'étude de l'UPU nous distingue comme l'opérateur postal le plus innovant au monde, se félicite Susanne Ruoff, Directrice générale de La Poste Suisse. Cela met en avant nos efforts d'innovation et d'élaboration de solutions d'interface suivant notre vision: <Simple mais systématique.>»

En moyenne, les envois nationaux et arrivants sont distribués en 1,6 jour en Suisse, contre 2 à 5 jours dans d'autres pays très performants. La Poste Suisse attribue ces excellents résultats en partie à ses investissements réguliers dans les nouvelles technologies.

Elle remarque qu'elle bénéficie d'un haut niveau de confiance de la part des consommateurs suisses. Cette confiance est cruciale pour la poste au moment de sa transition vers de nouvelles possibilités offertes par les services numériques afin de diversifier son offre de base. Parmi ses services en ligne, «Mes envois» notifie automatiquement les

clients par SMS ou par courrier électronique de l'arrivée de colis et de lettres recommandées et leur permet de gérer où, quand et comment ceux-ci sont distribués. Par exemple, les clients peuvent choisir de recevoir l'envoi chez un voisin ou un jour en particulier.

La Poste Suisse, qui gère déjà le vote par correspondance et l'expédition du matériel de vote, a également étendu ses activités aux infrastructures de vote électronique. Le vote électronique permet aux électeurs de voter depuis leur ordinateur, leur tablette ou leur smartphone. La solution de vote électronique de La Poste Suisse a été mise en œuvre pour la première fois l'an dernier dans le canton de Fribourg.

### Singapour

**SingPost** est arrivée en tête de la région Asie/Pacifique et se place au huitième rang mondial. La principale raison de son excellente performance est sa qualité de service supérieure et un vaste choix de services postaux de distribution, selon les résultats officiels de 2016.

Sollicitée pour commenter ces résultats, SingPost met en avant ses services destinés au marché du commerce électronique, notamment ses enveloppes et ses emballages préaffranchis en carton, très prisés des «blogshops», de petits détaillants en ligne auxquels les clients accèdent via des plates-formes de blog gratuites.

SingPost fait également valoir son réseau de consignes à colis, les POPStations, qui permettent aux clients de retirer leurs envois commandés sur Internet selon leur convenance. Singapour se flatte de disposer du «réseau de consignes à colis intelligentes le plus dense au monde, avec plus de 140 emplacements répartis sur l'île». Un nouveau service, Rent-A-POP, permet notamment aux propriétaires de petites entreprises de déposer directement leurs envois dans des casiers loués.

«Nous voulons exploiter les technologies pour offrir à nos employés de nouveaux outils et savoir-faire qui les aideront à travailler mieux et de manière plus intelligente», déclare Woo Keng Leong, Directeur général des services postaux de SingPost.

### Pologne

En Pologne, **Poczta Polska** a obtenu les meilleurs résultats de la région Europe de l'Est et Communauté des États indépendants et se place en septième position mondiale. Parmi les raisons de ces excellentes performances, le rapport cite des services postaux reliés au monde entier, ce qui signifie que Poczta Polska échange du courrier avec tous (ou presque tous) les pays du monde. Outre cet aspect, il existe une forte demande pour la gamme de produits et de services dans les domaines du commerce électronique et de la logistique.

## Une qualité de service supérieure et un vaste choix de services de distribution propulsent Singapour en tête de la région Asie/Pacifique



Grzegorz Warchol, porte-parole de Poczta Polska, qualifie les résultats de «très bonne surprise», mais les perçoit également comme une confirmation que la poste va dans la bonne direction. «Ces dernières années, Poczta Polska a démontré qu'il pouvait réussir à fonctionner sur un marché entièrement libéralisé», ajoute M. Warchol, qui qualifie la libéralisation du «plus grand défi pour les opérateurs postaux d'Europe de l'Est depuis des décennies».

Il attribue le succès de Poczta Polska à ses investissements à la fois dans les activités postales fondamentales et dans des services en ligne novateurs. «Nous sommes aujourd'hui non seulement l'une des plus grandes entreprises de Pologne, mais également un opérateur postal et logistique entièrement compétitif», poursuit M. Warchol, précisant que la part de la poste sur le marché des colis et des lettres est d'environ 25%.» En parallèle, les services en ligne connaissent une très forte croissance d'année en année.»

Le marché du commerce électronique international reste très stratégique pour la poste, en particulier en relation avec le reste de l'Union européenne et avec l'Asie. Elle dispose d'une «possibilité unique de devenir une plate-forme logistique du commerce électronique dans le cadre de la nouvelle initiative «One Belt, One Road», déclare-t-il, faisant référence aux plans de la République populaire de Chine de déployer un réseau commercial mondial étendu.

#### Maurice

Dans la région de l'Afrique, **Mauritius Post** est arrivé en première position et en 33<sup>e</sup> position mondiale. Maurice s'est

distinguée par son excellente qualité de service, avec un délai de livraison moyen de 2,1 jours.

Giandev Moteea, Directeur général de Mauritius Post, impute le résultat à la «bonne planification et définition de la stratégie d'entreprise pour la réorganisation du secteur de la livraison», associée à une stratégie centrée sur les clients et la qualité de service. M. Moteea ajoute que la poste emploie plusieurs technologies de l'UPU, telles que le système de contrôle mondial (GMS), et a mis en place un système de codes postaux et d'adressage.

«Pour maintenir notre position, nous allons investir dans de nouveaux outils et technologies afin d'optimiser notre efficacité et de devenir la plate-forme de livraison la plus prisée de la région, avec une forte emphase sur la dynamique de formation continue de notre personnel dans l'académie postale», poursuit M. Moteea, ajoutant que le commerce électronique devient un domaine important pour la poste. (Voir «Zoom sur Mauritius Post» ci-dessous.)

#### Émirats arabes unis

**Emirates Post** a obtenu la meilleure position pour la région arabe et la 51<sup>e</sup> position mondiale. Les Émirats arabes unis bénéficient du service de distribution postale le plus rapide au monde, selon le rapport du ZIDP, la plupart des envois arrivant en seulement un jour.

«Les domaines d'amélioration qui ont permis d'optimiser la qualité de service et les performances se situaient principalement au niveau du réseau de transport routier», déclare Emirates Post. L'un des principaux changements a consisté à effectuer le tri du courrier dans les bureaux d'origine, plutôt

Maurice réalise la meilleure performance régionale grâce à son excellente qualité de service et à un délai de livraison moyen de 2,1 jours





## Les Emirats arabes unis bénéficient du service de distribution le plus rapide du monde

que dans le bureau d'échange. Dans les cas où le bureau d'origine ne dispose pas de liaison directe avec la destination, le courrier est transporté dans des sacs fermés jusqu'au centre d'échange, qui est la plate-forme du réseau de transport. De là, il est conduit à sa destination dans la première voiture disponible. D'après les informations recueillies, cette organisation a permis d'accélérer considérablement le processus.

Emirates Post a également réparti les services anciennement attribués aux divisions du centre d'échange, qui devait auparavant réaliser plusieurs tâches à la fois. Cette spécialisation accrue a permis de renforcer l'efficacité, selon les déclarations de la poste. Un autre changement a consisté à

scinder la section EMS en deux équipes pour un fonctionnement véritablement continu.

L'investissement dans les technologies a également contribué à améliorer la qualité de service. «L'automatisation et les outils logistiques tels que des élévateurs électriques, des transpalettes et des systèmes de chargement/déchargement des camions ont permis d'améliorer durablement notre efficacité opérationnelle», précise Emirates Post. Enfin, Emirates Post a installé des machines de tri contrôlées par ordinateur, et des discussions sont en cours avec les fabricants pour la conception de systèmes de haute technologie pour le tri des colis, parmi d'autres solutions.



## Le Brésil a dû vaincre son immense et difficile géographie pour se placer en tête du classement pour l'Amérique latine et les Caraïbes.

### Brésil

Le premier opérateur postal du classement pour l'Amérique latine et les Caraïbes est le brésilien **Correios**, à la 46<sup>e</sup> place mondiale. Parmi les raisons des performances du Brésil, nous retrouvons sa connectivité postale mondiale et une forte demande pour ses services diversifiés.

Selon le rapport du ZIDP, «durant ces dernières années, le nombre de transactions postales (physiques comme financières) par habitant au Brésil est resté constamment de 10 à 100 fois supérieur aux niveaux observés dans les autres pays de la région».

«L'origine de ces résultats exceptionnels remonte au fort soutien historique du Brésil pour son service postal national depuis la création de l'entreprise à partir d'un service ministériel en 1969», explique Vantuyl Barbosa Jr, responsable des relations institutionnelles de Correios.

«Les communications postales sont une priorité du Gouvernement depuis le temps où elles étaient le seul mode de communication abordable pour le grand public. Nous devons prendre en considération le fait que, à cette époque et jusque dans les années 80, le téléphone n'était pas accessible, pour des raisons techniques et économiques, à de larges pans de la société brésilienne», poursuit-il.

L'immense territoire sud-américain, avec une superficie de plus de 8,5 millions de km<sup>2</sup>, est peut-être le plus difficile, géographiquement parlant, de tout le continent américain.

«Les services offerts par la poste ont dû surmonter ces obstacles, tout en soutenant une économie en pleine croissance», ajoute M. Barbosa.

«Cela a permis à l'entreprise de conserver sa pertinence et de tirer parti de la croissance globale que le pays a connue au fil des ans. Cette croissance a à son tour généré un surplus d'activité pour la poste brésilienne, qui est perçue comme la solution naturelle aux besoins de communication par les habitants et les institutions du pays», indique-t-il.

Il explique que le Gouvernement exige de la poste brésilienne qu'elle soit présente dans chaque municipalité, dont le nombre total dépasse les 5000. «Nous sommes le premier organisme public à avoir atteint cet objectif. L'étendue de notre réseau de vente fait partie des atouts qui nous rendent attractifs, fait remarquer M. Barbosa. Correios est souvent cité comme l'une des institutions inspirant le plus la confiance dans le pays et sa réputation est partiellement due à sa proximité avec le public. Les bureaux de poste et les factrices et facteurs font partie du paysage pour le public, et leur présence au quotidien est appréciée.

«L'importance de ses activités logistiques, comme le transport des machines de vote et la distribution des livres pour les écoles publiques, a aussi aidé à renforcer le lien avec le public», ponctue-t-il. Cette force institutionnelle a probablement contribué à propulser la poste vers le haut du classement du ZIDP. **DK**





# Concevoir l'avenir de la poste saoudienne

La poste saoudienne connaît un bond en avant grâce à la planification stratégique adoptée dans le cadre de la Vision 2030 pour le Royaume de l'Arabie saoudite, qui couvre toute une série de réformes. Usamah bin Muhammed Saleh Altaf, Président-Directeur général intérimaire de la poste saoudienne, explique les principales phases de développement et principaux plans visant à promouvoir le secteur postal du pays.



**INTERVIEW PAR:**  
**FELLA RABBAHI**

**PHOTOS:**  
**LA POSTE**  
**SAOUDIENNE**

*Quelle feuille de route prévoyez-vous d'adopter pour atteindre les objectifs de la Vision 2030? Disposez-vous des capacités et ressources nécessaires pour maîtriser ces défis et faire avancer vos projets en vue de l'autofinancement de la poste saoudienne?*

La poste saoudienne a adopté en 2005 une planification stratégique et des principes de gestion stratégique pour atteindre les buts définis et développer le secteur postal en Arabie saoudite. À cette fin, elle a introduit une série d'objectifs et d'initiatives pour mettre en œuvre le plan stratégique en trois étapes.

La première étape, «Bâtir les infrastructures et réseaux» (2005–2009), a surtout conduit à mettre en place une infrastructure adaptée aux besoins actuels. L'un de ses éléments essentiels est le système national d'adresses, unifié et inclusif, devenu la principale référence d'adressage en Arabie saoudite. Il couvre l'ensemble des régions, villes et villages du Royaume. En appliquant les derniers développements et normes en matière d'adressage du monde entier, le projet de système national a généré à ce jour plus de 5 millions d'adresses. Plus de 3 millions de personnes et institutions y sont enregistrées.

L'opérateur s'est également employé à améliorer le transport, en créant la société Naqel, chargée de soutenir la poste saoudienne en matière de chaîne logistique. Son succès dans la privatisation d'un secteur du marché postal demeure exemplaire. Naqel est maintenant l'une des plus grandes sociétés de transport de la région.

Nous disposons désormais d'une infrastructure comprenant un système national d'adresses, grâce auquel le Royaume est placé parmi 17 pays ayant une adresse uniforme normalisée, et d'un vaste réseau de plus de 600 bureaux soutenus par une chaîne logistique de transport avec une flotte de 1900 véhicules pour servir plus de 2000 clients.

Durant la deuxième étape, «Indépendance et développement des unités commerciales» (2010–2014), la poste saoudienne a finalisé le développement de ses services en les adaptant aux besoins de la logistique de transport, du commerce ainsi que des services actuels et futurs de cyberadministration. Elle s'est mise à établir des unités commerciales qui pourraient à l'avenir devenir indépendantes et acquérir le statut d'entreprises.

Nous avons également lancé un projet pilote pour transformer certains segments de la poste en entreprises, comme la Société des services postaux ou la société Express Mail. La première propose des services comme Wasel Alami, qui fournit une adresse gratuite aux États-Unis d'Amérique pour faciliter les achats en ligne, la seconde offre des prestations de courrier exprès pour promouvoir le développement des unités commerciales ou les services tels que Moreeh, réalisant des transactions avec les institutions gouvernementales, et Rehab, facilitant la livraison d'achats issus du commerce électronique.

Par ailleurs, la poste saoudienne a mis en place Al-Jisr, un système de suivi des envois qui suit en permanence toutes les opérations et étapes du processus de distribution et d'échanges dans tout le Royaume.

Elle a aussi pénétré le segment des communications en créant le consortium Jawraa en partenariat avec le secteur privé, en devenant ainsi partenaire fondateur de la société Lebara, spécialisée dans des communications et services Internet économiques.

La troisième et dernière étape du plan stratégique est consacrée à la «Transformation commerciale – intégration d'une composante commerciale dans les activités» (2015–2019).

Tout le travail acharné et les efforts déployés par la poste saoudienne durant les étapes précédentes ont beaucoup contribué à préparer cette dernière étape décisive, c'est-à-dire la transformation de la poste en un secteur de services commerciaux offrant des prestations accessibles de haute qualité et garantissant de bonnes performances financières et commerciales.

La poste saoudienne est ainsi prête à mettre en œuvre le plan de transformation et à mener les études nécessaires pour devenir une holding qui gère un groupe de filiales, en séparant les activités liées à la prestation des services de celles liées à la régulation du marché postal.

Toutes les exigences réglementaires relatives à ce changement de statut sont remplies. La poste saoudienne attend actuellement les décisions pertinentes de son autorité dirigeante pour réaliser ses objectifs stratégiques, c'est-à-dire pour accélérer la restructuration et l'organisation du secteur postal et se transformer en une entreprise commerciale viable.

## «Nous sommes engagés dans une course contre la montre.»

*Le secteur postal mondial évolue et change en réponse aux développements technologiques et aux défis de l'âge numérique. Que fait la poste saoudienne pour répondre aux attentes de la clientèle en revoyant la nature et la qualité de ses services?*

Nous sommes engagés dans une course contre la montre; le secteur postal mondial fait face à des défis de taille liés à la révolution technologique qui balaie la planète. Il dispose néanmoins d'un réseau très étendu sur le plan géographique, qui est un atout majeur. Il faut comprendre que les développements technologiques et les défis que doit relever le secteur postal ne sont pas une menace, mais une opportunité. Nous considérons que nos clients sont nos partenaires, voire la clé de la transformation. De ce point de vue, nous continuons comme toujours à travailler pour fournir des services répondant aux besoins de l'âge numérique et aux attentes et souhaits de notre clientèle.

## «L'un des défis majeurs que doit relever la poste saoudienne consiste probablement à garantir la satisfaction des clients, en particulier de leurs attentes sur le plan international.»

*La poste saoudienne a créé plusieurs entreprises dans le cadre de sa restructuration commerciale et logistique. Qu'est-ce qui en résulte pour les citoyens? S'agit-il d'un projet commercial compétitif ou d'un projet de développement national?*

Cette transformation a plusieurs raisons: changement dans la demande de services postaux, libéralisation du marché ainsi que concurrence et participation du secteur privé dans les domaines qui étaient auparavant des monopoles d'État. Cela a eu des conséquences importantes pour la clientèle. Bien évidemment, la création de nouvelles entreprises sur le marché ne peut que bénéficier aux citoyens. Ceux-ci disposeront d'une large palette de produits et pourront choisir ceux qui leur conviennent et répondent à leurs besoins.

Quant à la deuxième partie de votre question, il s'agit essentiellement d'un projet de développement, car il permet d'atteindre les objectifs de développement national tout en satisfaisant aux exigences en matière de concurrence et en se répercutant donc sur l'évolution institutionnelle.

*Quels sont les principaux projets stratégiques en cours et quelles mesures sont prises pour promouvoir le développement du commerce électronique en Arabie saoudite et au niveau international?*

La poste saoudienne a mis en place l'infrastructure nécessaire au commerce électronique. Nous avons créé une galerie marchande en ligne, la première plateforme du Royaume d'Arabie saoudite offrant des solutions et services de commerce électronique en anglais et en arabe. Elle permet aux entreprises, institutions et organisations caritatives du pays d'offrir et de vendre leurs produits et services en ligne.

En fait, le produit peut être distribué dans le monde entier. C'est le premier marché électronique intégré dans la région. Il comprend un réseau de transport et de distribution ainsi que plus de 700 centres de service, et ce nombre pourrait bien augmenter à l'avenir. Le marché en ligne permet à toutes les

sociétés de se lancer dans le commerce électronique et de définir les règles régissant ce domaine d'activités prometteur, ce qui peut être accompli grâce à la régulation des secteurs du transport, de la distribution, du paiement et du service à la clientèle.

La poste saoudienne a également lancé des points de service de colis où les colis postaux et documents de référence sont déposés dans des boîtes permettant aux clients de les récupérer vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Makani est un autre service créé par l'opérateur. C'est la dernière application de cyberadministration et de commerce électronique développée pour les citoyens et résidents de l'Arabie saoudite. Elle leur offre la possibilité de réserver et d'acheter les billets pour de nombreux événements sportifs, culturels et sociaux ou des manifestations de divertissement.

L'opérateur s'est employé à améliorer tous ses services et à développer le commerce électronique tant intérieur qu'international, en accord avec les objectifs de l'UPU pour le cycle 2017-2020, c'est-à-dire en assurant que les postes soient prêtes sur le plan opérationnel pour un traitement fluide du commerce électronique transfrontalier. En effet, nous considérons le commerce électronique comme un catalyseur de changement dans le secteur postal et il est essentiel que nous suivions le rythme rapide de la transformation dans ce domaine.

*La poste saoudienne est le seul distributeur des documents officiels du Gouvernement au public. Comment ce service a-t-il été étendu?*

L'équipe de distribution du service Wasel garantit que tous les documents émis par les agences gouvernementales arrivent à l'adresse nationale du client.

La poste saoudienne a signé plusieurs accords avec des ministères et agences gouvernementales pour fournir ce service à tous les citoyens et résidents du Royaume.



La poste saoudienne a mis en place un système national d'adressage dans le cadre de la transformation de son infrastructure.

Nous avons commencé par les documents émis par le Ministère de l'intérieur, tels que passeports et permis de conduire, pour étendre ensuite le service au Ministère du logement, au Ministère du travail, etc. Ce service connaît une croissance continue depuis son lancement.

Quels sont les services et solutions financiers que la poste saoudienne offre via le système Ersal? Comment fonctionne Ersal?

La société Ersal offre ses services via diverses succursales à travers le Royaume. Elle fournit différentes options de transferts de fonds à des prix compétitifs, les transactions les plus rapides et les meilleurs services de sa catégorie, qui comprennent notamment les versements en espèces par l'intermédiaire des banques et agences bancaires correspondantes dans le pays du bénéficiaire et à l'adresse du bénéficiaire dans certains pays, les dépôts directs sur le compte du bénéficiaire auprès de la banque locale dans le pays de destination, le service de notification Ersal et le service de Global Western Union dans plus de 200 pays et plus de 500 000 bureaux d'agents.

Ajoutons que le Royaume d'Arabie saoudite est l'un des membres fondateurs du Groupe Postransfer, qui joue un rôle important dans le développement du réseau des services postaux de paiement à l'UPU.

Comment résumeriez-vous la situation et les avancées actuelles de la poste saoudienne ainsi que les défis qu'elle doit relever?

Depuis dix ans, la poste saoudienne a réalisé d'énormes progrès et est parvenue à de nombreux accomplissements concernant l'infrastructure, les réseaux, le développement des unités commerciales, l'amélioration de la qualité de service et l'utilisation d'entreprises commerciales.

Dans le contexte actuel du développement et de la transformation en cours dans le Royaume, nos efforts sont axés sur la transition vers un modèle entièrement commercial, la diversification des sources de revenus et le respect des normes internationales pertinentes.

«L'un des défis majeurs que doit relever la poste saoudienne consiste probablement à garantir la satisfaction des clients, en particulier de leurs attentes sur le plan international.» **FR**

*Cet entretien a été abrégé et édité par souci de clarté.*

# Forum mondial 2017 des directeurs généraux organisé par l'UPU – Priorité à la stratégie postale

En 2016, l'UPU a tenu à Paris son premier forum réservé aux directeurs généraux des opérateurs postaux, qui se sont alors réunis pour discuter de la croissance dans un environnement d'innovation de rupture. Cette année, ils se rassembleront à Moscou du 17 au 19 septembre pour un survol du marché postal d'aujourd'hui et des stratégies prévues pour demain.

**AUTEUR:  
KAYLA  
REDSTONE**

À ce jour, 70 directeurs généraux se sont inscrits au forum 2017, qui sera accueilli par la poste russe et dirigé par son Directeur général Nikolay Podguzov sous le titre «Stimuler la croissance pluridimensionnelle – Le pourquoi et le comment de la stratégie postale».

Le forum de cette année reprendra la suite des discussions de l'année passée, mais avec une approche plus proactive de l'examen des questions d'actualité. Il s'agit d'anticiper les prochaines tendances dans le secteur postal et de développer une boîte à outils stratégique et des modèles d'entreprise potentiels que les directeurs généraux pourront appliquer à leur poste.

«Le Bureau international a conçu l'idée de ce Forum mondial des directeurs généraux pour reconnaître le rôle

fondamental des opérateurs postaux dans le développement mondial de la poste», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, en s'adressant aux directeurs généraux lors du lancement du forum en 2016.

«Nous croyons que les échanges sur ces thèmes vous permettront d'enrichir votre connaissance de la dynamique postale mondiale et vous aideront peut-être à prendre les meilleures décisions pour vos entreprises», a-t-il affirmé.

Le forum offre aux directeurs généraux un espace de liberté leur permettant d'échanger les idées et les bonnes pratiques et une occasion unique de faire du «réseautage» avec leurs pairs.

## Panels du Forum mondial 2017 des directeurs généraux:

- Maîtriser la dynamique mondiale – Quels avantages pour la poste?
- Du physique au virtuel – Comprendre les besoins des clients
- Entre les lignes – Service public et rentabilité
- Survivre ou prospérer – Les postes répondent-elles aux attentes?
- Du manque au besoin – Combler l'écart entre les attentes et la réalité
- La confiance suffit-elle? Modèles d'entreprises qui marchent pour les postes modernes



UPU WORLD  
CEO FORUM  
MOSCOW  
2017



Leading multidimensional growth  
The hows and whys of postal strategy

#UPUCEOs



### Le succès de 2016

L'événement de 2016 a attiré plus de 50 directeurs généraux du monde entier, réunis pour des discussions ciblées sur le positionnement stratégique dans le paysage concurrentiel du commerce électronique et sur les produits et services postaux dans l'économie postale. Les panels ont été consacrés aux défis et opportunités liés à l'économie numérique, au développement des services financiers postaux et à la mise à profit des données de masse, sujet du discours prononcé par Jean Tirole, lauréat du Prix Nobel d'économie en 2014.

Les discussions entre orateurs et participants ont donné des résultats intéressants et les directeurs généraux ont exprimé leur accord sur le fait que les postes du monde entier devaient transformer non seulement leur offre de produits et de services, mais aussi leur état d'esprit institutionnel.

«Le secteur postal est confronté à la plus grande transformation de son histoire. La révolution numérique a bouleversé le secteur postal et modifié profondément son modèle économique», a déclaré Philippe Wahl, Président-Directeur général de La Poste française, qui a accueilli le forum inaugural.

Certains participants ont conclu que cette transition devrait inclure une plus grande ouverture à la coopération avec les postes et avec le secteur privé pour passer de la concurrence à la «coopétition» grâce à deux atouts majeurs des postes: l'accessibilité et la confiance des clients.

En évoquant la collaboration de la poste indienne avec Amazon, Boyapati Venkat Sudhakar, ancien Président de Postal Services Board, a relevé la présence de la poste dans les zones semi-urbaines et rurales, où la demande pour des marchandises issues du commerce électronique est forte. «Pour les vendeurs en ligne, développer maintenant des réseaux d'acheminement n'a pas de sens sur le plan commercial», a-t-il déclaré.

Un autre domaine d'intérêt a été l'exploitation des innovations au profit de la poste. Les orateurs ont notamment cité l'utilisation des solutions financières numériques, qui tendent à présenter moins de contraintes réglementaires que les services de caisse traditionnels. Ils ont suggéré que les postes puissent s'associer avec des fournisseurs de «fintech» pour offrir ces nouvelles solutions.

Les discussions du forum, y compris le discours liminaire de M. Tirole, ont aussi mis en lumière la fonction très utile que les données de masse pourraient remplir dans les futurs modèles d'entreprise postale.

«Les postes auront un rôle à jouer comme intermédiaires de confiance dans la collecte et l'utilisation de données», a expliqué M. Tirole.

### Prendre appui sur les discussions de 2016

Les panels de 2017 porteront sur des modèles spécifiques que les postes peuvent utiliser à leur avantage, mais dans le contexte d'un débat plus général concernant la situation du marché, les tendances macroéconomiques actuelles et les besoins de tous les acteurs postaux: clients, gouvernements, régulateurs et concurrents.

Les participants du forum 2017 bénéficieront aussi d'une conférence plus longue (un jour et demi au lieu d'une seule journée), leur offrant plus de temps pour approfondir les discussions de panel.

Les intéressés peuvent suivre le forum en direct sous #UPUCEOs sur Twitter. **KR**



DERNIÈRES INFORMATIONS SUR LE FORUM 2017 DES  
DIRECTEURS GÉNÉRAUX DE L'UPU:

<http://news.upu.int/outreach/ceo-forum/>

# Point sur les marchandises dangereuses

Bien que de nombreuses postes veillent à sensibiliser leurs clients aux objets pouvant être acheminés sans risque, les enjeux sécuritaires actuels, qu'ils soient préexistants ou nouveaux, justifient un rappel sur les marchandises dangereuses pour les opérateurs postaux et leurs clients.

AUTEUR:  
TRIPP  
BRINKLEY



*Incendie provoqué par une batterie au lithium dans un envoi postal*

L'UPU travaille conjointement avec des partenaires tels que l'Organisation mondiale des douanes (OMD), l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et l'Association du transport aérien international (IATA) à l'élaboration suivie de directives et de normes pour limiter le transport postal de marchandises dangereuses non admissibles. C'est un sujet de préoccupation croissante dû à l'augmentation du volume de petits paquets et de colis associée à l'expansion du commerce électronique.

Afin d'assurer la sécurité des employés postaux, de la chaîne logistique postale et du grand public, le transport par la poste d'explosifs, de liquides inflammables et de substances toxiques est interdit.

Le programme «Sécurité postale» de l'UPU, en relation étroite avec les postes et des partenaires internationaux, suit au plus près les tendances actuelles en matière de sécurité postale. Au cours des derniers mois, deux types de marchandises dangereuses sont devenus un problème de sécurité: les opiacés de synthèse et les batteries et piles au lithium non admissibles.

## Opiacés de synthèse

Les forces de l'ordre à travers le monde signalent une croissance de la contrebande, des usages abusifs et des décès par surdose d'opiacés de synthèse. Le fentanyl est un opiacé de synthèse prescrit pour soulager les douleurs chroniques sévères. Lorsqu'il est de qualité pharmaceutique, il est 50 à 100 fois plus puissant que la morphine. Une molécule similaire, le carfentanil, est encore 100 fois plus puissante que le fentanyl. Il existe également d'autres analogues, comme l'acrylfentanyl et le tétrahydrofurane.

Même si rien n'indique que la chaîne logistique postale soit une filière majeure de la contrebande d'opiacés de synthèse, le courrier reste l'une des voies de transport employées pour leur commerce illicite, ce qui représente une menace pour la sécurité des employés des postes. Si un envoi postal contenant du fentanyl ou du carfentanil en poudre se rompait lors du traitement du courrier, la santé des employés à proximité pourrait être sérieusement menacée. Aucun cas d'exposition d'employés





*L'inhalation, l'ingestion ou l'absorption d'une quantité de carfentanyl équivalente à un seul grain de sel peut suffire à tuer une personne adulte. (Photo: Tripp Brinkley)*

postaux au fentanyl n'a été signalé, mais des agents de police et des intervenants de premiers secours ont subi des surdoses accidentelles par exposition sur leur lieu de travail.

La prise d'opiacés de synthèse provoque rapidement des symptômes tels que confusion, vertiges, somnolence excessive, respiration superficielle et perte de conscience. L'équivalent d'un seul grain de sel, qu'il soit inhalé, ingéré ou absorbé, peut suffire à tuer une personne adulte et nécessite une intervention médicale rapide. Les effets de la plupart des opiacés de synthèse peuvent être contrecarrés par l'administration de naloxone. Certaines postes ont même fait l'acquisition d'auto-injecteurs ou de vaporisateurs nasaux de naloxone en prévision d'une éventuelle exposition des employés à ces produits.

Le risque d'exposition au fentanyl lors du traitement de courrier reste très faible et il est encore moins probable qu'un employé en inhale, ingère ou absorbe une dose létale. Toutefois, les postes doivent être sensibilisées à ces symptômes et disposer d'un plan d'action à mettre en œuvre si le cas se présentait. De plus amples informations sur le trafic illicite de drogues et sur les marchandises dangereuses dans la chaîne logistique postale sont disponibles en anglais sur le site Web de TRAINPOST de l'UPU.

### Batteries et piles au lithium

Un incendie est un événement déjà suffisamment grave dans un établissement postal. La plupart sont toutefois éteints rapidement et le personnel de la zone touchée se trouve généralement à proximité d'une issue de secours. Dans un avion, en revanche, les passagers et l'équipage n'ont pas toujours cette possibilité. Lors d'un récent vol transatlantique de dix heures, ils n'avaient pas conscience de la présence d'une batterie au lithium mal emballée ou défectueuse dans la soute. Heureusement, la batterie a pris feu seulement après avoir été déchargée de l'avion. Elle se trouvait encore dans le conteneur de fret aérien quand l'incendie a été maîtrisé grâce à l'action rapide d'un employé. Si l'incendie s'était déclaré au-dessus de l'Atlantique, les conséquences auraient pu être dramatiques.

Actuellement, seuls 27 opérateurs postaux sont autorisés par leur autorité de l'aviation civile à accepter les batteries et piles au lithium dans les envois postaux.

Même quand elles sont autorisées, les batteries et piles au lithium sont admissibles uniquement si elles sont correctement installées dans un appareil. Qui plus est, seules les batteries et piles relativement petites sont permises: deux batteries (soit quatre piles au maximum) d'une puissance maximale de 100 Wh. La batterie impliquée dans le récent incendie était relativement grosse (plus de 20 kg). Elle n'était pas installée sur un appareil et délivrait une puissance de plus de 600 Wh. Elle était clairement interdite dans toutes les catégories d'envoi postaux.

Le problème que pose la multiplication des batteries et des piles au lithium proscrites dans les envois postaux retient de plus en plus l'attention de l'IATA, de l'OACI, d'autres groupes du secteur de l'aviation et des régulateurs gouvernementaux. Lors d'une récente réunion de l'OACI, les membres de l'organisation ont proposé d'exiger des autorités de l'aviation civile qu'elles approuvent et supervisent les formations sur les marchandises dangereuses au sein des postes. Ce point est toujours en cours de réflexion, mais il est rappelé aux opérateurs postaux les dispositions de l'article RC 119bis du Règlement concernant les colis postaux de l'UPU: «Chaque opérateur désigné met en place des procédures et des programmes de formation pour contrôler l'introduction dans ses services postaux de marchandises dangereuses admissibles dans le courrier, conformément aux règles et règlements nationaux et internationaux.» La sécurité aérienne ne doit en aucun cas être compromise. Si les postes ne mettent pas en place des mesures efficaces, il est raisonnable de s'attendre que les régulateurs établissent de nouvelles règles.

Pour contribuer à la formation du personnel et à la sensibilisation du public, l'UPU, en partenariat avec l'OACI, l'IATA et l'OMD, a mis au point une campagne de sensibilisation complète comprenant des supports de communication disponibles pour les opérateurs postaux. À ce jour, plus de 40 opérateurs postaux ont apposé leur logo sur les affiches et les brochures «Arriver plus vite en toute sécurité» pour compléter leurs efforts de formation du personnel et d'éducation du public. Les informations pour participer à la campagne de sensibilisation sont disponibles à l'adresse [communication@upu.int](mailto:communication@upu.int). **TB**

Tripp Brinkley est chef du programme «Sécurité postale».



#### VIDÉOS DE LA CAMPAGNE:

<http://news.upu.int/outreach/keep-me-safe-to-get-me-there-faster/learn-more/>



#### ARTICLE DE COUVERTURE SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES, REVUE UNION POSTALE NO 4, 2015:

[http://news.upu.int/fileadmin/magazine/2015/en/union\\_postale\\_4\\_2015\\_en.pdf](http://news.upu.int/fileadmin/magazine/2015/en/union_postale_4_2015_en.pdf)

#### COURS TRAINPOST SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES (EN ANGLAIS):

[www.upu-trainpost.com/eng/Detail\\_cours45.htm](http://www.upu-trainpost.com/eng/Detail_cours45.htm)

# L'Amérique latine pédale pour un avenir durable

Les facteurs en Amérique latine prennent en main leurs nouveaux vélos, une récente acquisition financée par l'UPU visant à lutter contre le changement climatique. Les premiers résultats de ce projet pilote, une collaboration avec l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal (UPAEP), ont également révélé des avantages potentiels pour la santé des employés postaux et pour les résultats financiers des opérateurs.

**AUTEUR:  
DAVID  
KOCH**

Le programme a impliqué 12 pays et mobilisé environ 130 000 USD, dont 100 000 CHF de l'UPU et 30 000 USD de l'UPAEP. Il a permis aux postes participantes d'acheter 350 vélos ordinaires et 46 vélos électriques, ainsi que le matériel associé: casques, antivols et sacoches.

L'UPU et l'UPAEP ont travaillé conjointement pour la première fois sur un projet destiné spécifiquement à la réduction des gaz à effet de serre, qui devient une priorité de plus en plus pressante

## Des résultats dans l'ensemble de la région

L'UPU et l'UPAEP évaluent actuellement l'impact du projet à travers une série de questionnaires. L'un d'entre eux a été envoyé aux pays participants avant le lancement du projet et quatre autres seront distribués au cours de l'année 2017. Il est encore trop tôt pour déterminer la réduction globale de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre, mais les données préliminaires indiquent une tendance positive.

Plusieurs pays ont noté une augmentation des livraisons. Par exemple, au cours du premier trimestre, en République du Honduras, les livraisons ont augmenté de 60% pour les itinéraires effectués à vélo ordinaire et de 33% pour les itinéraires réalisés à vélo électrique. Avant l'emploi de vélos, les employés postaux effectuaient leurs tournées à pied ou par les transports publics.

Les résultats préliminaires suggèrent également une amélioration de la santé mentale et physique du personnel. Un certain nombre de pays ont indiqué que les facteurs à vélo sont moins épuisés physiquement. Le Chili, qui a acquis neuf vélos électriques, a remarqué une amélioration de la qualité de vie et une perte de poids chez les employés et la République bolivarienne du Venezuela a constaté une amélioration de la motivation des facteurs suite à l'achat de 13 vélos ordinaires.

## Des vélos électriques en Équateur

Certains des résultats les plus encourageants nous sont venus de Quito, capitale de l'Équateur, où les six vélos électriques achetés par le biais du programme aident les facteurs lors de leurs tournées dans la métropole montagneuse.



Des cartes postales promotionnelles ont été émises dans le cadre de la campagne d'information.

Les vélos électriques s'appuient sur le système Pedelec (pour «pédale électrique»), qui active un moteur électrique lorsque le cycliste commence à pédaler. L'un des revendeurs assimile l'utilisation de Pedelec au fait de rouler avec le vent dans le dos sur un vélo ordinaire.

Le moteur ne remplace pas l'effort physique, mais le complète. «Ils sont utiles étant donné le relief de Quito», a déclaré Gabriela Zurita, Directrice de la communication et des affaires internationales de Correos del Ecuador. Le relief escarpé est un aspect important de cette ville perchée sur les contreforts des Andes. La capitale équatorienne est particulièrement connue pour ses rues étroites et raides.

«Les vélos électriques peuvent rouler jusqu'à 30 km/h et fonctionnent à l'aide d'une batterie au lithium de 250 Wh dont l'autonomie peut atteindre douze heures, selon les spécificités de l'itinéraire», explique Mme Zurita.

Le courrier est transporté dans des sacs fixés sur un porte-bagages arrière. Les facteurs portent un casque équipé d'un éclairage de sécurité et une veste de Correos dotée d'éléments réfléchissants pour une meilleure visibilité.

Correos del Ecuador rapporte que les vélos électriques ont permis de tripler le volume de courrier distribué, tout en réduisant les coûts de transport. Ils ont notamment réduit le temps passé dans les embouteillages. Qui plus est, la poste signale des effets positifs sur la santé de ses employés. «Les facteurs utilisant les vélos électriques ont été soumis à un examen médical complet avant le début du projet et bénéficient d'un suivi mensuel», précise Mme Zurita, qui a noté une amélioration de la forme physique et du moral des employés postaux.

### Une distribution plus verte

Avec leurs importants parcs de véhicules consommant du carburant, les opérateurs postaux comptent parmi les plus gros pollueurs de la planète. Il est donc d'autant plus important qu'ils réduisent leurs émissions.

Plus d'un million de véhicules postaux parcourent les routes du monde entier et des centaines d'avions transportant du courrier sillonnent le globe quotidiennement. D'après les estimations de l'UPU, le secteur postal a été responsable de l'émission de 62 millions de tonnes de gaz à effet de serre dans le monde sur l'année 2014 seulement, dont la principale source a été les transports dans les pays industrialisés.

Le projet de vélos en Amérique latine constitue une étape vers les Objectifs de développement durable des Nations Unies, un ensemble d'objectifs adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies en 2015. L'un de ces



Facteurs colombiens exhibant leurs nouveaux vélos. (Photo: 4-72 La Red Postal de Colombia)

objectifs nécessite que les pays prennent des mesures urgentes contre le changement climatique mondial.

«Nous faisons tout notre possible pour atteindre cet objectif», déclare Adams Morales, responsable du développement durable de Correos de Costa Rica. La poste prévoit une réduction totale de 1,76 tonne de CO<sub>2</sub> par an avec 25 nouveaux vélos, qu'elle emploie dans 10 localités à travers le pays. Grâce aux économies réalisées notamment en matière de carburant, elle anticipe une réduction des coûts d'environ 18 500 USD par an.

### Pédalons pour un avenir durable!

«Le projet de vélos en Amérique latine est aussi une manière pour les postes de se positionner en tant qu'acteur clé pour la lutte contre le changement climatique», déclare Fernanda Perez, responsable de projet de l'UPAEP à Montevideo (Uruguay).

En effet, les campagnes de relations publiques des postes de la région ont mis en avant l'initiative à la radio, dans les médias sociaux et sur des affiches, souvent accompagnées du slogan «¡Pedaleamos por un futuro sostenible!» (Pédalons pour un avenir durable!).

«La conséquence est qu'un plus grand nombre de personnes savent ce que le secteur postal peut faire pour contribuer à lutter contre le changement climatique», explique Mme Perez. Elle souligne ensuite qu'il est important que la société et les clients sachent que le secteur postal travaille à réduire ses émissions en CO<sub>2</sub>.

Le projet est également une manière pour les postes d'accroître leur visibilité auprès des gouvernements de la région, qui autrement pourraient sous-estimer le rôle du secteur dans le développement socioéconomique.

À travers la mise en œuvre de ce projet, les opérateurs postaux sont capables de montrer aux autorités ce qu'ils peuvent faire.

Bien que les quelque 400 vélos mis en circulation ne réduisent qu'une fraction des émissions totales générées par les postes, cette initiative pilote peut ouvrir la voie à des efforts accrus dans la difficile transition des opérateurs désignés vers une économie à faible émission de carbone. **DK**

## Douze pays d'Amérique latine ont pris part au programme:

Pays	Vélos ordinaires	Vélos électriques
Argentine		6
Chili		9
Colombie		10
Costa-Rica	25	
Cuba	93	
Équateur		6
Guatemala	65	
Honduras (Rép.)	30	15
Pérou	40	
Uruguay	53	
Venezuela (Rép. bolivarienne)	10	
Suriname	40	
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>46</b>

# L'UPU participe au débat mondial sur l'inclusion numérique

Le Directeur général du Bureau international et les experts principaux de l'UPU ont récemment participé à la semaine du commerce électronique de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) et au Forum du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI).

**AUTEUR:**  
**KAYLA**  
**REDSTONE**

La troisième édition de la semaine du commerce électronique de la CNUCED a réuni ce printemps à Genève plus de 1000 représentants d'organisations internationales, régionales, nationales et du secteur privé pour débattre des défis et opportunités liés au commerce électronique inclusif accessible à tous les citoyens.

L'UPU a co-organisé plusieurs séances de cette manifestation, notamment celles consacrées au commerce électronique en Afrique et à l'évaluation de la préparation au commerce électronique.

En s'adressant aux acteurs du commerce électronique, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a fait valoir le rôle du secteur postal dans le développement d'une économie numérique inclusive. «Nous sommes tous d'accord sur une chose: le commerce électronique est une réalité et il doit être développé dans le monde entier. La question à laquelle nous nous efforçons de répondre ici est de savoir qui doit le faire et comment», a-t-il dit.

M. Hussein a établi un lien entre le réseau postal physique étendu des 192 Pays-membres de l'UPU et l'accès inclusif au commerce électronique en notant que «plus de 5 millions d'employés du secteur postal frappent tous les jours à la porte [des citoyens] pour distribuer des services».

Et d'ajouter: «Grâce à notre accessibilité et à notre implantation, nous sommes la seule organisation capable de fournir des services véritablement inclusifs à tous les citoyens du monde.»

M. Hussein a noté que le commerce électronique constitue la priorité numéro un pour l'UPU, qui a lancé plusieurs initiatives afin d'en promouvoir le développement, notamment le projet Ecom@Africa sur le continent africain. Ecom@Africa est un projet visant à renforcer les capacités du commerce électronique dirigé par l'UPU en collaboration avec les opérateurs postaux et les gouvernements nationaux.

## **Commerce électronique pour tous**

M. Hussein a fait ses remarques lors de la séance de lancement de la plate-forme en ligne «Commerce électronique pour tous». L'UPU a collaboré à ce projet avec la CNUCED, plus de 20 organisations nationales, régionales et internationales et des banques de développement. Il s'agit d'une ressource pédagogique destinée aux pays en développement en vue du développement du commerce électronique.

«La plate-forme n'est pas un site Web parmi d'autres, mais une ressource qui fonctionne sur la plupart des appareils électroniques et permet aux utilisateurs d'apprendre et de partager avec leurs partenaires et pairs. Elle offre aux pays la possibilité de s'informer sur les tendances et les bonnes pratiques», a indiqué Shamika Sirimanne, Directrice de la Division de la technologie et de la logistique de la CNUCED.



*Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, s'est adressé à la communauté des technologies de l'information et de la communication lors du Forum du SMSI (photo: UIT)*

«Commerce électronique pour tous» aborde l'environnement du commerce électronique selon une approche holistique, rassemblant notamment bonnes pratiques, études de cas et travaux de recherche dans sept domaines: évaluations du commerce électronique, infrastructures et services relatifs aux technologies de l'information et de la communication, paiements, logistique du commerce, cadres légaux et réglementaires, développement des compétences et financement du commerce électronique.

L'UPU a contribué à la plate-forme en tant que partenaire fondateur en fournissant les données et les nécessaires au secteur de la logistique commerciale. Les utilisateurs y auront accès pour rendre abordable et efficace l'exportation et l'importation via l'infrastructure postale nationale.

La plate-forme «Commerce électronique pour tous» a ensuite été célébrée au SMSI, organisé par l'Union internationale des télécommunications (UIT) Elle s'est vu décerner le titre de «Projet champion» du SMSI, qui distingue des projets remarquables tirant parti du pouvoir des technologies de l'information et de la communication pour accélérer le développement socioéconomique.

### **Sommet mondial sur la société de l'information**

Le Directeur général du Bureau international de l'UPU a assisté en juin au Forum du SMSI de cette année, où il a réaffirmé le rôle important de la poste dans l'inclusion des citoyens du monde dans l'infrastructure des technologies de l'information et de la communication, dans le contexte des Objectifs de développement durable.

«De par leur capacité à offrir des services partout, parfois au-delà de la recherche pure et simple de profits, les

postes sont mieux à même que la plupart des entreprises de donner aux communautés économiquement faibles et marginalisées les moyens de réaliser leur potentiel et de participer au développement national», a affirmé M. Hussein lors de l'ouverture du forum.

Il a cité une fois encore Ecom@Africa comme un exemple montrant comment l'UPU travaille avec les pays pour promouvoir le développement électronique. De plus, il a mentionné plusieurs autres programmes clés, notamment Exporta Facile, visant à faciliter le commerce aux petites entreprises, et .POST, le domaine sécurisé de premier niveau de l'UPU qui aide les postes à offrir des services financiers et des plates-formes de commerce électronique permettant aux petites entreprises de réaliser les transactions avec les acheteurs.

Si l'on avait cru autrefois que la technologie moderne sonnerait le glas de la poste, elle s'est révélée indispensable à la durabilité du secteur postal, selon M. Hussein. «C'est grâce à la technologie moderne que la poste est capable d'innover et de proposer de nouveaux produits et services qui répondent aux besoins de la population», a-t-il ajouté.

La manifestation annuelle du SMSI réunit les acteurs clés des technologies de l'information et de la communication des organisations internationales, des gouvernements et du secteur privé pour la mise en commun de connaissances et de pratiques exemplaires et la formation de partenariats afin de faire avancer les objectifs mondiaux de développement. Les débats du forum sont guidés par les grandes orientations du SMSI. L'UPU contribue surtout à la grande orientation C 7 du SMSI dans le domaine du commerce électronique. **KR**

# Qu'attendez-vous pour vous abonner?



Rejoignez dès maintenant les milliers de lecteurs conquis. Abonnez-vous dans la langue de votre choix et recevez quatre numéros par an de notre magazine phare.

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

Faites-nous parvenir dès maintenant votre commande par télécopie au +41 31 350 37 11 ou par courrier électronique à [kayla.redstone@upu.int](mailto:kayla.redstone@upu.int) en indiquant les éléments suivants:

<b>NOM</b>	<b>LANGUE SOUHAITÉE:</b>
<b>FONCTION</b>	ANGLAIS
<b>ORGANISATION/OPÉRATEUR</b>	FRANÇAIS
<b>ADRESSE POSTALE COMPLÈTE</b>	ARABE
	CHINOIS
	ALLEMAND
<b>ADRESSE ÉLECTRONIQUE</b>	RUSSE
<b>NUMÉRO DE TÉLÉPHONE</b>	ESPAGNOL
<b>NUMÉRO DE TÉLÉCOPIE</b>	

## ALLEMAGNE

**DEUTSCHE POST DHL GROUP** a pour objectif de doubler la capacité de production de sa filiale de véhicules électriques StreetScooter pour atteindre 20 000 unités d'ici à la fin de 2017. Dans ce contexte, elle va doubler sa propre flotte de 2 500 véhicules électriques et en vendre à des clients en Europe.

## AMÉRIQUES

**DHL GLOBAL FORWARDING** a lancé un nouveau service de conseil pour la sécurité de la chaîne logistique sur le continent américain. Les prestations seront fournies par des professionnels issus des douanes et des forces de l'ordre ainsi que par un réseau de plus de 250 employés chargés de la sécurité. Ils aideront les entreprises à adhérer au C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism, partenariat entre les douanes et les entreprises contre le terrorisme) ou simplement à améliorer la sécurité de leur chaîne logistique.

## AUSTRALIE

Le Conseil d'administration d'**AUSTRALIA POST** a annoncé que Christine Holgate prendra ses fonctions en tant que Présidente-Directrice générale (PDG) à compter du mois d'octobre. Mme Holgate a occupé durant ces neuf dernières années le poste de PDG de Blackmores, fabricant australien de produits de santé naturels. Ahmed Fahour, son prédécesseur, a été à la tête de l'opérateur désigné australien pendant plus de sept ans.

## AUTRICHE

La **POSTE AUTRICHIENNE** vend désormais des cryptomonnaies, telles que le bitcoin, l'ether, le dash et le litecoin, dans plus de 1 800 bureaux de poste grâce à un partenariat avec le courtier de bitcoin Bitpanda. La monnaie sera vendue sous forme de bons papier pouvant être échangés sur le site Web de Bitpanda. Les bons seront disponibles en coupures de 50, 100 et 500 EUR.

## BELGIQUE

**BPOST** a installé 6 500 panneaux solaires dans deux centres de tri grâce à un partenariat avec ENGIE. Cette installation va doubler la surface de production d'énergie solaire de la poste belge, actuellement de 15 000 m<sup>2</sup>, avec 17 000 m<sup>2</sup> supplémentaires. Il est attendu que ces nouveaux panneaux génèrent 1 700 000 kWh d'électricité par an, soit l'équivalent de la consommation d'environ 500 foyers.

## BOTSWANA

**BOTSWANAPOST** a mis en œuvre un nouveau canal de téléservices qui permet aux clients de renouveler à distance leur permis de conduire ou la location de leur boîte postale en appelant le centre de contact de la poste ou en lui envoyant un courrier électronique. Le paiement pour le service s'effectuera en ligne.

## CHINE (RÉP. POP.)

La société **ALIBABA** a annoncé qu'elle augmenterait sa participation dans l'entreprise de commerce électronique d'Asie du Sud-Est Lazada Group, passant ainsi de 51% à environ 83%. Dans le cadre de cette opération financière, Alibaba investira 1 milliard d'USD dans Lazada, portant son investissement total à plus de 2 milliards d'USD. La société a fait valoir la position incontestée de Lazada pour l'accès aux clients en Indonésie, en Malaisie, aux Philippines, à Singapour, en Thaïlande et au Viet Nam.

## COSTA-RICA

**CORREOS DE COSTA RICA** lance le service pilote de casiers postaux BOXCORREOS dans trois supermarchés. Les casiers sont disponibles sept jours sur sept entre 6 heures et 22 h 30. Ils sont conçus pour répondre à la demande des clients, qui commandent de plus en plus de marchandises en ligne.

## FRANCE

**LA BANQUE POSTALE** a intégré la plate-forme française de financement participatif KissKiss-BankBank parmi ses filiales. L'entreprise, qui a aidé 27 000 projets à trouver un financement, est partenaire de la Banque postale depuis six ans. La banque a déclaré que l'acquisition de KissKiss-BankBank correspond à sa stratégie de développement de l'offre de solutions numériques.

## IRLANDE

**DHL** a ouvert à l'aéroport de Dublin un centre d'excellence de 3 700 m<sup>2</sup> pour les sciences de la vie, aménagé à des fins pharmaceutiques, qui permettra d'augmenter la capacité de la chaîne logistique pharmaceutique de l'entreprise. Ces locaux climatisés fourniront aux sociétés pharmaceutiques situées en Irlande des services de gestion de la chaîne logistique mondiale, comprenant du stockage, de la collecte et de l'emballage ainsi que de la gestion de stock.

## PAYS-BAS

**POSTNL** a annoncé le lancement d'un nouveau programme de vélos de transport électriques, qui permettra à l'opérateur désigné de supprimer 100 itinéraires de livraison par fourgon diesel. Les vélos électriques serviront à la livraison de courriers professionnels, à la levée du courrier dans les boîtes postales et à la livraison de colis en soirée à Amsterdam. La poste néerlandaise s'attend à une réduction de ses émissions de carbone de 60 000 kg par an.

Elle propose également un nouveau service permettant aux clients de modifier l'heure et l'adresse de livraison de leurs colis via l'application PostNL ou par l'intermédiaire du suivi et de la localisation. L'option est disponible dès que le colis atteint le centre de tri PostNL et jusqu'à 6 heures le jour de la livraison.

## SINGAPOUR

**SINGPOST** a conclu un partenariat avec Singtel pour le lancement d'un programme national de recyclage centré sur les plates-formes mobiles et sur Internet. Le programme ReCYCLE vise à réutiliser les pièces issues des déchets électroniques polluants, tout en leur évitant la décharge. Les clients peuvent déposer leurs appareils inutilisés dans un bac ReCYCLE ou les envoyer par courrier postal dans des enveloppes disponibles auprès de détaillants Singtel ou dans les bureaux de poste.

L'opérateur désigné a également annoncé sa nouvelle initiative SmartPost, qui vise à exploiter les technologies sans fil et du numérique pour améliorer sa qualité de service et son efficacité opérationnelle. Le projet comprendra l'utilisation de la communication en champ proche (NFC), de l'identification par radiofréquence (RFID), de l'imagerie numérique et des communications électroniques afin de développer de nouveaux outils destinés à l'ensemble des opérations postales. La première phase du projet sera centrée sur les envois traçables.

## SLOVÉNIE

D'après le journal The Slovenia Times, **POŠTA SLOVENIJE** et la **POSTE RUSSE** sont en pourparlers pour la création d'un centre logistique commun à l'aéroport de Maribor (Slovénie). Le rapport, qui cite Nikolai Nikiforov, Ministre russe des communications et des médias de masse, et Zdravko Počivalšek, Ministre slovène de l'économie, précise que le centre sera destiné à desservir l'Europe.

## SUISSE

**LA POSTE SUISSE** a annoncé de nouveaux changements au niveau de son réseau postal. Elle a déclaré que le nombre de points d'accès postaux sera supérieur à 4 200 d'ici à 2020, dont 800 à 900 bureaux de poste traditionnels. Il existe à l'heure actuelle 3 850 points d'accès, dont 1 250 bureaux de poste traditionnels. La poste prévoit de remplacer un plus grand nombre de bureaux traditionnels par des agences postales opérant par l'intermédiaire d'entreprises et d'administrations locales, ce qui, d'après elle, devrait permettre d'élargir les horaires d'ouverture et de gagner en flexibilité.

L'opérateur désigné a récemment lancé en pilote sa nouvelle application My Local Services, qui intègre les services numériques offerts par les municipalités, les entreprises locales, les organisateurs d'événements et La Poste via une plate-forme unique accessible depuis le téléphone des clients. Le projet est en cours de test auprès de quatre municipalités.

*Textes par Kayla Redstone*



Innovation  
bringing  
value

Every single day, hundreds of millions of parcels, packages and mailpieces move around the world, along the roads to our houses. In more than 20 countries, on 5 continents, a large part of them is sorted, routed, tracked, prepared for delivery by our solutions. SOLYSTIC provides operators of postal and parcel industry with solutions for e-commerce logistics, B2C delivery preparation, "mixed" mail sorting and automatic resolution of delivery addresses. We help our customers to meet growing demand, to be ahead of the competition, to make their business profitable. SOLYSTIC: we always try to think creatively.

**Innovative solutions for the mail and parcel industry.**

gimette. 03/17. Picture: Betty Scudlo



MAIL AUTOMATION

PARCEL AUTOMATION

LIFECYCLE SERVICES