

UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875 | Automne 2020



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

LibanPost réagit

10 En
couverture

20 Perspectives
postales 2020

28 Nouveaux
services financiers



L'UPU facilite la
circulation **du courrier**



UN75
2020 ET AU-DELÀ

**FAÇONNONS
NOTRE
AVENIR
ENSEMBLE**



6 AVANT-PROPOS
Nous devons tous aller dans la même direction

7 NOTE DE LA RÉDACTION
Debout ensemble

8 EN BREF
Session extraordinaire du Conseil d'administration prévue le 26 octobre

Qui est qui à l'UPU

Leolinda Dieme,
Experte régionale pour l'Afrique

30 TOUR D'HORIZON
Emirates Post aide les entreprises nationales à étendre leur présence en ligne

Le bénéfice de Deutsche Post-DHL, en hausse, n'atteindra pas les sommets prévus avant la pandémie

32 FLASH INFO



16

REPORTAGE

India Post offre un état des lieux de sa lutte contre la COVID-19

Pendant plus de cent cinquante ans, India Post a joué un rôle essentiel dans la communication et la croissance socioéconomique de l'Inde. Durant cette période, la poste indienne a su toucher quasiment l'ensemble des citoyens indiens grâce à la distribution de courrier, à ses services financiers, à la fourniture de prestations sociales gouvernementales ou encore en accueillant d'autres activités orientées vers le public.



20

REPORTAGE

Quand la transformation s'accélère – Perspectives économiques postales pour 2020

Chaque année, les perspectives économiques postales donnent un aperçu de l'évolution récente de la situation au sein du secteur. La préparation de l'édition de cette année a été une tâche particulièrement exigeante compte tenu de l'évolution rapide de la crise économique mondiale, les experts prévoyant la pire performance économique annuelle depuis la Seconde Guerre mondiale.

EN COUVERTURE

LibanPost réagit

Le 4 août, une explosion massive a dévasté le port de Beyrouth, tuant 200 personnes, laissant plus de 300 000 personnes sans abri et causant des dommages matériels estimés entre 10 et 15 milliards de d'USD. Les photos d'un énorme nuage en forme de champignon au-dessus de la capitale libanaise ont choqué le monde entier, et les téléspectateurs ont été témoins des dégâts et des terribles scènes de destruction.



24

REPORTAGE

Le programme de sécurité postale continue d'aller de l'avant malgré les obstacles posés par la COVID-19

Recertification et formation d'experts virtuelles, examens d'équivalence, harmonisation, préparation à l'échange de données électroniques préalables – le programme «Sécurité postale» de l'UPU n'a pas chômé cette année. Les restrictions de déplacements imposées par la pandémie mondiale n'ont pas stoppé l'avancement des travaux dans ce domaine d'importance.



28

SOLUTION SOUS LES PROJECTEURS

Un nouveau logiciel de services financiers invite les postes à rejoindre l'UPU dans le nuage

Le logiciel de services financiers de l'UPU deviendra une solution entièrement basée dans le nuage et ne sera plus disponible comme système interne pour les postes.

UNION POSTALE

UNION POSTALE est la revue phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en quatre 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'information.

UNION POSTALE est publié en anglais, en arabe, en chinois, et en français.

L'UPU n'est pas responsable des produits et services promus par les publicitaires tiers et ne garantit pas la véracité des déclarations de ces derniers. Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU.

Il est explicitement interdit de reproduire tout contenu du magazine UNION POSTALE (notamment les textes, images ou illustrations) sans autorisation préalable.

Automne 2020

Saison du pays de publication.

RÉDACTEUR EN CHEF:
David Dadge (DD)

AUTEURS: Abbie Cheeseman (AC)
David Dadge (DD),
Claire O'Dea (CD),
Tara Giroud (TG),
Tanja Neufeld (TN)

GRAPHISME:
Julie Welby
SOUSCRIPTIONS:
publications@upu.int
PUBLICITÉ:
david.dadge@upu.int

CONTACT:
Bureau international
Union postale universelle
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE
TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11
ADRESSE ÉLECTRONIQUE:
david.dadge@upu.int
SITE WEB: news.upu.int/magazine



Nous devons tous aller dans la même direction

L'Afrique est une région dynamique. Elle est souvent à l'avant-garde du commerce électronique et son rythme de développement est incroyable. Si on tourne le dos à ce moment décisif, nous perdrons l'opportunité générationnelle de montrer au monde la réussite postale de l'Afrique.

Je revois la joie immense qui a envahi le visage des représentants des pays africains lorsque la République de Côte d'Ivoire a été élue pour accueillir le 27e Congrès postal universel à Abidjan en août 2020. Les collègues africains ont alors eu vraiment le sentiment que le moment était arrivé où ils allaient pouvoir montrer au monde à quel point les opérateurs postaux africains s'étaient développés, avec quelle rapidité ils avaient pris le tournant numérique et transformé leurs activités.

Malheureusement, la concrétisation de cette promesse est aujourd'hui pleine d'incertitudes. Le Gouvernement ivoirien a été contraint d'annuler le Congrès en août, car la pandémie de COVID-19, qui se répandait alors dans le monde entier, causait partout retards et perturbations. Aujourd'hui, nous nous retrouvons bloqués dans ce qu'on appelle la «nouvelle normalité». Une situation qu'aucun d'entre nous ne pouvait prévoir et que personne n'a voulue. Nous avons tous dû nous adapter à ce nouvel environnement et trouver des façons d'aller de l'avant. C'est pourquoi nous avons convoqué cette réunion extraordinaire du Conseil d'administration: pour décider de la meilleure marche à suivre. J'espère que nous trouverons une solution. Une solution basée sur l'esprit de coopération

et de partenariat, qui est la marque de cette remarquable Union.

Ce serait dommage que la République de Côte d'Ivoire rate une seconde fois la chance d'accueillir le Congrès. Déjà, en 1999, au Congrès de Beijing, Abidjan avait remporté le vote pour accueillir le 23e Congrès en 2004. Mais après quatre années de préparatifs, le Congrès avait été déplacé au dernier moment à Bucarest (Roumanie) à cause de troubles civils à Abidjan.

Ne renonçant pas à cette occasion d'offrir cette rencontre postale unique à l'Afrique, la République de Côte d'Ivoire a renouvelé son invitation au Congrès d'Istanbul 2016 et s'est vu accorder le droit d'accueillir le 27e Congrès. Mais, alors même que le monde se préparait à cet événement, la pandémie de COVID-19 a frappé. De façon fort compréhensible, le Gouvernement ivoirien a demandé plus de temps pour étudier la situation très incertaine, prendre une décision et envisager de nouvelles dates. Heureusement, la Constitution de l'UPU laisse à l'Union une grande marge de manœuvre dans ce genre de situation. Je nourris donc l'espoir que les membres sauront profiter de cette flexibilité et accorder à la République de Côte d'Ivoire le temps supplémentaire nécessaire.

En dehors du Congrès, la pandémie a aussi eu de fortes répercussions sur les activités postales mondiales. Toute la chaîne logistique postale a été interrompue en divers points par la propagation de la maladie. Les vols commerciaux sont restés au sol, paralysant une partie du flux postal international. Grâce aux gouvernements qui ont déclaré les postes infrastructures vitales dans de nombreux pays, la distribution du courrier et des colis a pu continuer, au moins au niveau national.

D'autres services postaux, comme les transferts d'argent ou le commerce électronique, ont reçu un coup de fouet inattendu de la pandémie. Les clients placés en situation de quarantaine ont dû faire leurs courses en ligne et les postes ont participé à la livraison de ces marchandises. Même les gouvernements ont utilisé les postes pour distribuer du matériel protecteur contre la COVID-19 et des médicaments.

Malgré ces difficultés, la poste est restée résiliente. Je pense qu'elle survivra à la crise et va continuer de se développer pendant et après la pandémie de COVID-19.

Bishar A. Hussein, Directeur général,
Union postale universelle

NOTE DE LA RÉDACTION

DEBOUT ENSEMBLE

Comment les postes poursuivent-elles leurs opérations face à une terrible crise? Voici le thème de notre sujet de couverture pour l'édition d'automne. Le 4 août 2020, plus de 200 personnes ont trouvé la mort et des centaines de milliers d'autres se sont retrouvées à la rue à la suite de l'explosion qui a dévasté Beyrouth (Liban). LibanPost, l'opérateur postal libanais, n'a pas échappé à ces ravages et a déploré des blessés parmi les membres de son personnel et d'importants dégâts dans ses bureaux de poste.

Néanmoins, l'opérateur postal a poursuivi ses opérations malgré tout. Notre article de couverture examine cette tragédie du point de vue des employés de la poste. Nous souhaitons ainsi rendre hommage aux travailleurs du secteur postal qui participent à la distribution du courrier partout dans le monde.

Dans les autres articles de l'édition d'automne d'Union Postale, vous trouverez notamment une analyse détaillée des dernières statistiques postales, un examen des procédures de certification en matière de sécurité et un point sur le report du 27e Congrès postal universel.

David Dadge, rédacteur en chef.



Session extraordinaire du Conseil d'administration prévue le 26 octobre



Suite au report du 27e Congrès postal universel, prévu à Abidjan (Côte d'Ivoire) en août 2020, les membres et les observateurs du Conseil d'administration (CA) de l'UPU ont été invités à assister à une session extraordinaire de l'organe de supervision des activités de l'agence onusienne.

Les Pays-membres devraient adopter la nouvelle stratégie postale mondiale à Abidjan, à savoir la feuille de route pour le prochain cycle de travail, débutant en 2021.



Suite à l'annulation inédite du Congrès en raison de la propagation de la pandémie de COVID-19, 17 membres du CA ont demandé l'organisation d'une session au siège de l'UPU à Berne. La session extraordinaire se tient le 26 octobre.

Le Directeur général de l'UPU, Bishar A. Hussein, a déclaré que les membres de l'UPU étaient pleinement conscients des défis posés par la pandémie de COVID-19 et qu'ils les relevaient.

«Nous regardons ce que d'autres organisations du système des Nations unies

ont fait pour atténuer les effets de la pandémie sur leurs processus décisionnels. J'espère que nous arriverons à prendre des décisions qui assureront la bonne continuité des activités de l'Union».

Dans une note circulaire envoyée par la Côte d'Ivoire au Directeur général de l'UPU le 14 août, son Gouvernement a demandé que le report du Congrès soit formellement reconnu comme résultant d'une situation de force majeure et que la question soit examinée lors de la prochaine session extraordinaire du Conseil d'administration.

Les membres et observateurs du CA qui ne peuvent assister physiquement à la session en raison de la pandémie de COVID-19 pourront y participer à distance, comme convenu par la majorité des Pays-membres du CA lors de consultations.

Les participants présents physiquement à cette session ont été priés de respecter scrupuleusement les mesures de quarantaine et autres restrictions imposées par le Gouvernement suisse aux voyageurs en provenance d'autres pays.

Dans l'intervalle, l'UPU continuera de suivre l'évolution de la situation en coordination avec les autorités ivoiriennes. Selon M. Hussein, l'UPU communiquera les dates révisées du Congrès aux Pays-membres «une fois que le Gouvernement hôte pourra confirmer que le Congrès peut se tenir en toute sécurité sur son territoire». **CD**

QUI EST QUI À L'UPU

C'est la maternité qui a guidé Leolinda Dieme jusqu'à l'Union postale universelle en 2017. À l'occasion de la naissance de sa fille, elle a quitté son poste «inadapté aux familles», dans le cadre duquel elle menait un projet consacré à la santé maternelle, en coopération avec le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP).

C'est à ce moment-là qu'elle a appris que l'UPU était l'une des plus anciennes organisations internationales. Elle n'avait jamais entendu parler de cet organisme avant. «Je cherchais un poste dans lequel je pouvais concilier ma vie professionnelle avec une vie de famille normale», a expliqué Mme Dieme.

Originaire du Sénégal, elle a rejoint l'UPU en tant qu'experte régionale pour la région Afrique et les pays les moins avancés. Cependant, son parcours professionnel aurait pu être bien différent si elle n'avait pas suivi les conseils de sa mère.

«Je voulais étudier la biologie, ce à quoi ma mère a répondu: «Non. Si tu étudies la biologie, tu seras pauvre», a-t-elle expliqué. Elle a suivi le conseil de sa mère et entrepris des études en sciences économiques. Dans le cadre de ses études, Leolinda Dieme a rejoint le système des Nations Unies à l'occasion d'un stage réalisé au sein de la Banque mondiale à Haïti.

Elle a obtenu deux Masters: un diplôme en économie du développement et développement international et un diplôme en économie appliquée.

Grâce à ses études, elle s'est lancée dans une carrière consacrée au développement. Dans le cadre de missions de maintien de la paix, elle a travaillé à la gestion des questions budgétaires. Mme Dieme a travaillé au sein de l'Office des Nations Unies pour les services d'appui aux projets sur des projets de développement et d'infrastructure. Elle a ensuite travaillé avec le FNUAP sur un projet consacré à la santé maternelle pour finalement trouver sa place à l'UPU.

Si ses domaines de travail ont pu évoluer au cours de sa carrière aux Nations Unies, les compétences acquises en gestion de projet sont une constante.

«Quel que soit le sujet technique, il est toujours question de gestion de projet, a expliqué Leolinda Dieme. Il s'agit d'appliquer



QUI EST QUI

Nom

Leolinda Dieme

Fonction

Experte régionale pour l'Afrique

Nationalité

Sénégalais

Langues

Anglais, français, wolof

les connaissances économiques au domaine technique. Vous avez les outils, les capacités et les compétences pour bâtir un projet ou un programme. Vous vous chargez ensuite de sa mise en œuvre, puis vous vous assurez que les résultats attendus ont bien été obtenus.»

Son travail en tant qu'experte régionale pour la région Afrique au sein de l'UPU consiste à combler les écarts de développement dans le secteur postal et à trouver des moyens d'amener les différents pays au même niveau que les pays les plus industrialisés.

«Le fossé technologique est l'un des plus importants, a-t-elle expliqué. Les postes ne disposent pas forcément des mêmes services automatisés. Elles peuvent avoir des difficultés pour moderniser leur équipement informatique. Si la fourniture en électricité n'est pas garantie, elles peuvent aussi ne pas avoir accès à Internet. Pour la clientèle, la distribution d'un produit acheté en ligne peut prendre plusieurs mois et elle n'a pas souvent la possibilité de retourner ce produit.»

La créativité et la réactivité pour répondre aux besoins des pays constituent des qualités indispensables dans son travail. «Chaque jour apporte son lot de nouveaux défis qui

nécessitent adaptabilité, souplesse et tolérance. La récompense? Un travail qui a du sens», a déclaré Mme Dieme.

«On aide des gens à améliorer leur vie et leur bien-être», a-t-elle expliqué. «Pour moi, c'est quelque chose de très satisfaisant et d'inspirant.»

L'environnement multiculturel représente aussi un point de satisfaction dans son travail.

«Vous rencontrez des gens de différents horizons et de tous les pays et vous devez les respecter tels qu'ils sont, a-t-elle déclaré. Il n'y a pas de petit pays. Il n'y a pas de petit budget. Il n'y a pas de petite contribution. Tout le monde est important.» **TG**

LibanPost réagit



Le 4 août, une explosion massive a dévasté le port de Beyrouth, tuant 200 personnes, laissant plus de 300 000 personnes sans abri et causant des dommages matériels estimés entre 10 et 15 milliards de d'USD. Les photos d'un énorme nuage en forme de champignon au-dessus de la capitale libanaise ont choqué le monde entier, et les téléspectateurs ont été témoins des dégâts et des terribles scènes de destruction.

Compte rendu de la journaliste indépendante Abbie Cheeseman, Beyrouth (Liban).





Comment les opérateurs postaux réagissent-ils à de telles catastrophes et comment maintiennent-ils leurs activités? Comment vit-on une expérience pareille? Voici le récit de deux expériences personnelles de cette journée et de ses effets à long terme.

La première histoire raconte la manière dont Leina Zeidan, Directrice à LibanPost, a survécu à l'explosion, ainsi que sa volonté de retourner au travail. Dans le second récit, Khalil Daoud, Président-Directeur général de LibanPost, décrit la situation du point de vue d'un haut responsable. Il raconte la difficulté de diriger une organisation postale ayant pour mission de répondre aux besoins des consommateurs en temps de crise nationale.



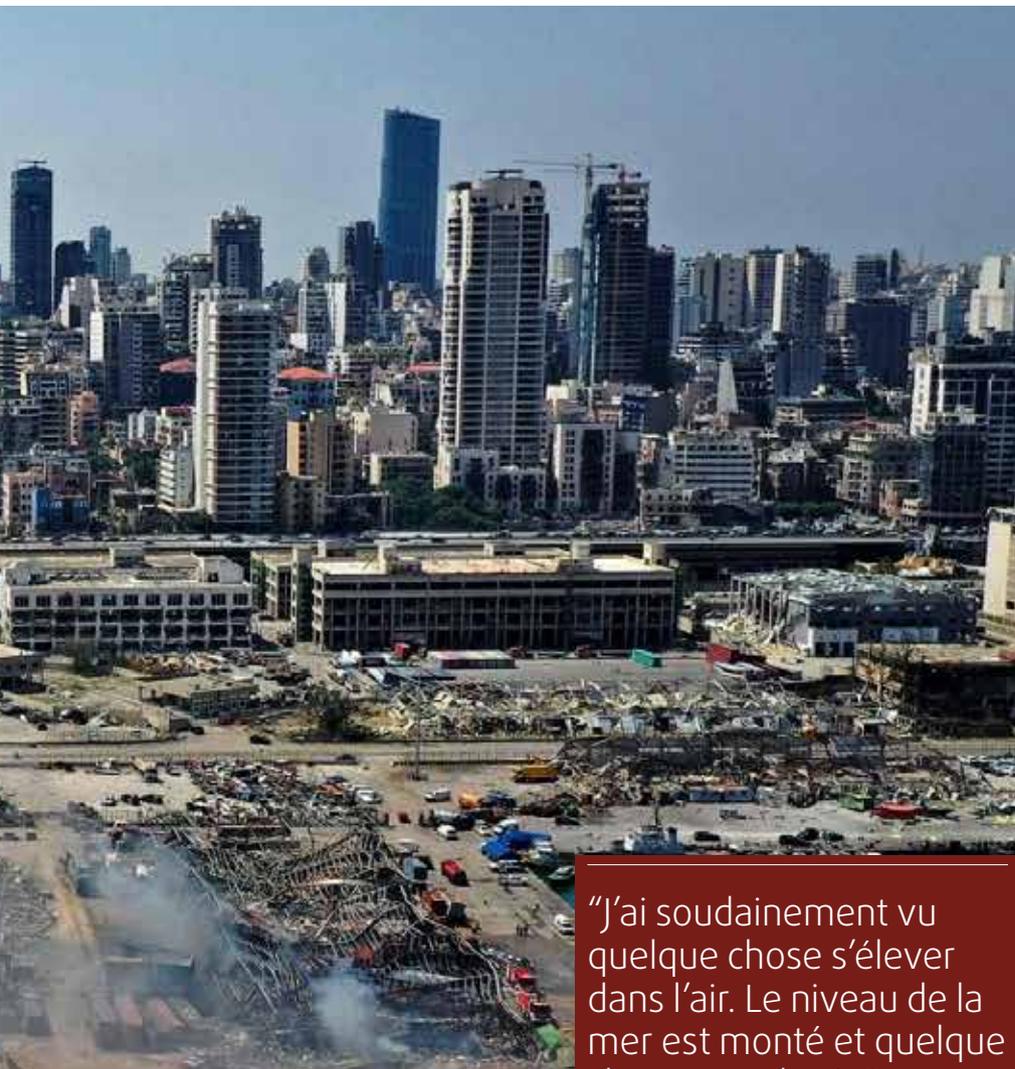
Récit de la Directrice du bureau de poste de Gemmayzé

Responsable du bureau de LibanPost situé dans le quartier de Gemmayzé, à Beyrouth, Leina Zeidan a été sauvée par son fils. Elle a frôlé la mort lors des explosions qui ont ravagé la capitale libanaise le 4 août.

Habitant à moins de 300 mètres du lieu de l'explosion, Leina regardait l'incendie du port avec Ryan, son fils de 4 ans, depuis son balcon, situé au 11e étage de leur immeuble. Kamal, le mari de Leina, était à son bureau près du port.

«J'ai soudainement vu quelque chose s'élever dans l'air. Le niveau de la mer est monté et quelque chose a explosé. Ryan s'est envolé. Il s'est envolé, puis il est tombé, a déclaré Leina. Les balcons ont tous commencé à s'effondrer en dessous de nous. Je pouvais entendre tous les balcons s'écrouler en dessous.»

Le bruit des balcons de son immeuble en train de s'écrouler sous ses pieds est la



dernière chose dont Leina se souvient avant de perdre connaissance.

Quelques instants plus tard, Ryan réveillait sa mère, qui saignait abondamment, en la suppliant d'aller voir si son père était encore en vie.

«J'ai noué un morceau de tissu pour relier Ryan à moi par le poignet. Je l'ai attaché parce que j'ai pensé que si je mourais, il serait avec moi le temps que les secours arrivent. Et si je ne mourais pas, cela me permettait de ne pas le perdre.»

Leina a décrit son trajet de dix minutes à pied entre son domicile et le bureau de son mari. Tout juste consciente, alors que son sang coulait sur le sol, elle a été entraînée par son fils parmi les décombres, les cadavres et les blessés. Heureusement, en arrivant au bureau, Leina a découvert que son mari Kamal était vivant.

Trois hôpitaux ont refusé d'admettre Leina: ils étaient débordés et ses blessures étaient trop graves pour qu'elle puisse être soignée rapidement et facilement.

“J’ai soudainement vu quelque chose s’élever dans l’air. Le niveau de la mer est monté et quelque chose a explosé. Ryan s’est envolé. Il s’est envolé, puis il est tombé, a déclaré Leina. Les balcons ont tous commencé à s’effondrer en dessous de nous. Je pouvais entendre tous les balcons s’écrouler en dessous.”

Attaché à sa mère mourante et étendue sur le bas-côté de la route, Ryan a crié pour qu'on vienne les aider. Un étranger qui passait par là en voiture les a emmenés tous les trois à un troisième hôpital. Leina, Kamal et leur fils s'étaient rendus à pied aux deux premiers hôpitaux.

«Il n'y a plus rien à faire pour elle. Elle a perdu beaucoup trop de sang et nous n'avons actuellement aucun lit disponible

pour les urgences. Nous soignons uniquement les gens dont les blessures sont moins graves», ont expliqué les médecins du troisième hôpital à Kamal.

«Ils m'ont mise sur une civière et m'ont recouverte. Ils ont pensé qu'il fallait me couvrir parce que j'allais... Mon pauvre fils est resté attaché à mon poignet jusqu'à ce que ma famille arrive.»

La famille de Leina est arrivée et a pu l'amener à un quatrième hôpital où elle a été opérée et a reçu des transfusions sanguines.

«Mon fils m'a sauvé la vie et maintenant il a... tellement peur», a expliqué Leina lors d'un entretien six semaines après l'explosion.

«Si je m'éloigne un tant soit peu de lui, il me demande immédiatement «Maman, est-ce que tu vas mourir?»

Le bureau de LibanPost dirigé par Leina a été parmi les plus durement touchés. Leina a confié qu'elle n'arrivait pas à retourner dans les locaux pour constater les dégâts.

Elle reprend progressivement le travail au siège de LibanPost pendant la rénovation du bureau du quartier de Gemmayzé.

«Heureusement que j'ai du travail», répète-t-elle sans cesse.

Elle a expliqué que le fait de pouvoir se concentrer sur son travail est la seule chose qui l'empêche de repenser encore et encore aux scènes atroces qui se sont déroulées à Beyrouth le jour de l'explosion.

«J'ai été amnésique pendant les trois ou quatre jours qui ont suivi la déflagration. Mais une fois de retour au travail, tous les souvenirs sont revenus dès que j'ai posé mes mains sur l'ordinateur», a-t-elle déclaré.

Tant que le bureau de Gemmayzé n'est pas opérationnel, Leina prête main-forte à une autre équipe. Celle-ci comprend déjà du personnel d'encadrement, mais Leina s'empresse de les remplacer dès qu'ils s'absentent et déclare avoir hâte de revenir au travail.

«Pour moi, cette situation n'est évidemment pas facile. J'ai perdu un bureau que j'aimais, dans lequel je travaillais et que je dirigeais depuis dix ans. Cependant, je ne peux m'empêcher de remercier le ciel de ne pas avoir été là-bas à ce moment-là et d'avoir encore un travail.»

“Cela fait partie de la vie quotidienne de tout responsable: vous ne pouvez pas vous permettre d’être submergé par les émotions. J’ai été blessé. Je suis donc allé à l’hôpital, et une heure plus tard, j’étais de retour chez moi et j’avais deux préoccupations: l’entreprise et les employés, d’une part, et l’évaluation des dommages, d’autre part.”

Récit du Président-Directeur général de LibanPost

Selon Khalil Daoud, Président-Directeur général de LibanPost, les explosions qui ont ravagé Beyrouth le 4 août dernier ont coûté environ 120 000 USD au service postal libanais.

L’explosion n’a fait qu’aggraver les difficultés économiques de LibanPost.

L’effondrement économique du Liban a dévasté le pays, la monnaie locale ayant perdu plus de 80% de sa valeur au cours de l’année. Les conséquences sont terribles, mais c’était à prévoir.

«Dès janvier, nous avons informé nos actionnaires que nous allions subir de graves pertes cette année», a déclaré M. Daoud. «Ce sera la première fois. Bien que nous soyons une organisation privée, notre activité a été rentable au cours des seize ou dix-sept dernières années. Nous faisons vraiment figure d’exception dans le pays. Nous avons lancé un plan de diversification il y a longtemps et c’est ce qui nous a permis de nous maintenir à flot.»

Les projections selon lesquelles des pertes étaient à prévoir ne découlaient pas seulement des prévisions économiques pour le pays, mais aussi de la décision de ne licencier aucun employé ni de réduire les salaires, quoi qu’il arrive à l’économie libanaise.

«Soit vous devez subir des pertes, soit vous devez réduire les salaires et licencier des employés. Donc, puisque nous avons pris la décision de soutenir nos employés, nous savions que nous allions subir des pertes.»

«Nous faisons partie des rares entreprises qui se maintiennent encore sur le marché aujourd’hui et pourtant nous nous sentons coupables de ne pas pouvoir faire plus. Avec la dépréciation de la monnaie, un salaire mensuel de 1000 USD il y a un an équivaut aujourd’hui à moins de 200 USD.»

Selon M. Daoud, les dommages matériels et économiques étaient le cadet de ses soucis après l’explosion.

«Évidemment, le plus grave a été la perte de l’une de nos employés. J’ai été informé que l’une de nos employés qui travaillait au bureau de poste de la Banque centrale du Liban et qui célébrait son anniversaire de mariage ce jour-là avait été tuée par l’explosion, aux côtés de son mari, laissant derrière elle deux enfants.»

«On a aussi déploré un grand nombre de blessés parmi les membres du personnel de LibanPost; certains ont été gravement touchés, d’autres ont eu plus de chance. Certains n’ont pas donné signe de vie pendant plusieurs jours.»

Alors qu’il s’efforçait de déterminer la situation de chacun de ses employés, M. Daoud a dû faire face rapidement au cauchemar logistique provoqué par l’explosion. Trois cent mille clients venaient de se retrouver sans abri, des bureaux étaient détruits et il fallait évaluer les dégâts avant de pouvoir déterminer quand ils pourraient rouvrir.

Au cours des deux dernières années, LibanPost avait acheté cinq caravanes en vue de déployer des bureaux de poste mobiles. Au départ, l’idée était de les installer dans des lieux de villégiature à la montagne ou de profiter des festivals. Aujourd’hui, en raison de la tragédie, elles ont été utilisées dans les zones détruites de Beyrouth afin d’éviter une interruption du service.

Quinze bureaux de poste, sur les 110 que compte le réseau, ont été endommagés, dont trois gravement.

LibanPost avait également mis en place un «système à domicile» permettant d’effectuer en ligne ou par téléphone toutes les

opérations qui pouvaient être réalisées au bureau de poste. «Tout cela a contribué à pallier l’absence de personnel dans les processus opérationnels.»

LibanPost a reçu de nombreuses propositions d’aide de la part d’organisations postales internationales, a indiqué M. Daoud. «Nous avons refusé parce que je pense que la priorité doit être donnée aux organisations non gouvernementales et aux personnes qui sont vraiment dans le besoin. Nous réussissons à nous rétablir sur le plan financier, mais ces organisations non gouvernementales sont dans une situation désespérée.»

Afin d’aider la ville, LibanPost va émettre un timbre qui coûtera l’équivalent de 7 USD. Les recettes seront versées à la protection civile libanaise – une organisation bénévole qui regroupe les pompiers, les services d’ambulance et les équipes de secours du pays.

«Chaque fois qu’il y a un drame au Liban, ces services sont en première ligne pour apporter de l’aide, mais bien qu’ils fassent partie de l’administration publique, ils sont négligés et ne bénéficient ni des moyens ni du soutien nécessaires», a déclaré M. Daoud.

La maison de M. Daoud a été entièrement détruite par l’explosion, et il a dû se rendre à l’hôpital pour faire soigner des blessures dues aux éclats de verre.

«Cela fait partie de la vie quotidienne de tout responsable: vous ne pouvez pas vous permettre d’être submergé par les émotions. J’ai été blessé. Je suis donc allé à l’hôpital, et une heure plus tard, j’étais de retour chez moi et j’avais deux préoccupations: l’entreprise et les employés, d’une part, et l’évaluation des dommages, d’autre part.»



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

Les timbres-poste, les vrais de vrai

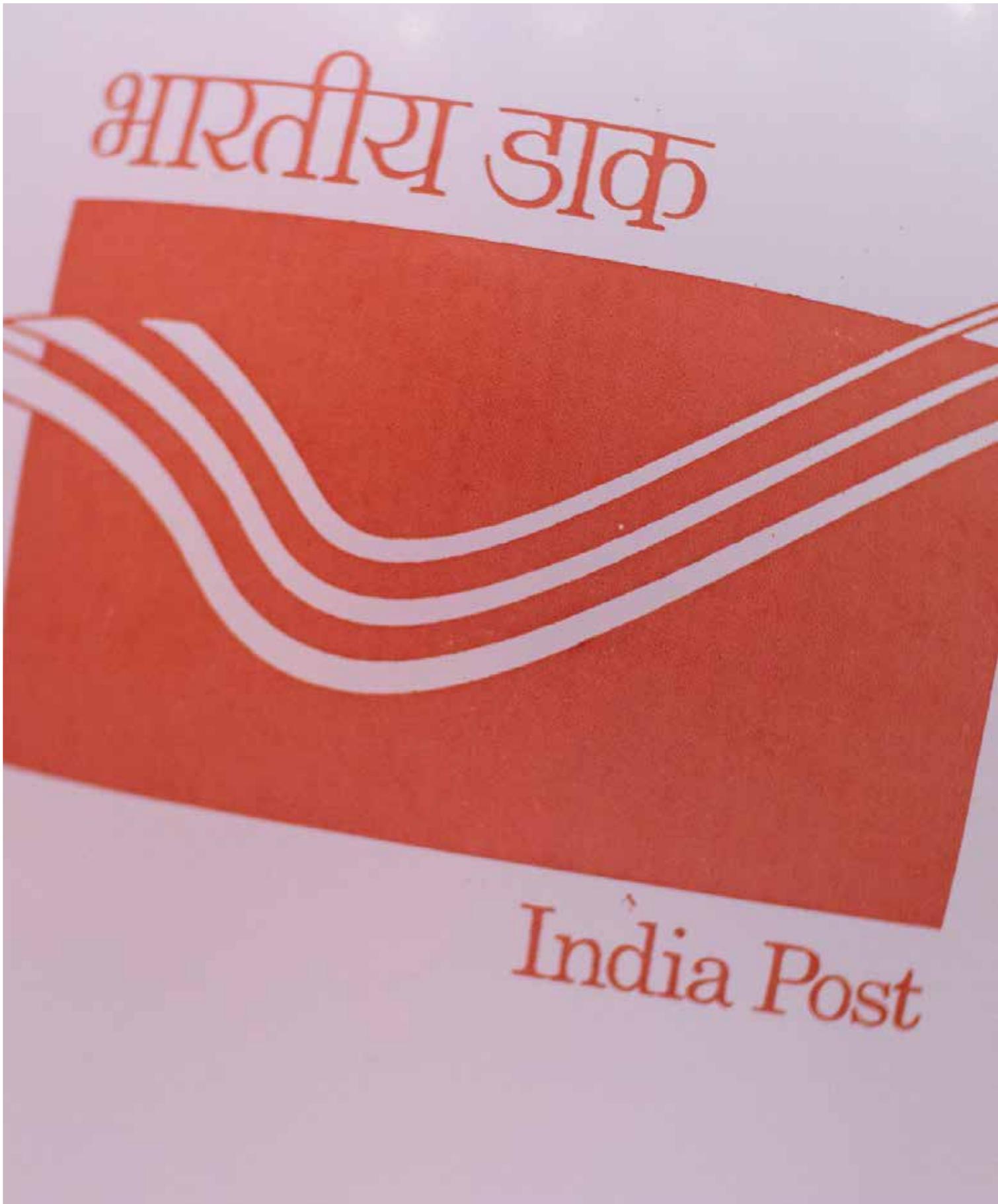
Vous y trouverez tous les timbres-poste légaux des autorités postales émettrices avec un accès rapide aux boutiques philatéliques en ligne dans le monde.

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



India Post offre un état des lieux de sa lutte contre la COVID-19

Pendant plus de cent cinquante ans, India Post a joué un rôle essentiel dans la communication et la croissance socioéconomique de l'Inde. Durant cette période, la poste indienne a su toucher quasiment l'ensemble des citoyens indiens grâce à la distribution de courrier, à ses services financiers, à la fourniture de prestations sociales gouvernementales ou encore en accueillant d'autres activités orientées vers le public.



Grâce à ses 156 000 bureaux de poste et 420 000 employés, le pays possède l'un des réseaux postaux les plus étendus au monde. La caisse d'épargne postale du pays gère près de 365 millions de comptes d'épargne et de dépôt pour un total de 123 milliards d'USD. Alors que la pandémie de COVID-19 s'est rapidement propagée à travers le monde, India Post a continué à fournir son impressionnante gamme de services.

En Inde, le premier cas de COVID-19 a été détecté le 30 janvier. Depuis la fin de septembre, environ six millions de cas positifs ont été détectés. Pour tenter de mettre fin à la propagation de cette maladie virulente, le Gouvernement indien a mis en place un confinement national. Cette mesure a entraîné la stagnation des déplacements de personnes et du transport de marchandises; les services de fret ont aussi été durement touchés.



M. Pradipta Kumar Bisoi,
Secrétaire (Poste),
Gouvernement indien

“India Post a démontré le rôle essentiel des services postaux dans la gestion de crise dans le pays au cours de la pandémie en utilisant son réseau physique, financier et numérique pour ne pas interrompre ses services aux citoyens. Nous saluons les «Combattants du corona» d’India Post pour leur dévouement et leur engagement professionnel”

Face à l’ampleur de ces problèmes, l’opérateur postal s’est concentré sur un certain nombre de priorités en ayant pour objectif de transformer ces défis nationaux en opportunités. Reconnaisant que la sécurité de son personnel était d’une importance capitale, India Post a lancé des procédures opérationnelles standard sur les lieux de travail postaux pour fournir des conseils sur la distanciation sociale, le lavage des mains, la prise de température, l’utilisation de masques, la désinfection et la stérilisation des infrastructures et équipements.

Durant le confinement, les services postaux ont été considérés comme essentiels. Pour répondre à la demande, le vaste réseau des bureaux de poste a été mis à contribution pour travailler en coordination avec les gouvernements fédéraux et les organismes locaux. Des salles de contrôle ont été établies dans les sièges des circonscriptions postales

d’India Post pour gérer et répondre aux besoins immédiats du pays.

India Post a également traité en priorité la distribution de fournitures médicales et le versement des salaires dans le cadre des prestations sociales. Les vols pour évacuer les expatriés et des avions-cargos ont été utilisés pour transporter le courrier essentiel. La suspension des services ferroviaires, mode principal de transport du courrier utilisé par India Post, a aussi fortement perturbé les chaînes logistiques postales. Pour surmonter ce problème, India Post a mis en place son propre réseau de transport routier à l’échelle du pays. Comptant 56 routes nationales longue distance et 266 routes régionales, il relie 75 grandes villes sur une distance totale de 25 000 kilomètres.

Par le biais de ce réseau, environ 40 000 tonnes de marchandises ont été distribuées entre le 25

mars et le 31 juillet 2020. Les indispensables kits de test pour la COVID-19 ont aussi été distribués grâce à des utilitaires réfrigérés spéciaux pour assurer une livraison rapide.

Pendant le confinement, India Post a également travaillé pour garantir aux Indiens l’accès aux services financiers locaux. Durant cette même période, les caisses d’épargne postale ont enregistré plus de 175 millions de transactions, d’une valeur totale d’environ 46 milliards d’USD, et environ 3,5 millions de transactions à un guichet automatique, d’une valeur totale de 158 milliards d’USD.

Pradipta Kumar Bisoi, secrétaire du Département des postes, s’est exprimé le 21 juin dans le journal The Hindu, un journal indien anglophone: «Nos priorités étaient la préservation de la chaîne logistique, la distribution au dernier kilomètre des services indispensables et la fourniture des services postaux et financiers de base.» **DD**



Quand la transformation
s'accélère –
**Perspectives
économiques
postales pour
2020**



Chaque année, les perspectives économiques postales donnent un aperçu de l'évolution récente de la situation au sein du secteur. La préparation de l'édition de cette année a été une tâche particulièrement exigeante compte tenu de l'évolution rapide de la crise économique mondiale, les experts prévoyant la pire performance économique annuelle depuis la Seconde Guerre mondiale.

En très peu de temps, la pandémie de COVID-19 a transformé la vie sociale et économique partout dans le monde. Dans le secteur postal, la pandémie a provoqué des perturbations dans les chaînes logistiques postales et entraîné une forte augmentation du commerce électronique.

Union Postale a recueilli les propos de Mauro Boffa, économiste résident de l'UPU et coauteur de la dernière édition des perspectives économiques postales, sur la manière d'y voir un peu plus clair.

UP: Cette année a été marquée par des difficultés particulières. Que pouvez-vous dire sur le positionnement du secteur postal en 2019, avant que la crise ne frappe?

MB: Le secteur a connu beaucoup de changements et de transformations depuis un certain temps, principalement en raison du remplacement du courrier traditionnel par des services numériques. Les communications écrites et le transfert de documents, qui s'effectuaient auparavant par courrier, se font de plus en plus en ligne. Même le marketing direct, qui a été considéré à un moment donné comme un moyen de diversification pour les opérateurs postaux, n'est pas forcément un vecteur de croissance.

Le secteur s'oriente beaucoup plus vers les services logistiques, notamment le transfert de marchandises et la distribution des colis. Les services aux citoyens, tels que la prise en

charge des tâches administratives officielles, offrent aussi des possibilités.

En 2019, le troisième Congrès extraordinaire s'est conclu par un accord sur la réforme du système de règlement transfrontalier pour les lettres internationales mettant en évidence la nécessité pour les opérateurs postaux de diversifier leurs sources de revenus.

“À mesure que l'économie se développe, la demande de services postaux n'augmente plus proportionnellement, et la croissance concerne d'autres services. Autrement dit, le paradigme productif change et ne requiert plus autant de services postaux qu'auparavant, ou du moins, pas le même type de services; des services différents sont nécessaires.”

Avant mars 2020, la tendance à la baisse à long terme de la poste aux lettres, un segment qui constituait autrefois la plus importante source de recettes, s'accompagnait d'une augmentation des activités liées aux colis postaux. Toutefois, cette évolution n'a pas suffi à assurer la croissance des opérateurs postaux. Dans le cadre de cette transformation, aucun modèle d'activité particulier n'avait encore prévalu, et les pays mettaient en œuvre différentes solutions. Telle était la situation lorsque la crise a frappé en 2020.

UP: Il semble que le secteur postal était particulièrement vulnérable à un choc et maintenant un choc s'est produit. La récession va-t-elle affecter le secteur postal de manière disproportionnée?

MB: Pas forcément. Avant, le secteur postal était toujours procyclique – il évoluait avec l'économie. Nous verrons donc les segments traditionnels – la poste aux lettres et les services financiers – être touchés par la crise, et les pertes proviendront de certains secteurs de ces segments où un ralentissement est constaté.

Dans le même temps, alors que des mesures de confinement ont été imposées partout dans le monde ces derniers mois, les opérateurs postaux ont été parmi les rares acteurs économiques à qui il a été demandé de maintenir leur activité dans la plupart des pays. Dans certains cas, ils peuvent être moins touchés que l'économie réelle, mais ils subiront tout de même les effets négatifs de la crise.





En outre, étant donné que le commerce électronique continue de se développer malgré la pandémie, on observe une augmentation de certains types de services, par exemple la livraison de marchandises et de colis. Mais ce qu'il faut retenir, c'est que cette activité est axée sur les clients et pas forcément sur les opérations entre entreprises, ce qui en fait une activité à faible marge. Cela signifie que l'augmentation de la demande ne va pas compenser la baisse des activités de distribution des lettres, par exemple. Il faudrait pour cela une augmentation beaucoup plus importante des volumes.

UP: Vous mentionnez dans les perspectives que le secteur postal n'évolue plus en tandem avec l'économie, ce que l'on appelle le découplage postal. Pouvez-vous nous expliquer ce phénomène?

MB: C'est une tendance à moyen ou à long terme observée depuis au moins 2008, peut-être même avant. L'économie et le secteur postal ont connu des rythmes de croissance différents. Depuis sa création, le secteur postal a presque toujours connu une croissance à peu près identique à celle de l'ensemble de l'économie réelle. Cela est dû au fait que, comme je l'ai mentionné, les opérateurs postaux vendaient des services qui étaient procycliques.

Mais aujourd'hui, cette caractéristique est moins évidente. À mesure que l'économie se développe, la demande de services postaux n'augmente plus proportionnellement, et la croissance concerne d'autres services. Autrement dit, le paradigme productif change et ne requiert plus autant de services postaux qu'auparavant, ou du moins, pas le même type de services; des services différents sont nécessaires.

La demande dans le secteur du commerce électronique de détail, par exemple, est désormais beaucoup plus importante pour l'évolution du secteur postal que la croissance économique générale. Et le commerce électronique de détail est un secteur qui subirait moins les effets de la crise que l'économie réelle.

UP: Mais le commerce électronique de détail ne dépend-il pas aussi du revenu disponible des particuliers?

MB: Effectivement, cela dépend du niveau de la baisse des revenus et des ajustements que vous effectuez en ce qui concerne votre part de revenu pour ce secteur. Mais si vous ne pouvez pas vous déplacer librement, vous

allez rediriger une partie de vos revenus destinée au commerce de détail vers des services en ligne. Ainsi, même si votre revenu disponible diminue, il se peut que vous augmentiez votre consommation de produits commandés en ligne. Dans l'ensemble, vous dépenserez peut-être moins en n'allant pas au restaurant ou à des concerts, mais votre demande en matière de commerce électronique pourrait augmenter.

UP: Pouvez-vous faire des prévisions quant aux effets des événements de 2020 sur les infrastructures ou les emplois? Y aura-t-il moins de bureaux de poste et plus de licenciements au cours de l'année à venir?

MB: Pour ce qui est des infrastructures, il est difficile de faire des prévisions. Il est vrai que de nombreux opérateurs postaux auront changé leur mode de fonctionnement pour tenir compte des prescriptions relatives aux équipements de protection, à la désinfection des envois, etc. Les coûts d'exploitation seront certainement plus élevés. Dans le même temps, il pourrait y avoir une demande pour d'autres types de tests, tels que l'envoi de résultats de tests, la livraison d'équipements médicaux et d'équipements de protection et/ou de nouveaux services aux citoyens. Il n'est pas facile de prévoir ce qui se passera dans ce domaine. Mais nous nous attendons à une perte nette en termes de revenu.

L'important pour les opérateurs postaux est de conserver leur flexibilité. L'UPU s'efforce de le faire aussi et elle suit la situation en temps réel.

UP: Que pouvez-vous nous dire sur l'environnement concurrentiel dans le secteur postal? De nouveaux acteurs ont également bénéficié de l'essor du commerce électronique.

MB: Si le marché est assez grand, chacun peut en profiter. La question consiste à savoir si vous avez pu ou non adapter votre offre de services à la nouvelle réalité résultant de la crise. Si oui, je ne pense pas que ce soit forcément un problème pour les opérateurs postaux. Dans le cas contraire, vous devez commencer à prévoir des mesures d'adaptation.

Toutefois, pour de nombreux types de produits, le marché n'est pas encore saturé. Tant que les résultats en termes de croissance sont positifs, il n'y a pas de problème de «partage du gâteau». Pour le moment, il y a assez de parts pour tout le monde. **CD**

Le programme de sécurité postale continue d'aller de l'avant malgré les obstacles posés par la COVID-19

Recertification et formation d'experts virtuelles, examens d'équivalence, harmonisation, préparation à l'échange de données électroniques préalables – le programme «Sécurité postale» de l'UPU n'a pas chômé cette année. Les restrictions de déplacements imposées par la pandémie mondiale n'ont pas stoppé l'avancement des travaux dans ce domaine d'importance.



À compter de janvier 2021, la transmission de données électroniques préalables sera exigée pour les postes lorsqu'elles expédieront et recevront des envois dans le monde entier. L'échange de données électroniques préalables a été créé à l'origine pour identifier les menaces à la sécurité de l'aviation. Désormais, il a été porté à un niveau plus élevé, d'après Dawn Wilkes la cheffe du programme de «Sécurité postale».

«Les organisations douanières des lieux de destination réalisent qu'elles peuvent employer ces données à des fins de taxation, de statistiques, ainsi que de détection d'armes à feu, de drogues et de produits pharmaceutiques qui ne sont pas supposés être dans des envois», a-t-elle déclaré.

Beaucoup de postes utilisent déjà les données électroniques préalables. «Notre principal objectif est de s'assurer que tout le monde dans les Pays-membres – notamment les opérateurs désignés, les autorités douanières et les autorités nationales – sache comment rendre la chaîne logistique sûre et sécurisée», a ajouté Dawn Wilkes.

Les normes de sécurité postale S58 et S59 de l'UPU sont entrées en vigueur en 2016. La norme S58 concerne spécifiquement la sécurité physique et du personnel, et la norme S59 l'inspection du courrier.

Le Groupe «Normalisation» (GN) de l'UPU supervise le déploiement de ces normes et approuve tout changement qui y est apporté. Le Groupe «Sécurité postale» (GSP) a créé une équipe d'experts «S58/S59» visant à améliorer le processus de certification et à soumettre des recommandations au GN.

Cette équipe se compose de l'Australie, des États-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni et de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal, le Bureau international de l'UPU assurant un rôle administratif.

L'un des résultats des travaux de cette équipe d'experts a été une proposition soumise au GN visant à harmoniser les normes S58 et S59 avec le Cadre de normes SAFE de l'Organisation mondiale des douanes (OMD).

«Préparez-vous et familiarisez-vous avec les ensembles de questions relatives aux normes S58 et S59 ainsi qu'avec les règles auxquelles vous vous conformez déjà. Utilisez le guide qui a été produit et demandez à l'Union de vous aider à remplir les documents nécessaires»

«Nous avons déjà mis en exergue le statut d'agent habilité de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) dans les premières versions des normes S58 et S59, et nous avons désormais ajouté le cadre de normes SAFE de l'OMD. En outre, l'OMD a reconnu les normes S58 et S59 comme équivalentes à son Cadre de normes SAFE», a précisé Mme Wilkes.

Équivalence S58/S59

La raison à cette coopération était de permettre aux Pays-membres dont les opérateurs désignés avaient déjà obtenu le statut d'agent habilité ou le statut d'opérateur économique agréé de l'OMD d'obtenir une équivalence avec les normes S58 et S59.

Pour rendre cela possible, l'équipe d'experts a établi un processus de certification simplifié supplémentaire qui permet aux opérateurs désignés disposant déjà d'un processus de certification d'obtenir une équivalence S58 et S59 via une évaluation virtuelle.

Royal Mail Group a été le premier opérateur désigné à prendre part au test pilote de ce processus d'équivalence en juillet 2020.

Martin O'Brien, Directeur du département de la sécurité internationale et de l'aviation chez Royal Mail, a expliqué à l'UPU comment les relations avec les autres postes ont changé, conséquence du processus de certification.

«Le processus a amélioré les relations, déjà positives, avec les représentants de United States Postal Service (UP – Programme sécurité postale) et avec l'UPU. Des discussions constructives avec les autres postes débiteront au moment de la certification afin d'encourager et d'appuyer la réalisation de ce processus.»

Son conseil aux autres postes visant l'équivalence S58/S59? «Préparez-vous et familiarisez-vous avec les ensembles de questions relatives aux normes S58 et S59 ainsi qu'avec les règles auxquelles vous vous conformez déjà. Utilisez le guide qui a été produit et demandez à l'Union de vous aider à remplir les documents nécessaires.»

Dans l'intervalle, certains pays d'Amérique latine et des Caraïbes – les deux régions qui ont adopté le plus rapidement les normes – arrivent au terme de leur certification de trois ans.

Dawn Wilkes explique pourquoi: «Traditionnellement, ces régions ont eu des groupes d'action régionaux de sécurité postale plus forts qui ont été bâtis sur plusieurs décennies.»

L'équipe d'experts a abouti à un processus de





recertification pour les trois niveaux de certification – or, argent et bronze.

Le Costa-Rica, El Salvador et le Mexique, par exemple, avaient tous les trois obtenu une certification argent, et il a été déterminé par l'équipe d'experts que les pays qui souhaitaient être recertifiés au même niveau avec la même installation principale pourraient effectuer le processus virtuellement. El Salvador et le Mexique ont opté pour cette solution.

Dans ses observations, Roberto Baranoa, de Correos de El Salvador, a fait part de la satisfaction de l'opérateur désigné quant au fait que les normes S58 et S59 étaient entièrement harmonisées avec les exigences d'autres organismes internationaux tels que l'OMD, l'OACI et l'Association du transport aérien international.

La Direction de Correos de El Salvador a considéré le processus comme positif, «car il garantit que nos services postaux sont conformes aux règles internationales en termes de sécurité postale, sont adaptés aux activités et bénéficient à tous les acteurs, clients, douanes, opérateurs désignés et compagnies aériennes», déclare M. Baranoa.

Nouveaux experts

Un autre objectif essentiel du GSP est d'essayer d'accroître le nombre d'experts sur le terrain. Grâce à un financement provenant

Dans ses observations, Roberto Baranoa, de Correos de El Salvador, a fait part de la satisfaction de l'opérateur désigné quant au fait que les normes S58 et S59 étaient entièrement harmonisées avec les exigences d'autres organismes internationaux tels que l'OMD, l'OACI et l'Association du transport aérien international.

de différentes sources, l'UPU a monté un programme de formation visant à renforcer les capacités avec l'aide de l'Organe international de contrôle des stupéfiants et de l'OMD.

«Nous avons couvert cinq régions en 2019, et durant les formations, nous avons mis l'accent sur les certifications S58 et S59 et sur la façon de préparer les opérateurs désignés à ces certifications et d'examiner une installation», a expliqué Dawn Wilkes.

«Nous avons aussi mis l'accent sur la communication avec les responsables

douaniers dans les pays et sur la manière de travailler de concert pour réduire les menaces pour le courrier, notamment comment identifier les nouvelles substances psychoactives, comme le fentanyl, qui sont de plus en plus répandues.»

Durant la formation, l'UPU a pu identifier des étudiants sortant du lot et qui ont été choisis pour travailler avec des experts de la région. Parmi eux, Brent Lapsey, de Saint-Kitts-et-Nevis.

Il a reçu une bourse de la part de l'UPU pour devenir membre d'une équipe mise sur pied pour mener un examen de sécurité sur site à Saint-Vincent-et-Grenadines, en octobre 2019, sous la direction de Owena Beepot Pryce, Coordinatrice régionale de projet de l'UPU.

Cet examen lui a permis de retirer de nombreux enseignements. «J'ai l'intention d'utiliser les connaissances que j'ai acquises pour renforcer la sécurité et effectuer des séances de formation dans mon pays», a-t-il déclaré.

Les apprenants retenus doivent poursuivre leur formation via des ateliers virtuels en novembre. À l'origine, ils devaient se rendre au Bureau international de l'UPU, à Berne, pour se familiariser avec les procédures administratives et la façon de rédiger des rapports. Mais comme pour beaucoup d'autres activités prévues en 2020, il faudra se contenter d'une activité en ligne. 





Un nouveau logiciel de services financiers invite **les postes à rejoindre l'UPU dans le nuage**



Le logiciel de services financiers de l'UPU deviendra une solution entièrement basée dans le nuage et ne sera plus disponible comme système interne pour les postes.

Il y a vingt ans, le Centre de technologies postales (CTP – le bras technique de l'UPU – développait le logiciel International Financial Services (IFS). Ce logiciel permet aux postes d'assurer la prestation de transferts d'argent internationaux et nationaux pour des personnes détentrices ou non de comptes, de débits de comptes postaux et d'autres transferts électroniques.

Le CTP travaille actuellement avec des groupes d'utilisateurs pour déterminer la date d'achèvement de la transition. D'après Marie Fourny, responsable des comptes techniques IFS chargée de la coordination avec les postes utilisant IFS, de plus amples détails devraient être disponibles d'ici à la fin de 2020.

«[La solution en nuage] améliorera la qualité de service», précise Marie Fourny. «Une fois toutes les postes présentes dans le nuage, nous pourrions harmoniser le service, garantir l'accès de toute la communauté aux mêmes caractéristiques, au même service à jour, et les postes pourront harmoniser leurs pratiques.»

Les postes s'engagent à offrir à tout le monde dans leur pays un moyen peu onéreux de transférer et recevoir de l'argent liquide, a ajouté Marie Fourny. Certaines postes ont recours à des prestataires externes ou développent leur propre système; mais IFS est une solution intégrée qui appuie l'engagement des postes. Et pour certains opérateurs désignées, le service en nuage est vital, précise-t-elle.

«Ils ne disposent pas toujours de l'infrastructure informatique ou n'ont pas de personnel informatique. Les assister dans l'administration de leurs systèmes informatiques constitue pour eux une aide non négligeable», affirme Marie Fourny.

Sur les 69 postes connectées au réseau IFS, 39 utilisent le logiciel en interne et 12 utilisent

IFS Cloud. Les autres ont recours à un prestataire de services financiers tiers ou à leur propre système, mais disposent d'un accès par passerelle au réseau IFS.

Le système en nuage signifie que les postes n'ont plus besoin d'avoir et d'entretenir du matériel. Les utilisateurs autorisés doivent simplement enregistrer leur support dispositif mobile, tablette ou ordinateur - pour accéder au réseau.

En outre, les utilisateurs du nuage auront bientôt des délais plus courts pour la réalisation des transferts de fonds. Le système actuel se base sur un système de partage de fichiers (FTP), ce qui peut entraîner des retards pour la poste de destination en fonction du moment où elle accède au réseau pour recevoir les fichiers.

«Si la poste partenaire se connecte une fois par jour, le retard se monte à un jour», dit Marie Fourny. «Maintenant, nous migrons vers une nouvelle plate-forme avec le nuage. Lorsque les postes effectuent une opération, elles la partagent immédiatement dans le système central.»

La poste du Mali utilise l'application IFS Cloud depuis un moment et en retire plusieurs avantages, d'après Sékou Ballo, Directeur technique de La Poste du Mali. Parmi ces avantages figurent la disponibilité de l'application comme solution en nuage, une sécurité renforcée grâce à la stratégie d'enregistrement des ordinateurs et dispositifs mobiles, le nombre illimité d'utilisateurs, contrairement à la version précédente, grâce à des clés d'authentification, la confidentialité des données grâce à un certificat de cryptage, un soutien pour les transferts internationaux et nationaux et la continuité du service via un support technique. **TG**

Emirates Post aide les entreprises nationales à étendre leur présence en ligne

Emirates Post propose aux entreprises ayant pignon sur rue aux Émirats arabes unis un nouveau service pour renforcer leur visibilité en ligne, pour se faire connaître et pour gérer leur image publique sur Internet.

Le nouveau service de gestion des emplacements numériques, dénommé «Smart Places», permettra aux entreprises de contrôler et de mettre à jour les informations apparaissant dans les résultats de recherche et d'aider les clients à naviguer vers les magasins et les bureaux de poste.

Le processus de demande et de mise à jour en ligne d'informations sur les entreprises avec des données cartographiques, des photos, des adresses, des horaires actualisés et d'autres données pertinentes peut être long et compliqué, explique Abdulla M. Alashram, PDG du Groupe Emirates Post Group. Smart Places facilite ce processus.

«En tant que petite entreprise, il est très difficile, parfois presque impossible, d'exister sur ces cartes», indique M. Alashram, «Smart Places» c'est un clic de souris, c'est un service que l'on fait à votre place.

Smart Places est un partenariat entre Emirates Post et la société de gestion d'annonces basée aux Emirats, Local Knowledge, qui fournit et assure le support du service. Le service fera en sorte que les entreprises peuvent être trouvées sur des moteurs de recherche et les navigateurs tels que Google Maps, Apple Maps, Siri Voice Search, Foursquare, Facebook, HERE Maps et d'autres plate-formes de cartographie numérique et d'annuaires en ligne. Les références apparaîtront à la fois en arabe et en anglais.

Emirates Post s'est d'abord tournée vers Local Knowledge pour l'aider à améliorer ses listes de sites dans ses 110 filiales. Satisfaite des résultats, il était clair pour Emirates Post que les avantages pouvaient s'étendre aux autres entreprises des Émirats arabes unis.



Crédit photo: Shutterstock.com

«En tant que fournisseur de services postaux et express des Emirats, nous avons une portée sur tout le territoire», explique M. Alashram. «En même temps, nous sommes dans l'adressage, nous sommes dans la logistique, nous sommes dans la navigation, nous sommes dans la distribution jusqu'au dernier kilomètre. Il est tellement logique de créer une source unique de service qui servira de modèle à l'ensemble des Emirats et sera fourni par Emirates Post».

Toute entreprise légale peut s'enregistrer auprès de Smart Places avec une licence d'exploitation valide, un lieu d'activité physique et un numéro de téléphone professionnel des Émirats.

Pour commencer, un propriétaire d'entreprise trouve l'onglet «Smart Places» sur le site Web d'Emirates Post, remplit une demande et ensuite télécharge quelques documents. Emirates Post évalue ensuite les demandes et les transmet à Local Knowledge, qui contacte l'entreprise pour finaliser le processus.

Une fois que l'admission de l'entreprise est achevée, le propriétaire a accès à un tableau de bord. A partir de là, il peut gérer les informations de localisation à partir d'une plate-forme centrale, ce qui permet des mises à jour plus rapides.

De plus, les utilisateurs disposent d'un lieu central pour consulter tous les avis des clients en ligne. Il sera ainsi plus facile pour les entreprises de répondre aux clients et de gérer leur réputation numérique.

M. Alashram précise que les entreprises ont commencé à s'inscrire au service depuis son lancement restreint en mai et son lancement total en juillet. Emirates Post vise non seulement à fournir des solutions aux entreprises, mais aussi à faciliter leur croissance.

«Notre but ultime derrière toute cette initiative est de fournir une méthode normalisée de référencement des entreprises», ajoute M. Alashram, afin que la plus petite entreprise soit autant visible que la plus grande organisation sur Google». **TG**

Le bénéfice de Deutsche Post-DHL, en hausse, n'atteindra pas les sommets prévus avant la pandémie

Le groupe Deutsche Post-DHL (DP-DHL) a vu ses recettes et ses bénéfices grimper au deuxième trimestre de 2020, malgré les perturbations causées par la pandémie de COVID-19.

Les recettes de DP-DHL au deuxième trimestre s'élevaient à 16 milliards d'EUR, soit 3,1% de plus que pour la même période l'année précédente. Le bénéfice d'exploitation, avant taxes et intérêts, s'élevait à 912 millions d'EUR, soit une augmentation de presque 19% par rapport au deuxième trimestre de 2019.

L'entreprise, dont le siège se trouve à Bonn (Allemagne), a été portée principalement par l'augmentation du commerce électronique durant le confinement en Asie, en Europe et dans les Amériques, qui a contraint les consommateurs à commander en ligne.

«Le marché a connu plusieurs perturbations, en particulier le marché du fret international, où capacité et demande ont fortement baissé», a déclaré Tobias Ender, porte-parole de DP-DHL pour les finances, qui a ajouté que les compagnies aériennes commerciales, comptant habituellement pour 50% de la capacité de transport de fret du marché, sont largement restées au sol. «Toutefois, les clients ont pu s'appuyer sur notre capacité de fret pour continuer d'acheminer les expéditions», a-t-il ajouté.

La vaste couverture mondiale de DP-DHL, qui opère dans 220 pays et territoires, lui a permis d'éviter les effets de la pandémie en adaptant habilement ses plans de vol et capacités de transport à mesure que la demande dégringolait, puis remontait autour du globe.

Les cinq divisions de l'entreprise (poste et colis Allemagne, solutions de commerce électronique, fret international, express et chaîne logistique) ont toutes enregistré un bénéfice d'exploitation. Mais ce n'est pas allé sans efforts. La division de la chaîne logistique a été touchée le plus durement et a



enregistré une baisse de presque 17% de ses recettes, qui sont passées de 3,3 à 2,7 milliards d'EUR. Malgré cela, elle a quand même annoncé un bénéfice de 35 millions d'EUR, contre 87 millions au deuxième trimestre de 2019.

M. Ender explique que les activités de la division de la chaîne logistique ne sont pas également réparties et qu'elle s'appuie davantage sur sa clientèle particulière que sur l'économie mondiale.

«En Allemagne, par exemple, la production automobile s'est interrompue pendant un moment et notre revenu s'en est ressenti. Mais d'autres activités, telles que l'entreposage de matériel médical, de médicaments et d'équipement protecteur pour le secteur des sciences de la vie et des soins de santé, ont eu d'assez bons résultats», a dit Tobias Ender.

Les autres divisions ont vu croître leurs recettes et leurs bénéfices.

Les recettes de la division du fret international se sont élevées à 4,2 milliards d'EUR au deuxième trimestre, soit une progression de 10%, avec un bénéfice d'exploitation en hausse de 53% à 190 millions d'EUR.

La division de l'express a vu ses recettes augmenter de 7% à 4,5 milliards d'EUR. Le bénéfice s'élevait à 565 millions d'EUR.

Poste et colis Allemagne aussi a enregistré une hausse de 7% de ses recettes à 3,9 milliard d'EUR, et une progression de 49% du bénéfice par rapport à l'année précédente à 264 millions d'EUR.

Quant aux recettes des solutions du commerce électronique, elles ont cru de 17% à 1,2 milliard d'EUR avec un bénéfice de 1 million d'EUR.

DP-DHL espère réaliser un bénéfice d'entre 3,5 et 3,8 milliards d'EUR sur l'année, soit une révision à la baisse de ses prévisions d'avant la pandémie (5 milliards d'EUR). Ce chiffre comprend 700 millions d'EUR de dépenses ponctuelles, dont environ 400 millions d'EUR pour la réorganisation de sa filiale StreetScooter, 100 millions d'EUR de perte de valeur exceptionnelle due aux mesures de confinement au deuxième trimestre et 200 millions d'EUR au troisième trimestre pour payer une prime de 300 EUR à chaque employé de DP-DHL dans le monde pour leur gestion de la pandémie.

«Nos services d'exploitation ont fait un boulot fantastique malgré la crise, en particulier les services tirés par le commerce électronique. Ils ont dû traiter des volumes équivalents à ceux de Noël tous les jours», a déclaré Tobias Ender. **TG**

Europe

Royaume-Uni –

ROYAL MAIL a lancé le service Parcel Collect de levée des colis à domicile dans certaines zones postales de l'ouest du pays dans le cadre d'une mise en œuvre progressive. Royal Mail peut prendre en charge jusqu'à cinq colis par adresse.

Estonie –

EESTI POST modifie actuellement certains codes postaux à Tallinn et à Pärnu afin de faciliter l'expédition et la réception de colis et de lettres pour ses clients. L'opérateur postal, qui dépend du Ministère des affaires économiques et des communications, a permis de fournir des services postaux durables en Estonie grâce à l'installation de systèmes de consignes à colis.

Ukraine –

JSC UKRPOSHTA a distribué 100 000 colis médicaux sur quatre mois. Pendant le confinement, Ukrposhta a ouvert plus de 30 nouvelles succursales avec l'objectif de créer 500 bureaux de poste mobiles dans sept régions d'ici à la fin de l'année. Lors de la pandémie de COVID-19, l'opérateur postal a partiellement modifié ses conditions de distribution et d'entreposage des envois afin de garantir la fluidité des échanges de courrier.

Croatie –

HRVATSKA POŠTA poursuit sa transition écologique avec l'acquisition de 20 nouveaux véhicules électriques. La flotte de la poste croate compte désormais un total de 220 véhicules électriques. Grâce aux 40 quadricycles électriques utilisés pour la distribution des envois, la poste croate a pu considérablement réduire son empreinte carbone. L'opérateur postal a également émis son premier cryptotimbre, qui comprend cinq catégories représentant divers moyens de transport (fourgon postal, train, bateau, avion et drone). Ce cryptotimbre croate est considéré comme une combinaison parfaite de l'analogique et du numérique.

Latin America

Uruguay –

CORREO URUGUAYO améliore son service à la clientèle grâce à une plateforme d'assistance via WhatsApp. Cette extension des services permet aux clients de poser des questions pour suivre leurs envois, trouver le bureau de poste le plus proche, chercher un code postal, déclarer des expéditions vers l'étranger et procéder à des virements. Correo Uruguayo s'est également vu remettre une récompense par l'Unité de régulation des services de communication pour ses politiques de promotion de l'égalité des genres.

Bolivie –

AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS (AGBC) a collecté et distribué de la nourriture à des groupes de personnes vulnérables pendant la pandémie de COVID-19. Cent cinquante employés de la poste bolivienne se sont rendus dans divers établissements, tels que le foyer pour adultes Maria Esther Quevedo, le centre carcéral San Pedro et la maison de retraite San Ramón. La poste bolivienne a également fourni une solution alternative pour l'envoi de correspondance internationale grâce au service SuperExpress, permettant de relier la Bolivie à plus de 200 pays de destination.

El Salvador –

CORREOS DE EL SALVADOR soutient 8000 professeurs atteints de maladies chroniques et ayant reçu une certification de formation à Google Classroom en leur remettant des ordinateurs. Par ailleurs, Mario Durán, Ministre de l'intérieur, a annoncé le lancement officiel d'une nouvelle plateforme de vente de produits et services en ligne: Market SV. Ce portail en ligne est une initiative de Correos de El Salvador, qui s'adresse aussi bien aux fournisseurs qu'aux consommateurs. L'accord conclu renforce également l'entreprenariat dans le domaine du commerce électronique et encourage la promotion et la commercialisation de services et de produits culturels.

Costa-Rica –

CORREOS DE COSTA RICA a atteint un volume moyen de distribution de 4400 envois par jour (contre 1300 l'année précédente) grâce à son service Pymexpress. À l'occasion du mois de l'ascendance africaine, Correos de Costa Rica a émis une marque d'affranchissement à l'effigie du célèbre artiste costaricain Wálter Ferguson.

America

Canada –

POSTES CANADA propose des opportunités d'emploi accessibles sans expérience professionnelle ni diplôme. Il s'agit d'emplois «sur appel», ce qui signifie que les employés doivent être prêts à assurer une fonction temporaire et être disponibles à tout moment. La Fondation communautaire de Postes Canada a annoncé avoir levé environ 1,3 million de CAD pour son programme de subvention des organismes de soutien à l'enfance dans les communautés de l'ensemble du Canada, grâce à la vente d'un timbre spécial émis chaque année. L'opérateur postal a également lancé le concours «Les belles histoires de petites entreprises» afin de récompenser les petites entreprises locales qui ont su s'adapter à la pandémie de COVID-19. Les lauréats ont été dévoilés le 30 octobre 2020.

Middle East

Arabie saoudite –

SAUDI POST CORPORATION et le Ministère de la santé ont signé un accord pour la distribution de médicaments aux patients dans 284 hôpitaux et centres médicaux. L'opérateur postal a également lancé un service de livraison au dernier kilomètre pour les achats réalisés sur le site de commerce en ligne TiLa grâce à un contrat de partenariat. Par ailleurs, la poste saoudienne a récemment franchi la barre des six millions d'envois postaux distribués par 600 bureaux de poste grâce à 800 véhicules.

Africa

Zimbabwe –

ZIMPOST, en tant que maison-mère de l'entreprise CourierConnect, soutient les producteurs des zones rurales en les aidant à transporter leurs marchandises. JenFan Muswere, Ministre des technologies de l'information et de la communication et des services postaux, a inauguré le centre communautaire d'informations de Hwange (Community Information Centre – CIC). Il est espéré que ce centre contribue à réduire les écarts technologiques entre les communautés urbaines et rurales. **TN**

Asie

Inde –

INDIA POST a récemment lancé le mécanisme «Five Star Villages» (villages cinq étoiles) afin de garantir une couverture totale des zones rurales pour cinq services postaux phares. Le projet pilote ciblera 50 villages dans chacun des deux districts ruraux du Maharashtra pour l'exercice 2020/2021. Les bureaux de poste proposeront ainsi une gamme complète de services et produits postaux promus et commercialisés au niveau des villages. La poste indienne a également annoncé le lancement d'un concours de peinture, d'écriture et de calligraphie sur le thème «Quelle est la chose la plus importante que j'ai faite pendant la pandémie de COVID-19?».

Chine (Rép. pop.) –

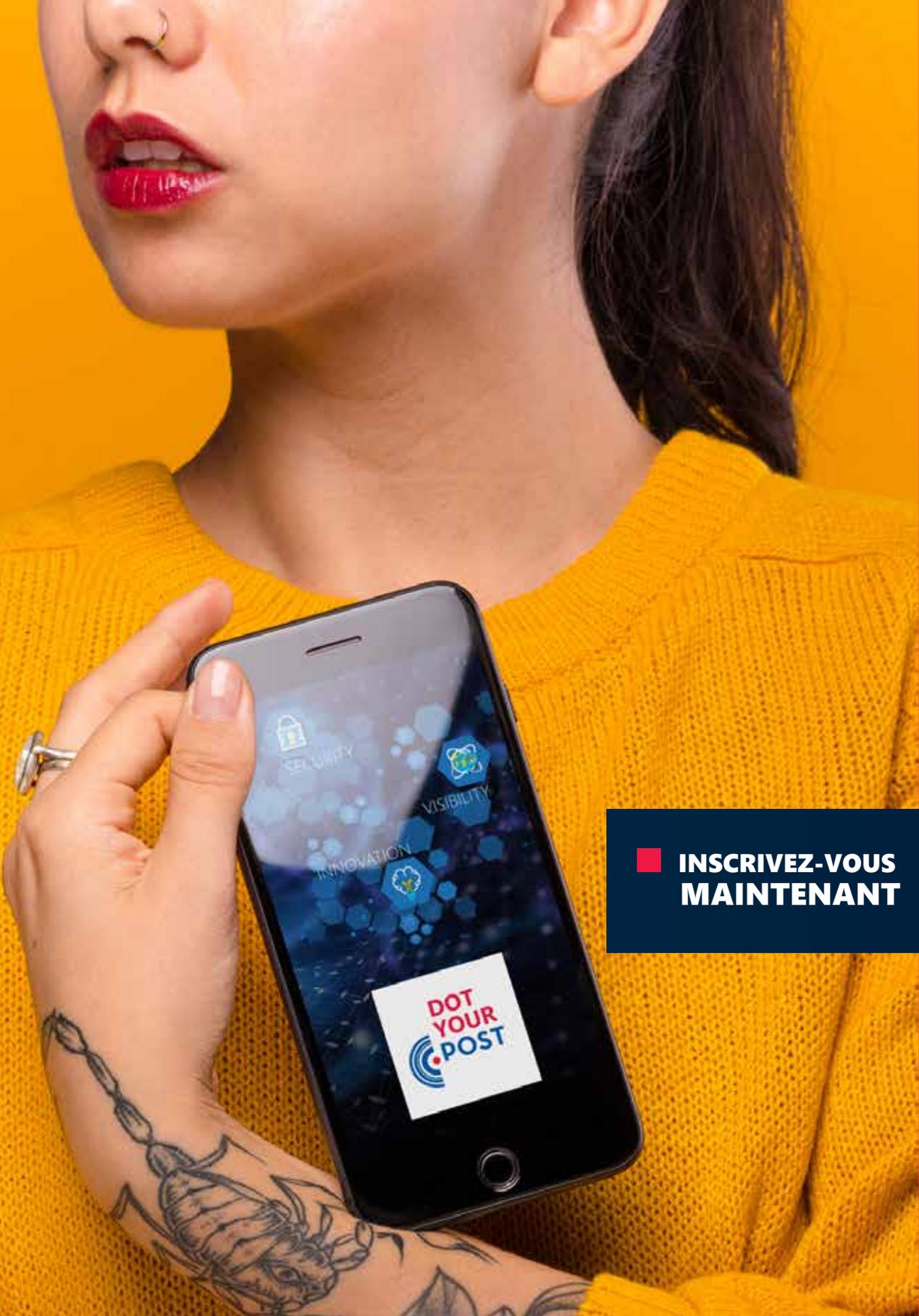
CHINA POST a établi un partenariat avec l'entreprise chinoise de commerce électronique Pinduoduo afin de connecter 150 sites de production agricole à ce réseau au cours des trois prochaines années. Les produits seront référencés sur Pinduoduo, qui compte près de 700 millions d'utilisateurs. Ce partenariat permet aux agriculteurs d'avoir accès au marché même dans les zones les plus reculées et de diminuer les délais de livraison.

Japon –

JAPAN POST a lancé une nouvelle campagne dans le cadre de la journée du respect pour les personnes âgées, en collaboration avec McCann Tokyo. Japan Post a utilisé MedPeer, une plate-forme dédiée aux médecins gérée par Medpia Corporation, pour mener une enquête en ligne auprès de 120 médecins traitant des patients atteints de démence. Plus de 80% des médecins ont déclaré à Japan Post qu'ils estimaient que la «communication avec la famille et les proches avait un effet positif sur la démence».

Thaïlande –

THAILAND POST recyclera 10 000 kilogrammes d'emballage papier et carton pour les transformer en tables et en chaises destinées aux centres de formation de la police des frontières. L'opérateur postal a demandé au grand public, aux commerçants en ligne et aux entreprises de renvoyer les emballages de colis et les enveloppes usagés aux bureaux de poste partout dans le pays.



**INSCRIVEZ-VOUS
MAINTENANT**

Image et visibilité: une marque claire et unique pour la communauté postale internationale.

Confiance et sécurité: nous sommes dignes de confiance. Chaque propriétaire de nom de domaine .POST est rigoureusement contrôlé et doit respecter des normes strictes de sécurité.

Innovation et croissance: un espace d'innovation dédié qui facilite les services postaux numériques et les nouveaux modèles économiques.

Tarifs publicitaires pour 2020

Fondée en 1875, UNION POSTALE est la revue phare de l'Union postale universelle. Chaque édition est diffusée une fois par trimestre en sept langues, donnant une opportunité régulière aux annonceurs de toucher leur public.

Chaque année, quelque 12 000 exemplaires d'UNION POSTALE sont envoyés à des listes de diffusion renommées. L'essentiel des lecteurs se compose de décideurs de haut rang des postes et ministères nationaux des 192 Pays-membres de l'UPU, dont des dirigeants postaux, des responsables des opérations, des experts techniques, des régulateurs industriels et des ministres des gouvernements.

Quelque 1000 exemplaires supplémentaires du magazine sont également distribués chaque année pendant les réunions des instances décisionnaires de l'UPU, le CEP et le CA, auxquelles participent des milliers de délégués des Pays-membres ainsi que des événements spéciaux du secteur postal tels que POST-EXPO.

Une publicité dans UNION POSTALE touche un public très international.

Ce magazine est la seule publication de l'UPU qui accepte la publicité. Une seule demande de réservation vous garantit la parution de votre publicité dans toutes les langues de publication du magazine, écrit et en ligne.

Idéalement, votre publicité doit être adressée au format pdf dans chacune des langues disponibles.

UNION POSTALE n'accepte pas les publiportages.

Pleine page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
Inside magazine	4,000 EUR	15,200 EUR	28,800 EUR
Inside front cover	4,100 EUR	15,480 EUR	29,520 EUR
Inside back cover	4,100 EUR	15,480 EUR	29,520 EUR
Back cover	4,300 EUR	16,340 EUR	30,960 EUR

Demi-page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
Pages intérieures	3,000 EUR	11,400 EUR	21,600 EUR

«J'aime UNION POSTALE parce qu'il me donne des informations sur des évolutions bien choisies du secteur postal.»*

«J'aime UNION POSTALE parce qu'il me tient au courant.»*

CONTACT

David Dadge
Rédactrice en chef

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:
david.dadge@upu.int

TÉLÉPHONE: +41 31 350 34 92

Revue UNION POSTALE
Union postale universelle

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

* Tiré de l'enquête auprès des lecteurs menée en 2019.

Attention: la publicité dans la revue UNION POSTALE est soumise à approbation par le programme «Communication et événements» du Bureau international.



Rejoignez maintenant les milliers de lecteurs satisfaits. Abonnez-vous pour recevoir quatre numéros par an de notre magazine phare dans l'une des sept langues.

Les particuliers partout dans le monde peuvent s'abonner pour 50 CHF par an. Des tarifs réduits spéciaux s'appliquent aux Pays-membres de l'UPU.

Envoyez-nous dès maintenant votre commande par télécopie +4131 350 37 11 ou par courrier électronique publications@upu.int en fournissant les informations ci-après ↓

S'ABONNER MAINTENANT

PRÉNOM ET NOM

FONCTION

ORGANISATION/OPÉRATEUR

ADRESSE POSTALE COMPLÈTE

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

TÉLÉPHONE

TÉLÉCOPIE

LANGUE SOUHAITÉE



SUIVEZ-NOUS

Nous sommes SOCIAUX!

 UPU_UN	 universalpostalunion
 universalpostalunion	 UPU_UN
 universal_postal_union	
 Universal Postal Union	

