

# UNION POSTALE

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



UPU UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

## VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS

14

Solution sous  
les projecteurs  
eCom API  
de l'UPU

16

En  
couverture

27

Diagnostic  
du secteur  
postal

# GUIDE DE L'UPU SUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE



AVEZ-VOUS DÉJÀ  
**TÉLÉCHARGÉ**  
VOTRE EXEMPLAIRE?





Un monde.  
Un réseau postal.



6 AVANT-PROPOS  
**Cette pandémie a révélé  
la nature même  
de notre secteur**

7 NOTE DE LA RÉDACTRICE  
EN CHEF  
**Toujours à votre service**

10 EN BREF  
**Report du Congrès  
Portrait**  
Julia Bazukina, responsable  
des normes et de l'évaluation  
du service EMS

22 EN COUVERTURE  
ENTRETIEN  
**À la rencontre de l'expert**

34 TOUR D'HORIZON  
**La Poste Suisse se tourne  
vers l'avenir**  
**Explosion des activités  
postales en République  
populaire de Chine malgré  
la COVID-19**

36 FLASH INFO



EN BREF

## 8 Présentation du Forum des leaders mondiaux de l'UPU

Le nouvel événement postal de l'UPU favorise un meilleur dialogue sur l'encadrement.

11

EN BREF

## L'UPU aide à protéger les travailleurs postaux

Presque 1,2 million de masques ont été obtenus et sont prêts à être expédiés vers 36 postes dans les pays les moins avancés.

14

SOLUTION SOUS LES PROJECTEURS

## eCom API de l'UPU – Solution informatique de pointe pour faciliter le commerce électronique

Par le biais de la Stratégie postale de Doha (2013–2016) et de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul (2017–2020), l'UPU s'est donné pour mission de soutenir la croissance du commerce électronique mondial grâce au réseau postal. L'UPU encourage ses Pays-membres à prendre part à ses différents projets pour améliorer leur rôle moteur pour un commerce électronique inclusif.

# SOMMAIRE

16

EN COUVERTURE

## VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS

Près de 200 pays et territoires ont été touchés par la COVID-19 et des milliards de personnes ont dû adopter des mesures strictes pour endiguer la propagation de ce virus. Dans de nombreux pays, la poste a continué de fournir des services essentiels pour aider les communautés à faire face à la pandémie.



24

ENTRETIEN

### Poursuivre l'acheminement du courrier Entretien avec le Directeur des opérations postales de l'UPU

Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales du Bureau international de l'UPU et responsable de l'Unité de continuité des opérations, explique les défis liés à l'acheminement du courrier lors d'une pandémie mondiale et présente les enseignements tirés de cette expérience.



27

REPORTAGE

### Diagnostic du secteur postal

Une nouvelle étude de l'UPU indique que les volumes postaux ont chuté au début de la pandémie. Cette étude explore également les difficultés actuelles rencontrées par le secteur et propose des perspectives pour l'avenir.

32

DÉVELOPPEMENT DURABLE – ZOOM SUR L'OBJECTIF 1

### Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde

En tant qu'institution des Nations Unies, l'UPU est déterminée à participer à la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030.

UNION POSTALE

UNION POSTALE est la revue 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'information.

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 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.

### Été 2020

Saison du pays de publication.

RÉDACTRICE EN CHEF:

Kayla Redstone (KR)

AUTEURS: David Dadge (DD),  
Olena Muravyova (OM)

GRAPHISME: Sonja Denovski

IMPRESSION: imprimerie de l'UPU

SOUSCRIPTIONS: publications@upu.int

PUBLICITÉ: kayla.redstone@upu.int

PHOTO DE COUVERTURE: An Post

CONTACT:

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](https://news.upu.int/magazine)



Alors que la pandémie de COVID-19 continue d'orienter les idées et les actions, il est essentiel de comprendre que le virus a montré le secteur postal et l'UPU sous leur meilleur jour.

Grâce à un récent rapport de l'UPU, nous savons que le virus a ravagé le réseau postal international. Les annulations massives de vols ont entraîné une paralysie virtuelle sans précédent dans notre histoire. Entre le 23 janvier et le 14 mai 2020, les volumes postaux ont enregistré une chute vertigineuse de 21% par rapport à l'année précédente, alors qu'en mai seul un envoi sur deux atteignait sa destination.

Ces chiffres sont profondément inquiétants et j'ai éprouvé de véritables craintes quant à la façon dont le réseau postal international s'en sortirait pendant cette période. Bien que nous n'ayons pas encore subi les répercussions financières de la pandémie, je pense qu'il y a des signes positifs.

L'adaptabilité et l'innovation constituent des éléments clés du secteur postal. Ces derniers mois, j'en ai eu la preuve à de nombreuses reprises sur l'ensemble du réseau postal. Au

# Cette pandémie a révélé la nature même de notre secteur

lieu de simplement tenir bon et d'affronter la tempête, les opérateurs postaux se sont préparés à saisir de nouvelles opportunités. Le résultat est toute une série de développements qui non seulement renforcent la résilience du secteur postal, mais aussi confirment ce que je sais depuis longtemps: le courage du secteur postal.

Je n'emploie pas le mot «courage» à la légère. Entrer dans un centre de tri, marcher dans les rues désertes et livrer le courrier aux

---

**Entre le 23 janvier et le 14 mai 2020, les volumes postaux ont enregistré une chute vertigineuse de 21% par rapport à l'année précédente, alors qu'en mai seul un envoi sur deux atteignait sa destination.**

---

clients étaient des actes de bravoure. Les postiers ont pleinement mérité le titre de «travailleurs essentiels» et ont fait montre d'un dévouement et d'un engagement phénoménaux, exactement comme les médecins et les infirmiers. Un lourd tribut a également été payé, et je pleure la perte de chaque travailleur postal qui est mort en raison de ce terrible virus. Mes sincères condoléances vont à leurs familles, amis et êtres chers.

Tout au long de la pandémie, j'ai aussi vu des opérateurs postaux revoir leurs modèles commerciaux afin de répondre aux changements éclairés des demandes des clients. Parmi les exemples d'adaptation

rapide figurent le soutien aux membres les plus âgés des communautés, l'aide aux pharmacies, la distribution de matériel médical et la distribution des pensions. Tous ces efforts ont montré au monde entier le haut degré d'innovation et de flexibilité des opérateurs postaux.

Je crois qu'il est possible de tirer profit de notre expérience collective. Des profits basés sur l'action du secteur postal, qui a consolidé sa position de confiance au sein des sociétés, a montré l'envergure et la richesse de ses services inestimables et a prouvé aux gouvernements et aux ministères la force et la résilience de l'ensemble de son infrastructure. Nous devons maintenant capitaliser sur cette plate-forme.

Et puis, il y a l'UPU. Durant ces mois difficiles, où les employés ont travaillé de concert tout en étant séparés, j'ai été ému par la performance de l'organisation. Dans le suivi, dans l'analyse et dans les opérations, nous avons constamment fait plus que ce que nous devons faire. Au plus profond de la crise, nous avons trouvé notre véritable nature en tant qu'organisation disposée à aider les opérateurs postaux à tous les niveaux et par tous les moyens possibles pour que le courrier continue d'être traité et distribué.

Pour atteindre ce noble but, nous avons aidé à réduire les barrières administratives, créé de nouveaux itinéraires et utilisé de nouvelles méthodes de distribution, tout cela au nom de l'obligation de service universel. Chaque membre du personnel reçoit mes plus vives félicitations pour tous les efforts déployés durant ces derniers mois. Merci!

**Bishar A. Hussein**, Directeur général du Bureau international de l'Union postale universelle

**NOTE DE LA RÉDACTRICE  
EN CHEF**

# **TOUJOURS À VOTRE SERVICE**

Ces derniers mois, la COVID-19 a envoyé beaucoup d'entre nous à la maison, nous éloignant des êtres qui nous sont chers, de nos collègues et de nos vies «normales». Si nombre de nos routines quotidiennes ont été mises sens dessus dessous, il est une chose qui est restée constante – les visites régulières de nos fidèles factrices et facteurs.

Alors que les postes ont certainement ressenti le poids des mesures économiques et de sécurité mises en œuvre pour stopper la pandémie – comme vous le lirez dans notre article sur l'économie postale –, elles ont continué à servir avec détermination les populations. Comme vous le lirez dans notre article de couverture, elles sont des prestataires de services essentiels, non seulement de services de courrier, mais aussi de beaucoup d'autres services sociaux importants.

Ici, en Suisse, les experts postaux de l'UPU ont travaillé dur pour que le courrier continue d'être traité et livré. Notre entretien avec Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales du Bureau international, souligne les nombreux défis qui se sont posés pour les Pays-membres et leurs opérateurs postaux et que l'UPU a aidé à surmonter.

Comme toujours, je vous souhaite une bonne lecture!

**Kayla Redstone**, rédactrice en chef



# Présentation du Forum des leaders mondiaux de l'UPU

TEXTE: David Dadge

Le nouvel événement postal de l'UPU favorise un meilleur dialogue sur l'encadrement.

---

**La notion d'encadrement, ou de direction, n'est pas seulement associée aux personnes tenant des rôles à responsabilité. Nous devons également la reconnaître au sein des organisations chez celles et ceux qui ouvrent la voie en termes de créativité et d'innovation.**

---

Un rapport publié en mai par l'UPU a montré que les volumes postaux avaient connu une chute désastreuse de 21% entre le 23 janvier et le 14 mai.

Le rapport avait déterminé que, en moyenne, seul un envoi sur deux avait atteint sa destination dans un délai d'une semaine. Ces changements sont pratiquement sans précédent au sein du réseau postal international.

Face aux plus grands bouleversements postaux depuis la Deuxième Guerre mondiale, les opérations postales ont fait preuve d'une grande résilience en modifiant leurs opérations afin de répondre aux besoins de leur clientèle prise dans cette tempête.

Parmi tant d'autres activités essentielles, les opérateurs postaux ont pris soin de vérifier si les personnes vulnérables et isolées allaient bien, ont distribué des médicaments, sauvant ainsi des vies, ou encore ont créé des pharmacies.

Au cours de la pandémie, les employés postaux ont été considérés comme du personnel indispensable et ont continué à assurer leur service.

Avec ces profonds changements qui affectent les modèles d'activités des postes, l'UPU a cherché à renouveler son événement de haut niveau à l'occasion de l'exposition Parcel+Post Expo devant se tenir à Vienne (Autriche).

Originellement organisé sous le nom de «Forum mondial des entreprises postales», cet événement a ensuite été renommé par l'UPU en «Forum des leaders mondiaux» pour reconnaître le rôle de leader qu'ont joué les opérateurs postaux au cours de la pandémie.

Le nouvel événement aura lieu le 12 octobre, soit le premier jour de l'édition 2020 de Parcel+Post Expo, la plus grande exposition internationale autour de la poste et des colis.

La notion d'encadrement, ou de direction, n'est pas seulement associée aux personnes à des postes à responsabilité. Nous devons également la reconnaître au sein des organisations chez celles et ceux qui ouvrent la voie en termes de créativité et d'innovation. Le nouvel événement introduit également un nouveau format visant à encourager les discussions.

«Le forum est la première grande occasion de l'année pour les leaders des secteurs de la poste, des colis et de la logistique de se rencontrer et d'évaluer les effets de la pandémie mondiale. Les participants auront la possibilité d'observer comment le secteur a renforcé ses valeurs en tant que service essentiel, en particulier en ce qui concerne la logistique et la distribution, mais surtout de réfléchir aux enseignements et changements apportés par la pandémie», a déclaré Derek Osborn, conseiller en affaires postales internationales et modérateur du forum.

## VOICI LES SUJETS QUE POURRONT ABORDER LES LEADERS:

**Une plate-forme pour le changement** – Transformation numérique et opérationnelle sur le marché

**La culture prend le pas sur la stratégie** – Groupe de Présidents-Directeurs généraux sur la gestion du changement culturel

**Postes et pandémies** – Les dures leçons de la COVID-19

**Relance** des activités et innovation au dernier kilomètre

## LES PROCHAINES ÉTAPES POUR LE SECTEUR

Les participants se répartiront en petits groupes de réflexion pour débattre de deux thèmes distincts. Le modérateur invitera tous les participants à prendre part aux discussions sur la base de leur expérience du réseau postal international.

Dans la matinée, le Forum des leaders mondiaux s'ouvrira sur une interview approfondie de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, par Paul Needham, de CEP Research. L'entretien s'intitule «Looking to the future, learning from the past» (Regarder vers l'avenir en tirant les leçons du passé).

Les participants entendront ensuite les principaux intervenants, dont Peter Somers, Président-Directeur général d'Emirates Post.

Après une pause, les participants seront répartis en deux groupes pour discuter des thèmes suivants: «Postes et pandémies – Les dures leçons de la COVID-19» et «Relance des activités et innovation au dernier kilomètre». L'examen de ces questions sera accompagné d'une discussion de groupe et d'une séance de questions-réponses.

Après la pause-déjeuner, un débat sera organisé autour des thèmes suivants: «Une plate-forme pour le changement – Transformation numérique et opérationnelle sur le marché», et «La culture prend le pas sur la stratégie – Groupe de Présidents-Directeurs généraux sur la gestion du changement culturel».

Le forum se terminera sur une séance plénière rassemblant tous les thèmes de la journée et sur l'examen des défis et des priorités à venir pour le secteur. Un cocktail spécial organisé par Escher Group se tiendra à la fin de la séance.

En parallèle du forum, et pendant la durée de l'exposition, les visiteurs pourront se rendre sur le stand de l'UPU (n° 800) pour assister aux débats en direct des experts de l'UPU, et notamment des représentants du Centre de technologies postales de l'UPU, une entité très novatrice.

Un dîner spécial de bienvenue aura lieu la veille du forum pour les dirigeants des opérateurs postaux et leurs invités spéciaux. Le dîner se tiendra sur les collines de Vienne et sera l'occasion de profiter

d'une magnifique vue sur la capitale et de goûter à la cuisine autrichienne.

Soulignant l'importance du forum, M. Osborn a ajouté: «Le secteur postal traditionnel était déjà sur la voie d'une transformation numérique et du changement de culture devant nécessairement l'accompagner. Dans un monde de plus en plus connecté numériquement, cet impératif se fait de plus en plus pressant. Les entreprises postales à l'avant-garde de ce changement feront part de leur expérience lors d'une table ronde qui constituera une belle occasion de discuter de leurs différents points de vue et des nouvelles idées. Ne la manquez pas!» **DD**

### Forum des leaders mondiaux de l'UPU

Parcel+Post Expo  
Le 12 octobre 2020 à Vienne

Pour de plus amples informations,  
veuillez contacter [post-expo@upu.int](mailto:post-expo@upu.int)



# REPORT DU CONGRÈS

En raison de la pandémie mondiale de COVID-19, l'UPU et le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire ont décidé de reporter le Congrès jusqu'à ce qu'il puisse se tenir en toute sécurité.

TEXTE: Kayla Redstone

Le 27<sup>e</sup> Congrès postal universel devait se tenir du 10 au 28 août 2020 à Abidjan.

Il a été difficile de fixer de nouvelles dates définitives en raison de la situation mondiale, en constante évolution. Cependant, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a déclaré que l'UPU coopérerait avec le pays d'accueil pour choisir de nouvelles dates une fois la situation considérée comme sûre.

«Bien évidemment, lors du choix de nouvelles dates, la priorité sera accordée à la santé et à la sécurité des délégués, des participants et des citoyens du pays hôte», a-t-il déclaré.

Dans un message adressé à tous les Pays-membres, Daniel Kablan Duncan, Vice-Président ivoirien, a réaffirmé l'engagement de son pays à accueillir cet événement quadriennal.

«Plus que jamais, l'Afrique, et notamment la République de Côte d'Ivoire, reste déterminée, dès que la situation de pandémie mondiale le permettra, à accueillir

le 27<sup>e</sup> Congrès postale universel à Abidjan pour ce qui deviendra le deuxième Congrès organisé sur le sol africain depuis le Congrès du Caire 1934», a déclaré le Vice-Président.

Le Vice-Président a assuré les membres que le comité national d'organisation poursuivait ses préparatifs pour le Congrès, avec l'appui du Bureau international de l'UPU.

«Notre solidarité face à ce défi sanitaire mondial doit servir à renforcer la communauté postale universelle comme jamais auparavant», a-t-il ajouté.

Cela n'est pas la première fois qu'un Congrès est reporté en raison de circonstances exceptionnelles. Face aux événements qui ont conduit à la Première Guerre mondiale, le Congrès de Madrid, qui devait se tenir en 1912, a été reporté en 1920. De la même manière, la Deuxième Guerre mondiale a entraîné le report du Congrès de Paris en 1947, alors qu'il devait se tenir en 1944.

L'UPU continuera de fonctionner dans le cadre défini par le Congrès d'Istanbul 2016 jusqu'à la tenue du prochain Congrès.

Les Pays-membres décideront du prochain plan de travail quadriennal, également intitulé «Stratégie postale d'Abidjan», à l'occasion du 27<sup>e</sup> Congrès postal universel. **KR**

«Notre solidarité face à ce défi sanitaire mondial doit servir à renforcer la communauté postale universelle comme jamais auparavant.»

Pour de plus amples informations, y compris une liste des questions fréquemment posées concernant le report du Congrès, consultez la page [www.upu.int/fr/congress](http://www.upu.int/fr/congress).



# L'UPU aide à protéger les travailleurs postaux

Presque 1,2 million de masques ont été obtenus et sont prêts à être expédiés vers 36 postes dans les pays les moins avancés.

TEXTE: Kayla Redstone

Le projet, organisé par l'UPU en coopération avec le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS), vise à aider les postes des pays les moins avancés à obtenir les équipements de protection individuelle indispensables. Dans le cadre de cette initiative, chaque poste recevra 32 400 masques.

Alors que la pandémie de COVID-19 a entraîné une perturbation généralisée de la vie quotidienne, notamment avec les mesures de confinement, de nombreux pays ont reconnu les services postaux comme essentiels et ont permis aux postes de poursuivre leur activité. Les travailleurs postaux se sont retrouvés en première ligne, non seulement pour la distribution du courrier habituel, mais également en aidant

**«Les employés postaux en première ligne ont représenté notre principale priorité.»**

à distribuer des fournitures médicales et autres marchandises indispensables, et en assurant la prestation de services sociaux.

Rudy Cuadra, Directeur du développement et de la coopération (DCDEV) du Bureau international de l'UPU, a déclaré ceci à propos du projet: «Les employés postaux en première ligne ont représenté notre principale priorité. Ils ne peuvent continuer à servir les autres au quotidien que s'ils restent en bonne santé. Ce projet a donc été créé dans le but de protéger la santé des travailleurs postaux dans le monde entier.»

Les masques ont été achetés grâce à des fonds du budget de l'UPU pour la coopération au développement, et à des contributions spéciales de la République populaire de Chine, de la France, du Japon et de la Suisse. L'UNOPS a apporté son aide pour l'achat des masques et pour leur transport vers les pays sélectionnés, malgré les pénuries d'approvisionnement généralisées et les perturbations au niveau des transports dues à la pandémie de COVID-19.

Sandra Bonfigli, qui travaille dans l'Unité de gestion des achats, biens et services de la DCDEV et aide à coordonner le projet, a déclaré que l'expérience et le partenariat étaient des éléments essentiels pour la réussite du projet.

«La DCDEV comprend des programmes régionaux avec des experts sur le terrain, le programme «Gestion des risques liés aux catastrophes» et l'Unité de gestion des achats, biens et services. Le fait d'avoir toutes ces compétences et expériences réunies sous un même toit a largement simplifié la mise en œuvre du projet», a-t-elle déclaré.

Elle a ajouté que l'équipe s'était appuyée sur l'expérience de l'UNOPS pour «trouver le moyen le plus rapide et le plus sûr d'acheminer le matériel vers les pays bénéficiaires».

L'UPU va également chercher à obtenir d'autres types d'équipements de protection individuelle, tels que des gants et du gel antibactérien, une fois que ces produits seront disponibles plus facilement. **KR**



## 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)**

Julia Bazukina a rejoint l'UPU en 2006, après avoir travaillé au service EMS de la poste russe depuis le jour même du lancement du service de courrier express (EMS) par l'opérateur postal. Elle connaît tous les rouages de ce service, ayant dû établir des opérations et des accords avec les autres postes, mettre en place un système de suivi et un centre d'appels pour la clientèle, organiser des formations pour le personnel, autant d'activités qui l'ont préparée à son futur rôle à l'UPU.

«C'était une période très intense et très productive», a-t-elle déclaré.

Lorsqu'elle a rejoint l'UPU, M<sup>me</sup> Bazukina était chargée de l'amélioration des résultats en Amérique du Nord, aux Caraïbes et en Europe. Elle est ensuite devenue experte en service à la clientèle EMS pour la Coopérative EMS.

M<sup>me</sup> Bazukina s'est dite reconnaissante d'avoir eu la possibilité de partager son expérience avec de nombreuses postes en organisant des ateliers, en leur apportant des conseils quant aux rapports de performance et à leur analyse et en les aidant à appliquer dans leur travail les connaissances ainsi acquises.

M<sup>me</sup> Bazukina travaille maintenant comme responsable des évaluations et des normes EMS. Au cours des dix dernières années, son équipe a réalisé divers projets, tels que l'établissement des normes et Procédures EMS, de l'Accord standard EMS, du Recueil opérationnel EMS et du programme d'inspection et d'évaluation du service EMS, centré sur les rapports de performance et sur la comptabilité relative à la rémunération en fonction des résultats. Les outils conçus par son équipe facilitent la coopération entre les opérateurs postaux qui échangent des envois EMS.

«Quand les membres de la Coopérative EMS nous demandent de l'aide et que nous parvenons à y répondre, cela donne du sens à notre travail. J'aime beaucoup cet aspect de mon travail, c'est à la fois intéressant et gratifiant.»

L'un des récents projets de M<sup>me</sup> Bazukina a consisté en la modernisation du Recueil opérationnel EMS et la création d'un outil de suivi et de présentation simplifiés des rapports, appelé EMS SMART (Simple Monitoring and Reporting Tool). La préparation des



spécifications et des exigences pour un système aussi complexe de création de rapports s'appuyant sur les données de suivi, ainsi que l'adaptation de solutions aux divers besoins opérationnels des membres de la Coopérative EMS, a présenté un sérieux défi. Le système EMS SMART, déjà opérationnel, offre aux membres de la Coopérative EMS un outil de création de rapports personnalisable et adapté à leurs contraintes.

«Ces dernières années ont été exigeantes, mais également très gratifiantes. Les retours de la part des membres sont très importants pour moi», a déclaré M<sup>me</sup> Bazukina.

Son travail implique une lourde responsabilité. Il a une incidence financière sur les opérateurs postaux, qui s'appuient sur les rapports de performance produits périodiquement par son équipe. Elle ressent souvent de la pression, car elle doit respecter des délais de manière rigoureuse et traiter des cas extraordinaires et de force majeure. C'est pourquoi elle est de l'avis qu'un bon travail d'équipe est essentiel, en particulier dans un environnement interculturel.

«Je me sens privilégiée de travailler avec des personnes si intelligentes. À l'UPU, tout le monde vient de milieux culturels différents et chacun a une approche qui lui est propre. Toutefois, quand nous travaillons ensemble sur un projet, tout cela s'assemble comme les pièces d'un puzzle», a-t-elle expliqué.

Elle a également exprimé son admiration pour les membres de son équipe: «J'ai pu faire connaissance

*Nom*

**Julia Bazukina**

*Direction*

**Opérations postales**

*Fonction*

**Responsable des normes et de l'évaluation du service EMS**

*Nationalité*

**Russe**

*Langues*

**Russe (langue maternelle), anglais, italien, français, allemand**

avec des femmes extraordinaires, de véritables sources d'inspiration pour moi, qui associaient implication au travail et maternité, ce qui est très difficile, comme je l'ai appris quand je suis devenue mère à mon tour.»

Bien que la crise de la COVID-19 ait mis l'ensemble du réseau postal sous pression et posé de nouveaux défis à l'UPU, M<sup>me</sup> Bazukina affirme que cela a encore resserré les liens entre les membres de son équipe.

«Malgré la pandémie, nous avons continué à travailler ensemble, et le monde postal s'est rapproché pour surmonter les épreuves auxquelles il est confronté. Je suis fière de travailler pour l'UPU, de contribuer à rendre possible l'impossible, d'aider à unir le monde.» **DM**

# eCom API de l'UPU – Solution informatique de pointe pour faciliter le commerce électronique

Par le biais de la Stratégie postale de Doha (2013–2016) et de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul (2017–2020), l'UPU s'est donné pour mission de soutenir la croissance du commerce électronique mondial grâce au réseau postal. L'UPU encourage ses Pays-membres à prendre part à ses différents projets visant à améliorer leur rôle moteur pour un commerce électronique inclusif.

TEXTE: Olena Muravyova

En gardant cet objectif à l'esprit, le Centre de technologies postales (CTP), l'organe technologique de pointe de l'UPU, a proposé aux postes des services en nuage innovants ainsi qu'une large gamme de solutions logistiques et de paiement postal. Voici une liste non exhaustive de ces produits: International Postal System (IPS), système de déclaration en douane (Customs Declaration System – CDS), Domestic Postal System (DPS) ou encore International Financial System (IFS). Pour fournir aux opérateurs postaux un accès simplifié à ces logiciels et des options d'intégration plus flexibles, le CTP a créé eCom API, un ensemble d'interfaces de programmation d'application (API) permettant de construire une solution de commerce électronique complète.

## Fonctionnement

«eCom API est très utile pour tirer parti d'une coopération potentielle en matière de commerce électronique entre deux pays faisant appel à leurs postes nationales respectives et à une plate-forme de commerce située dans le pays d'origine», a déclaré David Avsec, coordonnateur des relations avec la clientèle et de la gestion des produits de l'UPU.

Cette solution sert d'interface standard pour les postes et les places de marché

virtuelles de leurs partenaires commerciaux afin d'automatiser les processus de commande, de paiement, d'expédition, de dédouanement et de distribution.

eCom API, qui est à l'heure actuelle à l'étape de preuve de concept, offre un scénario complet d'achat et de distribution par le biais de la poste.

«En partant du principe que la plate-forme de commerce ou la poste peut calculer l'ensemble des coûts liés à un envoi postal tels que sa valeur, son coût d'expédition, les droits liés à son importation et les coûts associés à son traitement, nous pouvons activer le paiement correspondant avec eCom API», a expliqué M. Avsec.

«La solution eCom API peut être vue comme un système de plomberie permettant de relier une place de marché virtuelle soutenue par la poste ou une entreprise de commerce électronique aux services logistiques et financiers proposés par les postes.»

## Avantages

Le principal avantage d'eCom API est sa facilité d'intégration technique entre les systèmes informatiques de la poste, l'entreprise de commerce électronique partenaire et le produit informatique de l'UPU associé. La solution fournit, à un coût

de mise en œuvre réduit, une conformité homogène avec les exigences réglementaires et de sécurité de l'UPU et un accès sécurisé aux outils informatiques de l'UPU.

De plus, son ensemble d'API de base est compatible avec toutes les activités opérationnelles nécessaires pour garantir la réussite des achats en ligne sur une place de marché virtuelle et la distribution à la clientèle. eCom API fournit des informations exactes et en temps réel sur la qualité de service d'un envoi postal. Parmi ses nombreuses fonctions, la solution propose notamment le suivi et la localisation.

Pour finir, avec l'aide d'eCom API, les postes peuvent rapidement enrichir leur portefeuille de services à destination de leur clientèle.

## Principes techniques

Avec eCom API, les postes peuvent intégrer leurs solutions de commerce électronique selon le modèle de logiciel en tant que service (Software as a Service – SaaS). Dans ce cas, les postes n'ont besoin ni d'acheter ni d'installer les solutions en local. Elles peuvent simplement s'abonner au logiciel de l'UPU associé à l'API, et hébergé par l'UPU sur son infrastructure en nuage dédiée à l'activité postale.



Les postes peuvent aussi choisir d'héberger les solutions par elles-mêmes. Par exemple, si l'opérateur décide d'héberger IPS en local, il doit également héberger eCom API, qui utilise IPS en arrière-plan.

Pour offrir une flexibilité totale aux postes, des modèles d'intégration mixtes sont également possibles. De plus, les opérateurs ont toujours la possibilité d'étendre les fonctions actuelles de leur solution eCom API en y ajoutant de nouveaux services et de nouvelles sources de données.

eCom API suit le même processus de déploiement que les autres produits de

«La solution eCom API peut être vue comme un système de plomberie permettant de relier une place de marché virtuelle, soutenue par la poste ou une entreprise de commerce électronique, aux services logistiques et financiers proposés par les postes.»

l'UPU développés par le CTP. L'UPU met sa grande expertise au service de ses Pays-membres et de leurs partenaires externes en leur permettant de relier de manière réussie leurs plates-formes à eCom API et en fournissant de l'aide en cas de problèmes. «La poursuite du développement d'eCom API est de la plus haute importance pour le CTP. Notre objectif principal est d'enrichir les fonctionnalités actuelles de la solution», a déclaré M. Avsec.

«À l'avenir, nous souhaiterions qu'eCom API englobe des services tiers pour compléter la large gamme de fonctions que l'UPU propose à travers ses logiciels. Dans ce but, nous ne manquons aucune occasion, lors des forums ou des réunions de groupe de travail, de présenter cette solution innovante et d'inviter chacun à la tester pour contribuer à son évolution future», a-t-il ajouté.

### Exemple de réussite

La Poste Tunisienne est à la fois la pionnière et l'utilisatrice la plus avancée d'eCom API. La Tunisie a été le premier pays à s'engager dans le programme Ecom@Africa, l'initiative de l'UPU visant à améliorer le commerce électronique par le biais des postes

africaines et à redynamiser les activités de ces dernières alors qu'elles sont confrontées au déclin des volumes de courrier de la poste aux lettres et des services postaux traditionnels. «Les obstacles au commerce électronique en Afrique sont nombreux et variés. Nous avons besoin d'une plate-forme unique qui puisse répondre à tous les défis d'une manière globale. S'appuyant sur les services postaux, Ecom@Africa est la solution», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, à l'occasion de la cinquième session extraordinaire de l'Union panafricaine des postes à Antananarivo (Madagascar), en juillet 2018.

En mars 2017, la Tunisie a organisé une évaluation sur site dans le cadre du programme Ecom@Africa suivie par la signature d'un accord de coopération avec l'UPU en juillet. L'UPU a conseillé à La Poste Tunisienne d'installer le CDS et de mettre à niveau ses outils informatiques. Pour ce faire, l'opérateur a mis en œuvre la solution eCom API pour faciliter l'accès aux marchés internationaux pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises locales par l'intermédiaire de la poste. **OM**

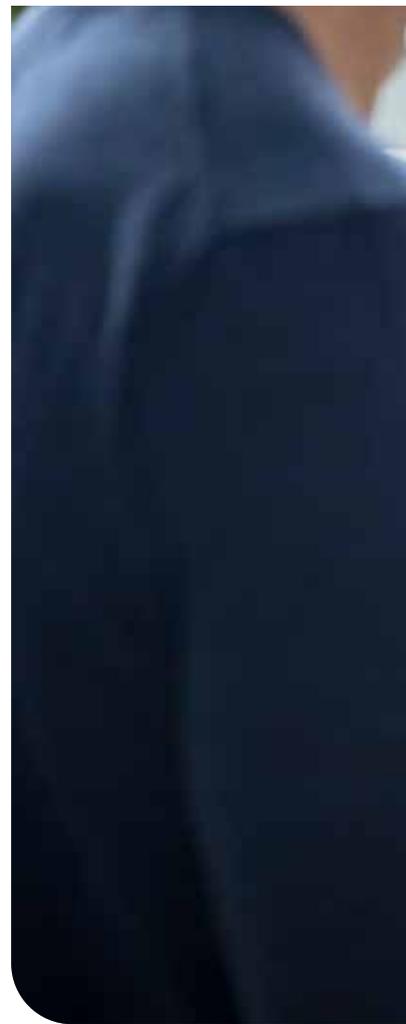
# VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS

---

Près de 200 pays et territoires ont été touchés par la COVID-19 et des milliards de personnes ont dû adopter des mesures strictes pour endiguer la propagation de ce virus. Dans de nombreux pays, la poste a continué de fournir des services essentiels pour aider les communautés à faire face à la pandémie.

---

TEXTE: Kayla Redstone  
PHOTO: An Post





Le réseau postal, qui compte plus de 650000 bureaux et 5,2 millions d'employés, dispose d'une capacité inégalée à desservir l'ensemble des citoyens au quotidien. Pendant la pandémie, les employés des postes ont travaillé en première ligne, et la poste est désormais reconnue dans de nombreux pays comme un «service essentiel».

Bien que cette qualification de «service essentiel» puisse être récente, les postes assurent depuis longtemps la mission de fournir des services indispensables aux personnes résidant dans l'ensemble du territoire qu'elles couvrent.

Dans chacun des Pays-membres de l'UPU, la poste est tenue de respecter l'obligation de service universel, qui vise à garantir que l'ensemble des citoyens aient accès à des services essentiels en matière de communication. À l'origine, cette obligation concernait l'expédition de lettres, mais le rôle des postes a évolué et s'est étendu pour répondre aux besoins des clients.

Certaines ont su tirer parti de leur réseau, de leurs tarifs avantageux et de leur lien étroit avec les populations et les entreprises pour proposer une nouvelle gamme de services dépassant le simple cadre des communications traditionnelles, par exemple des services à caractère social, financier ou commercial.

À la suite des mesures de confinement, les postes du monde entier se sont rapidement adaptées en proposant de nouveaux services sociaux sur mesure pour aider les clients sans qu'ils aient à quitter leur domicile, redéfinissant ainsi la manière dont les gouvernements, les entreprises et les citoyens perçoivent ce service séculaire. L'UPU encourage cette extension du rôle social des postes en mettant à leur disposition une nouvelle plate-forme sur laquelle elles peuvent partager leurs expériences et les enseignements qu'elles en ont tirés.

«Le fait de rassembler des exemples illustrant la manière dont les postes se sont diversifiées pour répondre aux besoins des

clients et des ministères a également rendu plus tangible la valeur ajoutée des postes», a observé Siva Somasundram, Directeur des politiques, de la régulation et des marchés du Bureau international de l'UPU.

«Lorsque nous demandons à un gouvernement d'apporter plus de soutien aux postes et de leur attribuer un rôle plus important dans la mise en œuvre de ses politiques sociales, nous pouvons citer ces exemples et ces études de cas», a-t-il ajouté.

## Projet de l'UPU

James Hale, qui travaille sur le projet de l'UPU relatif aux services postaux à caractère social, a expliqué que ses collègues se sont dits impressionnés par la rapidité avec laquelle les opérateurs postaux ont réagi pour aider les populations en cette période de crise. En mars, dans le cadre de ce projet, l'UPU a commencé à rassembler, analyser et diffuser les expériences des opérateurs postaux du monde entier. «Nous voulions surtout créer un moyen efficace d'inspirer et



Photo: Correos de Costa Rica

de soutenir les postes pour venir en aide au grand public pendant la pandémie», a déclaré M. Hale.

Il est désormais possible de consulter des exemples de services sociaux, financiers et commerciaux proposés en réponse à la COVID-19 sur la page dédiée du site Web de l'UPU. Les témoignages réunis par l'UPU permettent de connaître en détail la manière dont ces projets ont été conçus et mis en place ainsi que les démarches ayant permis de garantir les ressources nécessaires à leur réalisation.

Les exemples de renforcement des services postaux à caractère social abondent. Le centre de ressources de l'UPU répertorie une trentaine d'exemples répartis en catégories thématiques: santé et bien-être, éducation, cohésion et développement des communautés, collecte/fourniture/transmission de données et accès aux services gouvernementaux. Les commentaires rédigés par l'équipe en charge de ce projet aident à mettre en évidence certains facteurs de réussite dans la mise en œuvre de ces nouvelles initiatives afin de permettre à d'autres postes intéressées de suivre le même chemin.

En Irlande, par exemple, An Post a réussi à rapidement mettre en œuvre un grand nombre de nouveaux services, tels que des services de visite à domicile pour vérifier l'état de santé des personnes âgées et vulnérables, la distribution gratuite de cartes postales préaffranchies à chaque foyer irlandais, le ramassage gratuit du courrier et des colis à domicile, la diffusion d'informations gouvernementales, la distribution de journaux ou la publication d'un livre d'activités gratuit pour les enfants.

La réussite de ces services tient principalement à une forte culture d'entreprise; la poste irlandaise proposait en effet déjà des services officiels ou non aux communautés, bien avant le début de la pandémie.

Australia Post a centré ses efforts sur les services sanitaires visant à aider les personnes âgées et vulnérables. Une semaine après l'approbation du projet qu'elle avait présenté, la poste australienne a réussi à mettre en place un nouveau service de distribution de médicaments à domicile permettant de les recevoir le lendemain de la commande, grâce à la création d'une équipe de projet dédiée et à l'appui offert par le Ministère de la santé et par l'ordre des pharmaciens australiens.

Aider les élèves à poursuivre leur scolarité à distance a été l'une des priorités de La Poste (France). Avec le soutien du Ministère de l'éducation, l'opérateur postal a pu proposer deux nouveaux services destinés aux familles ne disposant pas des moyens technologiques suffisants pour permettre à leurs enfants de suivre leurs cours à la maison pendant la fermeture des écoles.

### Services financiers et soutien aux entreprises

Le projet de l'UPU a été étendu à l'étude de nouveaux services financiers, puis dans un second temps à des services de soutien aux entreprises.

Depuis plusieurs années, l'UPU s'efforce de véhiculer le message selon lequel la poste constitue un partenaire privilégié pour stimuler l'inclusion financière, sachant qu'aujourd'hui encore 1,7 milliard de personnes ne sont pas bancarisées. Le réseau postal propose déjà des services financiers à 1,5 milliard de personnes.

Les postes ont étendu leur offre de services financiers pendant la pandémie pour y inclure de nouveaux services bancaires

accessibles depuis chez soi, tels que la remise au domicile des clients des sommes correspondant à des prestations sociales ou des transferts de fonds.

La banque postale portugaise, Banco CTT, a lancé au début de mai une application mobile spéciale permettant aux clients d'accéder à des informations sur les temps d'attente afin de leur éviter d'entrer en contact avec de nombreuses personnes au moment de réaliser leurs démarches bancaires.

Le réseau postal a également été reconnu comme un moyen abordable et accessible d'aider les microentreprises et les petites et moyennes entreprises (MPME) à diffuser leurs produits dans le monde entier. Paul Donohoe, Chef du programme «Économie numérique et commerce» de l'UPU, explique que les postes ont répondu à la fermeture des boutiques physiques en proposant aux petites entreprises des plates-formes de paiement, des places de marché en ligne et des services spéciaux de retrait et de distribution pour les aider à vendre leurs produits aux consommateurs.

«Afin que ces entreprises puissent conserver leur marché, elles ont dû passer au numérique, et elles avaient besoin de services d'appui pour être capables de vendre en ligne. Les postes ont aidé à remplir ce rôle», a déclaré M. Donohoe.

Il a précisé que certaines postes avaient déjà mis en place de tels services, mais que ceux-ci n'avaient pas bénéficié d'une promotion ou d'un développement suffisants avant la pandémie. Ils sont ensuite devenus plus nécessaires que jamais.

La plate-forme Pymexpress, mise en place par Correos de Costa Rica, est devenue une importante ressource pour les MPME du pays pendant la crise.

Lancée en 2017, cette plate-forme permet aux MPME d'accéder à une place de marché virtuelle, à des services de paiement numérique et à des services de retrait et de distribution à des taux préférentiels.

Plus de 500 petites entreprises ont adhéré à la plate-forme en mars et en avril, faisant passer le nombre de ses membres à plus de 5000.

Certains de ces services sont même proposés gratuitement avec le soutien de programmes gouvernementaux.



Photo: An Post

## An Post – Une culture d'entraide

An Post, l'opérateur postal de l'Irlande, est un exemple remarquable. La poste irlandaise a rapidement mis en œuvre un grand nombre de nouveaux services au début de mai, tels que des services de visite à domicile pour vérifier l'état de santé des personnes âgées et vulnérables, la distribution gratuite de cartes postales préaffranchies à chaque foyer irlandais, le ramassage gratuit du courrier et des colis à domicile, la diffusion d'informations gouvernementales, la distribution de journaux ou encore la publication d'un livre d'activités gratuit pour les enfants.

La culture de cette entreprise a joué un rôle important au moment de mettre en place des initiatives postales pour répondre aux besoins constatés. Selon le personnel d'An Post, les facteurs sont souvent habitués à fournir des services informels pour aider les personnes lors de leurs tournées de distribution. Les employés ont par conséquent facilité la mise en place rapide de ces tâches officielles. «Plusieurs idées de nouveaux services sont venues des facteurs eux-mêmes», explique Angus Laverty, responsable des affaires publiques d'An Post.

«L'interaction se fait de manière naturelle. Les factrices et les facteurs discutent avec les personnes et s'assurent qu'elles ne manquent de rien. S'il y a des demandes, nous pouvons les transmettre aux services d'aide communautaire mis en place par les autorités au niveau des comtés».

La préparation aux situations d'urgence a également joué un rôle clé, la dernière mise à jour du plan de continuité de l'organisation datant de la fin de 2019. Une équipe d'intervention spéciale a également été mise en place au début de la pandémie pour faciliter les échanges d'informations au sein de l'organisation et permettre une plus grande flexibilité, dans un contexte où de nombreux employés travaillaient depuis leur domicile.

Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse suivante:  
<https://spark.adobe.com/page/hGvv5hGcjLAWy/>



Photo: Australia Post

## Australia Post – Veiller à la bonne santé de la population

Au début de la pandémie, les autorités australiennes ont souhaité trouver un moyen permettant aux personnes confinées chez elles de continuer à avoir accès à des médicaments essentiels et à d'autres produits sanitaires. Le Ministère de la santé et l'ordre des pharmaciens australiens se sont ainsi tournés vers Australia Post pour obtenir son aide.

Une semaine seulement après avoir reçu l'approbation du Gouvernement et de l'ordre des pharmaciens, la poste a ainsi lancé un service national de livraison à domicile des commandes pharmaceutiques passées la veille. Une subvention de 25 millions d'AUD a permis que le service soit proposé gratuitement aux pharmacies et aux clients.

Le soutien du Gouvernement et de l'ordre des pharmaciens ont constitué des éléments clés pour le succès de ce projet, tout comme l'organisation efficace proposée par la poste. L'opérateur postal a mis en place une équipe spéciale pour faire face à la pandémie (Pandemic Response Team) afin de garantir la mise en œuvre rapide de projets tels que celui-ci. Cette équipe comprenait des membres du personnel d'horizons divers (allant d'experts des opérations et des produits postaux à des spécialistes de la stratégie et de la communication d'entreprise) qui ont parfois travaillé tard le soir et les week-ends.

La transposition des produits et services existants à de nouveaux programmes a également permis de lancer le projet rapidement. L'équipe a décidé d'associer le service Express Post à la plate-forme numérique MyPost Business (MPB) pour lancer le service de distribution de produits pharmaceutiques. Son principal objectif consistait à mettre en place un programme fonctionnel dans un premier temps, puis à le perfectionner par la suite.

Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse suivante:  
<https://spark.adobe.com/page/9GUutwoyJG5yi/>

«La pandémie a fait prendre conscience aux gouvernements que la poste propose un éventail de services essentiels à la société et ce changement d'approche entraîne des mesures concrètes», a-t-il ajouté.

### Au-delà de la pandémie

Bien que le centre de ressources sur la COVID-19 soit récent, l'équipe de l'UPU chargée du projet relatif aux services postaux à caractère social rassemble depuis plusieurs mois des informations sur les services sociaux proposés par le secteur. Dans certains cas, la pandémie a simplement accéléré la mise en place de ces initiatives par les postes.

«Ce qui est clair, c'est qu'une partie des services s'est révélée très pertinente pendant la pandémie, et que certaines postes ont vu dans leur mise en œuvre une réponse directe à cette crise», a déclaré M. Hale.

Il a précisé qu'il existait de nombreuses preuves empiriques indiquant que les postes diversifiaient leur portefeuille en y intégrant davantage de services à caractère social. Nombre de ces services ont rencontré un véritable succès, ce qui semble démontrer que la poste constitue un partenaire privilégié pour aider les gouvernements à mettre en place certaines initiatives de développement socioéconomique.

Grâce aux fonds apportés par le Gouvernement du Japon, l'UPU a pu lancer en décembre ce projet, visant à dresser un tableau des services à caractère social proposés par le secteur en fournissant des données quantifiables. Dans un premier temps, James Hale a fait parvenir un questionnaire aux opérateurs des 192 Pays-membres de l'UPU.

Après analyse des 109 réponses reçues, il est apparu que 80% environ des opérateurs postaux offraient déjà des services sociaux aux populations, leur permettant d'accéder à l'éducation, à la santé, à des services publics et à bien d'autres avantages.

James Hale a ajouté que, si, avant la pandémie, la mise en œuvre de ces initiatives sociales pouvait durer plusieurs mois, les postes avaient réussi à les lancer en quelques semaines au moment de la

crise. Les échanges avec les personnes ayant développé ces services ont révélé que les principaux facteurs de réussite communs à la mise en œuvre de nouveaux projets postaux sont la bonne compréhension des besoins de la clientèle, la création de nouveaux partenariats, l'utilisation des ressources et produits existants, la constitution d'équipes de projet dédiées et la communication.

## Appui du gouvernement

Sachant que de nombreuses postes sont dépendantes des ressources publiques, le soutien du gouvernement peut également être déterminant quant à la capacité des postes à lancer de nouveaux services.

Dans le cas d'An Post, le Gouvernement a promu les activités de la poste dans les communiqués de presse qu'il tenait régulièrement et l'opérateur est devenu un partenaire majeur des efforts nationaux. Le soutien du Gouvernement a également été important dans la réussite des initiatives lancées par La Poste (France) et Australia Post.

Susan Alexander, experte «Régulation postale et politiques des Nations Unies», a expliqué que l'UPU s'appuie sur les résultats de ces travaux pour promouvoir la poste comme un instrument permettant aux gouvernements de réaliser leurs objectifs socioéconomiques au-delà de la pandémie. L'UPU a récemment envoyé une lettre aux gouvernements de tous les Pays-membres les exhortant à soutenir leur poste.

Cette initiative de l'UPU reçoit également le soutien d'autres parties intéressées.

«Le Bureau international a été contacté par un syndicat représentant des employés postaux qui cherchait des exemples de nouveaux services proposés par nos membres, en préparation d'une réunion avec le ministère sur la question de la diversification postale», a ajouté M<sup>me</sup> Alexander. **KR**

*Pour obtenir davantage d'informations sur le projet et prendre connaissance des études de cas sur lesquelles s'appuie cet article, veuillez consulter la page Web: <http://www.upu.int/fr/activites/services-sociaux-financiers-commerciaux-et-dappui-aux-entreprises-proposees-par-les-postes-pendant-la-pandemie-de-covid-19/a-propos-des-services-sociaux-financiers-commerciaux-et-dappui-aux-entreprises-proposees-par-les-postes-pendant-la-pandemie-de-covid-19.html>*



Photo: La Post

## La Poste – Les facteurs de la réussite scolaire

La Poste (France) a joué un rôle important pour permettre aux élèves de suivre leurs cours malgré le confinement à la maison. Avec l'aide du Ministère de l'éducation, La Poste a mis en place un service permettant de relier à leurs enseignants les 200 000 élèves de France n'ayant pas d'accès aux plates-formes d'apprentissage en ligne.

Dans le cadre d'un premier projet, La Poste a distribué du matériel informatique fourni par les écoles au domicile des élèves concernés partout dans le pays. La Poste a ensuite participé à une deuxième initiative appelée «Devoirs à la maison» pour remettre aux élèves des copies papier des devoirs, puis les renvoyer aux professeurs chargés de les noter. Un tiers des établissements scolaires ont souscrit au service «Devoirs à la maison», qui a été mis en place grâce à une équipe de 20 personnes seulement dans une période de deux semaines.

Ici, l'expérience de La Poste a permis le succès de l'opération. En effet, l'opérateur avait déjà commencé à travailler sur ces initiatives avec le Ministère de l'éducation, ce qui a permis d'accélérer leur mise en place lorsque les élèves ont été contraints d'étudier depuis chez eux. La Poste a également mis en place un grand nombre d'autres services à caractère social au fil des ans, notamment dans les domaines de l'aide à la personne et de la santé numérique. Les services sociaux font d'ailleurs partie intégrante du plan stratégique de l'entreprise.

Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse suivante: <https://spark.adobe.com/page/7A0ThTwqfXgBO/>



# À la rencontre de l'expert

James Hale travaille sur le projet de services sociaux des postes à l'UPU depuis plus de six mois. Plus récemment, il a réduit son champ d'action aux services sociaux que les postes proposent pour aider leurs populations à faire face à la pandémie de COVID-19. Il explique le projet à **UNION POSTALE**.

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR: Kayla Redstone

*Quelle était la motivation derrière le lancement de ce projet et le partage de ces ressources?*

Les citoyens, les organisations caritatives, les gouvernements et le secteur privé se sont mobilisés pour répondre à la pandémie de COVID-19 en s'efforçant de réduire la propagation du virus et de soigner les personnes infectées. Cependant, plusieurs impacts sociaux indirects doivent aussi être pris en considération. Le confinement à la maison et la distance sanitaire, notamment, limitent l'accès des personnes à la nourriture, aux médicaments, à l'éducation et aux contacts sociaux. En mars, nous avons pris conscience que les opérateurs postaux réagissaient à la pandémie en mettant rapidement en œuvre de nouveaux services sociaux. L'objectif de notre projet était de créer une plate-forme à partir de laquelle les postes partagent leurs expériences et le Bureau international de l'UPU publie des analyses sur les étapes permettant aux postes de mettre rapidement sur pied de nouveaux services. Nous voulions surtout créer un outil efficace afin d'inspirer et de soutenir les postes qui viennent en aide

à leur population pendant la pandémie. Le Bureau international est bien placé pour coordonner ce partage d'expertise.

*Comment ces services liés à la COVID-19 se distinguent-ils des services sociaux proposés avant la pandémie?*

De nombreuses postes proposaient déjà des services sociaux, bien qu'il soit encore trop tôt pour évaluer si les demandes de services existants ont augmenté au cours des derniers mois. Ce qui est clair, c'est qu'une sous-catégorie de services est devenue très pertinente pendant la pandémie, et que certaines postes l'ont mise en œuvre en tant que réponse directe. Par exemple, davantage de postes livrent désormais les médicaments sur ordonnance, l'aide alimentaire et les devoirs aux enfants et assurent la visite de contrôle au domicile des personnes âgées et d'autres résidents vulnérables. Nous avons également vu des postes établir des partenariats directs avec des usines qui produisent des masques et des produits de désinfection des mains afin de garantir un large accès du public à ces produits essentiels.

*Quels sont les services les plus innovants que vous avez vus se développer en lien avec la pandémie?*

Correos de Costa Rica et Jersey Post ont tous deux fait appel à des entreprises privées pour livrer des médicaments sur ordonnance aux personnes les plus fragiles. Ce sont des exemples intéressants de postes utilisant des ressources plus larges qui sont devenues disponibles pendant la crise. Au Costa-Rica, des sociétés privées de location de voitures ont proposé de fournir gratuitement des véhicules, du carburant et des chauffeurs pour aider la poste à distribuer les médicaments vitaux aux habitants. Comme moins de personnes louaient des voitures pendant la COVID-19, cette initiative a permis à ces sociétés de faire travailler leurs employés, tout en contribuant à la réponse nationale à la pandémie. De même, à Jersey, les chauffeurs de taxi sont devenus temporairement des transporteurs postaux en assurant un nouveau service de livraison de médicaments.

## FACTEURS DE RÉUSSITE EN COMMUN

Comprendre les besoins des clients et des autres partenaires

Rechercher des partenariats diversifiés

S'appuyer sur les produits, les services et liens existants

Créer des équipes de projet engagées et dotées de ressources suffisantes

Établir des processus clairs pour la communication interne et externe sur le projet

*Quel type de réponse avez-vous reçu des Pays-membres?*

La réponse a été positive, car de nombreuses postes nous ont envoyé des exemples de leurs initiatives liées à la COVID-19 à intégrer à la nouvelle plate-forme. Le Bureau international a également été contacté par un syndicat représentant des employés postaux qui cherchait des exemples de nouveaux services proposés par les postes en préparation d'une réunion avec le ministère sur la question de la diversification postale.

*Comment ce projet et la publicité renforcée des services sociaux des postes ont-ils modifié la perception de la poste auprès de ses partenaires?*

Si l'objectif premier de cette plate-forme consiste à faciliter un partage rapide des connaissances entre les postes, elle sert également de bibliothèque d'exemples que le Bureau international peut utiliser dans le cadre de ses travaux de sensibilisation. Le Bureau international a récemment demandé aux gouvernements des Pays-membres de soutenir en toute urgence le secteur postal. Il a souligné que les postes sont à considérer comme des infrastructures essentielles et qu'elles fournissent toute une série de services sociaux et financiers au grand public. Ce projet a également été promu à grande échelle par les médias sociaux et des articles de presse qui soulignaient le rôle clé que peuvent jouer les postes pour améliorer le bien-être et le niveau de vie des citoyens, surtout en cette période difficile.

*Selon vos recherches, y-a-t-il des points communs qui assurent la réussite de ces services et de leur mise en œuvre?*

Nous nous attendons encore à recevoir de nombreux autres exemples de mesures prises par les postes face à la pandémie, et la liste actuelle d'exemples est très variée. Toutefois, au cours d'une série d'entretiens avec les postes sur leurs nouveaux services, nous avons identifié des facteurs de réussite communs:

- Comprendre les besoins des clients et des autres partenaires.
- Rechercher des partenariats diversifiés.
- S'appuyer sur les produits, les services et les liens existants.
- Créer des équipes de projet engagées et dotées de ressources suffisantes.
- Établir des processus clairs pour la communication interne et externe sur le projet.

*Parallèlement, vous travaillez sur un projet plus large en matière de services sociaux. Pourriez-vous nous en dire davantage?*

Ce projet a été lancé en novembre 2019 pour documenter et fournir des conseils généraux sur les services sociaux des postes, avec le financement du Ministère japonais de l'information et des communications. Le Bureau international savait déjà que les membres de l'UPU fournissaient des services

dans des secteurs tels que la santé, l'aide sociale et l'éducation. Il fallait néanmoins dresser un inventaire de ces services et mieux comprendre les motivations qui poussent les postes à se diversifier de cette façon.

Cent neuf membres de l'UPU ont répondu à notre questionnaire et ont fourni de nombreux exemples de leurs services sociaux postaux. Ces services allaient de la traduction de documents pour les immigrés à une campagne nationale de sensibilisation à la traite d'êtres humains, en passant par la collecte de piles et de médicaments non utilisés en vue de leur élimination sans danger. Les raisons invoquées pour proposer ces services étaient de générer des revenus supplémentaires, d'accroître la résilience des entreprises, d'apporter une valeur ajoutée aux clients et de garantir que la poste conserve sa raison d'être lorsqu'il s'agit d'appliquer les mesures du gouvernement.

Des études de cas et un manuel sur les services sociaux des postes seront publiés à la fin de cette année. Nous souhaitons donc vivement recevoir d'autres exemples de la part des postes. Nous voulons également des informations sur les listes de contrôle, les protocoles ou les autres outils qui pourraient être partagés. Veuillez envoyer ces exemples ainsi que toute question ou demande d'assistance à [pss@upu.int](mailto:pss@upu.int). **KR**

# Poursuivre l'acheminement du courrier – Entretien avec le Directeur des opérations postales de l'UPU

La COVID-19 a engendré des difficultés dans tout le réseau postal, mais l'Unité de continuité des opérations s'est efforcée de trouver des solutions pour que le réseau continue de fonctionner. Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales du Bureau international de l'UPU et responsable de l'Unité de continuité des opérations, explique les défis liés à l'acheminement du courrier lors d'une pandémie mondiale et présente les enseignements tirés de cette expérience.



ENTRETIEN RÉALISÉ PAR: Kayla Redstone

*La pandémie de COVID-19 a été décrite comme l'une des crises les plus graves depuis la Seconde Guerre mondiale. Quelles en ont été les conséquences pour les opérateurs postaux, leurs partenaires de la chaîne logistique et l'UPU?*

La crise de la COVID-19 entraîne des conséquences significatives sur les opérateurs postaux, leurs partenaires de la chaîne logistique, l'UPU et l'ensemble du secteur postal. Ces conséquences ne disparaîtront pas avec la pandémie. Les effets sur l'UPU et l'avenir du secteur postal se feront sentir de manière durable.

La crise a mis en évidence le fait que les postes constituent une composante fondamentale de l'économie mondiale représentant un lien essentiel pour tous les habitants de la planète. Les postes sont indispensables, non seulement pour la fourniture des services traditionnels de la poste aux lettres, des colis postaux et express, mais également pour la distribution de médicaments, les envois de fonds et les versements des gouvernements. Elles sont même appelées à simplifier des processus de vote lors d'élections.

En cette période de pandémie, la mission de l'UPU, qui est d'«assurer l'organisation et l'amélioration des services postaux et de favoriser la collaboration internationale»,

s'avère particulièrement pertinente. Le Secrétariat de l'UPU a coordonné les communications nécessaires entre les acteurs postaux et en a assuré la continuité, et a trouvé des solutions pour aider les Pays-membres de l'UPU à continuer d'assurer l'acheminement du courrier.

*Quelles ont été certaines des plus grandes difficultés auxquelles le secteur postal a été confronté au cours de la crise?*

La plus grande difficulté à surmonter a été celle d'assurer la circulation du courrier. La crise de la COVID-19 a entraîné une pression sans précédent pour le réseau postal international. Bien que de nombreux pays considèrent les postes comme un service essentiel leur permettant de poursuivre leurs opérations malgré les mesures de confinement, l'UPU a traité des messages d'urgence de 137 Pays-membres en lien avec la pandémie. Les messages annonçaient des perturbations de service dues aux mesures prises pour stopper la propagation de la COVID-19, telles que des annulations de vol et des mesures de distance sanitaire. Cela a entraîné une augmentation des délais de distribution pour certaines liaisons postales bilatérales et la fermeture complète d'autres liaisons.

**«La crise a mis en évidence le fait que les postes constituent une composante fondamentale de l'économie mondiale représentant un lien essentiel pour tous les habitants de la planète.»**

Les échanges de courrier internationaux en particulier ont été affectés par l'annulation des vols internationaux et la fermeture d'aéroports. Le réseau postal s'appuie fortement sur les transporteurs aériens de passagers pour l'acheminement du courrier.

En réponse à ces perturbations, l'UPU a contacté les opérateurs postaux pour les inviter à s'adresser aux transporteurs de fret par voie de surface. Elle les a aussi encouragés à communiquer toute information sur les capacités en matière de transports disponibles, y compris par voie ferroviaire, par voie maritime et par route. Nous avons également été en contact avec de nouveaux transporteurs utilisant différents moyens de transport et nous leur avons demandé d'envisager une coopération avec les postes. L'UPU a incité les opérateurs postaux et les transporteurs

à collaborer et à honorer l'obligation fondamentale de service universel, qui vise à fournir des services postaux à tous les habitants de la planète.

Ces initiatives de partage d'informations ont abouti sur un nombre impressionnant d'innovations et de nouvelles méthodes de transport par voie terrestre, voie maritime et voie aérienne. En partenariat avec l'Association du transport aérien international et à la suite des annulations généralisées de vols de passagers, l'UPU a encouragé les gouvernements à accélérer les procédures et à assouplir les restrictions pour que les lignes de transport de fret aérien, y compris pour le transport de courrier, puissent rester ouvertes. L'UPU a également travaillé en étroite collaboration avec les opérateurs postaux et les organisations ferroviaires pour transformer les études pilotes en une réalité viable.

Au vu de la situation actuelle, le réseau ferroviaire représente l'une des options alternatives pour acheminer d'énormes volumes de courrier entre l'Asie et l'Europe. De la mi-mars à aujourd'hui, 21 trains de fret de courrier uniquement ont permis de transporter presque 8000 tonnes de courrier. L'utilisation des trains pour l'acheminement du courrier est un succès pour l'UPU.

La route et la voie maritime sont d'autres options de transport de surface efficaces que nous avons mises en place pour remplacer le transport aérien. Elles représentent maintenant des composantes de plus en plus importantes dans le réseau postal international.

*Vous avez créé une Unité spéciale de continuité des opérations chargée d'aider à gérer la crise. Quelle a été sa mission pendant la pandémie?*

Au début de la pandémie, la Direction des opérations postales du Bureau international de l'UPU a rapidement cherché à garantir que le courrier – pas seulement les lettres, mais également les médicaments, le matériel médical et d'autres marchandises essentielles – puisse continuer d'être acheminé en dépit de la crise mondiale. Notre travail couvre trois dimensions.

La première étape a consisté à établir un mécanisme pour suivre la situation. Pour y parvenir, nous avons créé l'Unité de continuité des opérations, composée d'experts de différents domaines allant du transport et de la sécurité à l'informatique et la qualité de service. L'équipe transversale se réunit quotidiennement pour coordonner les actions de l'UPU relatives aux questions opérationnelles liées à la pandémie.

**«Les échanges de courrier internationaux en particulier ont été affectés par l'annulation de vols internationaux et la fermeture d'aéroports. Le réseau postal s'appuie fortement sur les transporteurs aériens de passagers pour l'acheminement du courrier.»**

Cela nous amène à la deuxième partie de notre mission, qui consiste à atténuer les effets de la crise sur les opérations postales. C'est sur ce point que nous concentrons notre énergie pour le moment.

Par exemple, l'équipe a élaboré un tableau récapitulatif toutes les mesures opérationnelles prises par les postes en réponse à la COVID-19. Ce tableau est disponible dans une base de données centrale accessible à tous les Pays-membres. Il permet d'obtenir rapidement et facilement les données relatives à chaque pays.

Un autre aspect important de notre travail consiste à fournir une aide concernant les problèmes de transport. L'Unité de continuité des opérations a cherché des solutions alternatives pour permettre d'acheminer les dépêches postales bloquées dans les bureaux d'échange, et ce en fournissant des informations à jour sur la disponibilité et la situation des transporteurs de fret aérien et des informations concernant le passage des frontières par voie routière, en assurant un lien avec les nouveaux partenaires de la chaîne logistique et en appuyant la création de nouveaux itinéraires. Nous avons élaboré un tableau rassemblant toutes les informations concernant les options de transport alternatives disponibles, dont les nouvelles solutions par voie ferroviaire, par transport aérien de fret et par voie maritime. Nous avons encouragé le recours à d'autres itinéraires alternatifs et fourni des conseils juridiques à ce sujet.

Ensemble, nous avons pu organiser le premier train de fret de courrier uniquement, qui a acheminé des milliers de tonnes de courrier de la République populaire de Chine vers l'Europe. Grâce à une coopération étroite avec les partenaires de la chaîne logistique, l'UPU a pu établir un cadre juridique et régler les questions

opérationnelles nécessaires pour mettre en place ce nouvel itinéraire, qui a contribué à la continuité de la circulation du courrier entre les continents.

Un autre aspect significatif de notre travail quotidien consiste à maintenir le contact avec nos membres et à leur apporter une aide. Nous communiquons avec nos membres sur une base quotidienne pour les aider à surmonter les difficultés et à résoudre les problèmes opérationnels, mais également pour recenser les pratiques exemplaires et les partager avec l'ensemble des membres. Nous avons préparé des communications afin d'expliquer les outils et les ressources que nous avons créés pour les aider à traverser cette période. Nous surveillons également l'incidence de la crise sur les volumes.

La troisième et dernière dimension de notre mission porte sur les enseignements tirés à la suite de la pandémie, notre objectif étant de mettre en place des projets visant à améliorer la résilience du réseau postal mondial.

*La crise a suscité une coopération intense entre l'UPU, les autres organes internationaux et les gouvernements, visant à résoudre les problèmes très rapidement. Comment envisagez-vous la suite de cette coopération une fois que la crise sera terminée?*

Au cours de cette période de crise, l'UPU a collaboré avec l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'Association du transport aérien international, l'Organisation mondiale des douanes, la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe, l'Organisation pour la coopération des Chemins de fer et le Conseil international de coordination pour les transports transeursiens afin d'assurer la continuité de l'acheminement du courrier.

Le Bureau international a également renforcé la coordination avec les Unions restreintes de l'UPU compte tenu de leur rôle fondamental dans les différentes régions. Ces organisations, qui collaborent traditionnellement avec l'UPU dans plusieurs domaines, jouent un rôle essentiel pour la collecte d'informations au cours de la pandémie et pour faciliter des échanges accrus avec les opérateurs dans chaque région.

L'UPU a toujours travaillé avec les organes internationaux et les gouvernements en vue d'une réalisation efficace d'objectifs communs. L'excellente collaboration et la coordination établies entre l'UPU et ces organisations se poursuivront après la crise.

*Vous avez parlé des «enseignements tirés». Comment pensez-vous que la crise changera la manière dont les opérations postales seront menées à l'avenir?*

Il y a clairement un avant-COVID et un après-COVID dans la manière de faire les choses. Même s'il reste encore du travail à faire, je peux déjà nommer certaines leçons importantes que nous avons apprises au cours des quelques derniers mois. Il est probable que les opérations postales évoluent en ce qui concerne le transport, la numérisation, l'orientation sur le marché et le multilatéralisme.

## La troisième et dernière dimension de notre mission porte sur les enseignements tirés à la suite de la pandémie, notre objectif étant de mettre en place des projets visant à améliorer la résilience du réseau postal mondial.

La pandémie a mis en évidence le fait que nous devons diversifier nos moyens de transport pour acheminer le courrier. Avant la COVID-19, les postes comptaient sur les vols commerciaux de passagers pour transporter leur courrier international. Cette dépendance à une solution unique s'est avérée catastrophique pour le transport du courrier au début de la crise.

Même si nous avons pu établir des itinéraires alternatifs assez rapidement au cours de la pandémie, il est clair que nous devons continuer à développer des solutions de transport alternatives afin de proposer à nos membres des options diversifiées. Le Règlement de la Convention sera modifié en conséquence.

La crise, en particulier l'obligation de distance sanitaire, a également renforcé la nécessité d'avancer autant que possible en ce qui concerne les processus numériques. Si la numérisation était un choix avant la pandémie, elle devient maintenant une obligation. Il est probable que, dans un avenir proche, les clients préfèrent que les distributions continuent de se faire «sans contact». L'innovation dans le domaine de la distribution, comme les casiers à colis et la saisie électronique de signatures, sera la clé pour proposer des options de distribution flexibles. Les écarts en matière de numérisation ont très fortement

affecté les pays en développement. C'est pourquoi nous accélérons maintenant la mise en œuvre des projets visant à connecter les pays aux réseaux numériques de l'UPU, par le biais du système de déclaration en douane, d'IPS et d'autres outils informatiques.

L'activité postale observée au cours de la COVID-19 a également confirmé que les postes passent d'un modèle basé sur l'acheminement des lettres et des documents à un modèle basé sur l'acheminement des marchandises. Selon les données de l'UPU, les mesures mises en place pour limiter la pandémie ont entraîné une intensification du déclin des volumes de lettres, et le commerce électronique a engendré une augmentation des volumes de petits paquets et de colis. Les opérateurs postaux vont devoir continuer à adapter leurs processus d'exploitation simplifiés et sans papier pour favoriser la fluidité du transport et de la distribution de ces envois.

Dernier point, mais pas des moindres, la pandémie a renforcé l'importance de la coopération multilatérale et le rôle que joue UPU pour faciliter cette coopération. Nous n'aurions pas pu surmonter les difficultés rencontrées dans le réseau postal mondial sans ces cadres.

En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies, nous sommes en mesure de rassembler tous les acteurs autour d'une table, que ce soit par le biais de la coopération intergouvernementale ou par le biais de la coopération interinstitutionnelle. Nous avons pu résoudre des questions bilatérales entre postes et transporteurs, et entre pays. Nous avons pu travailler avec d'autres institutions des Nations Unies et d'autres organisations internationales pour pousser les gouvernements et les régulateurs à faciliter l'échange de courrier international en maintenant la circulation des vols de fret, en assurant une coopération étroite avec les organisations douanières, en reconnaissant la poste comme un partenaire indispensable pour la fourniture de services essentiels et en veillant à ce que celle-ci bénéficie d'un appui suffisant pour pouvoir continuer à fonctionner. Aucune autre organisation n'est en position de faire cela.

Il me semble que la pertinence de l'UPU est manifeste, en particulier dans les moments difficiles: ensemble, nous avons pu développer des solutions concrètes pour le secteur et pour tout un chacun qui utilise son réseau mondial. **KR**

# Diagnostic du secteur postal

Une nouvelle étude de l'UPU indique que les volumes postaux ont chuté au début de la pandémie. Cette étude explore également les difficultés actuelles rencontrées par le secteur et propose des perspectives pour l'avenir.

TEXTE: Kayla Redstone



Le rapport, intitulé «The COVID-19 crisis and the postal sector» (La crise de la COVID-19 et le secteur postal), indique que les volumes postaux internationaux ont diminué de 21% entre le 23 janvier et le 14 mai 2020 par rapport à la même période l'année dernière. Cette baisse est la plus importante jamais enregistrée par l'UPU depuis que l'organisation a commencé à recueillir les données électroniques échangées entre ses opérateurs postaux.

Ce déclin considérable des volumes n'est pas une surprise dans la mesure où le monde entier est frappé de plein fouet par les répercussions sanitaires et économiques de la COVID-19. En avril, le Fonds monétaire international (FMI) prévoyait une baisse de 3% du produit intérieur brut (PIB) mondial en 2020; à la fin de juin, le FMI a révisé sa prévision et s'attend désormais à une baisse de pratiquement 5% du PIB mondial pour 2020. Pour mettre ces chiffres en perspective, on peut noter que le PIB mondial avait diminué de 0,1% lors de la crise financière mondiale de 2009. En outre, l'Organisation mondiale du commerce prévoit une baisse comprise entre 13 et 32% du volume de transactions commerciales au niveau mondial.

En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies pour les services postaux internationaux, l'UPU a suivi de très près la situation. En utilisant les statistiques et indicateurs postaux officiels basés sur les messages pour la fourniture de données électroniques échangés entre les pays par le biais des expéditions postales, l'UPU a déterminé les incidences à court, à moyen et à long terme sur les activités postales.

«La pertinence de la poste n'a jamais été aussi évidente. En effet, les citoyens s'appuient sur elle pour avoir accès à des services essentiels tout en restant à domicile. Les opérateurs postaux à travers le monde ont continué à travailler avec diligence pour répondre aux besoins de leur clientèle tout au long de la pandémie. En parallèle, ils ont également dû faire face aux nombreux défis entraînés directement par les mesures prises pour lutter contre la propagation du virus», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

## Défis relatifs à la chaîne logistique

Étant un service essentiel, la poste est restée opérationnelle en dépit du confinement en vigueur dans de nombreux pays. Malgré cela, le rapport indique que le secteur postal est confronté à d'immenses défis sur l'ensemble de la chaîne logistique. Des perturbations des transports en passant par le manque de main-d'œuvre ou encore les coûts de traitement accrus, la COVID-19 a eu une incidence sur la quantité comme sur la qualité des services postaux. Parmi les 192 Pays-membres de l'Union, plus de 130 pays ont envoyé des messages par le biais du système d'information d'urgence (EIMS) de l'UPU pour signaler des perturbations.

Jusqu'à ce que de nouveaux itinéraires soient trouvés, l'annulation de nombreux vols commerciaux, qui restent le moyen de transport du courrier international le plus répandu, a entraîné de grandes failles dans la chaîne logistique.

En utilisant les messages pour la fourniture de données électroniques échangés entre les pays par le biais des expéditions postales, l'UPU a été en mesure de quantifier les retards en calculant le ratio d'envois immobilisés, ou l'écart entre les envois exportés et leur réception dans le pays importateur au cours d'une semaine donnée. Ces données

montrent que l'envoi d'un courrier à l'étranger prend désormais pratiquement deux fois plus de temps qu'à la normale. Seul 1 envoi sur 2,1 est reçu par le pays importateur dans un délai d'une semaine. À la même période de l'année précédente, ce ratio était de 1 envoi sur 1,1.

Malgré l'amélioration des délais de distribution dans certaines régions lors de la levée des restrictions, Mauro Boffa, économiste à l'UPU, a précisé que les exportations ont subi 71% de difficultés supplémentaires pour atteindre le pays final de destination au plus fort de la crise et par rapport à la normale.

Les temps d'attente à la douane ont aussi fait peser une pression supplémentaire sur la qualité du courrier: en moyenne, le traitement des colis partants était de soixante et onze heures et de soixante-quatre heures pour les colis arrivants, contre une heure et deux heures, respectivement, en temps normal.

«Si le marché intérieur représente toujours une part importante du secteur postal, la part des activités internationales a augmenté plus rapidement ces dernières années. Cette crise a fragilisé le marché international.»

### Marché international et marché intérieur

Selon le rapport, la baisse des volumes internationaux pourrait aussi s'expliquer par la baisse des revenus disponibles de la clientèle et les retards de distribution.

Plutôt que de commander en ligne des marchandises expédiées depuis l'étranger, les clients se tourneraient de plus en plus vers le marché intérieur.

Selon M. Boffa, ce phénomène pourrait être inquiétant pour la croissance à long terme du secteur postal, le segment des colis internationaux ayant un potentiel prometteur pour compenser le déclin continu des volumes de la poste aux lettres. Rien qu'en 2018, le marché des colis transfrontaliers a augmenté de 13%.

«Si le marché intérieur représente toujours une part importante du secteur postal, la part des activités internationales a augmenté plus rapidement ces dernières années. Cette crise a fragilisé le marché international», a-t-il ajouté.

### Perspectives

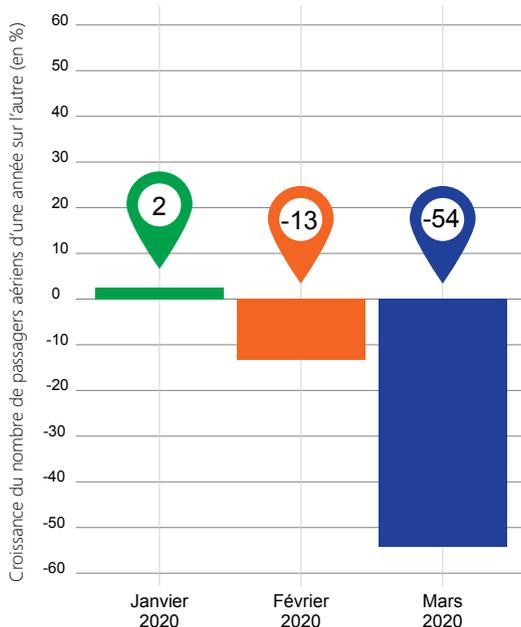
Selon le rapport, la croissance et la diversification du secteur postal joueront un rôle majeur sur la manière dont les postes vont se rétablir une fois la pandémie terminée.

M. Boffa a ajouté que les opérateurs postaux seront confrontés sur le long terme à trois scénarios potentiels: pessimiste, réaliste et optimiste.

Dans le scénario pessimiste, les postes seront dans l'incapacité de se rétablir des conséquences de la COVID-19 en raison du manque de main-d'œuvre, des ruptures d'approvisionnement, des mesures sanitaires permanentes et du déclin économique général. Ce climat accélérera le recul à long terme de leurs activités relatives à la poste aux lettres et leur échec à répondre aux nouveaux besoins de leur clientèle.

L'hypothèse la plus probable est que les conséquences sanitaires et économiques de la COVID-19 seront temporaires et que les postes pourront finalement se rétablir et saisir certaines occasions, telles que la demande en matière de services postaux et de nouveaux services et les

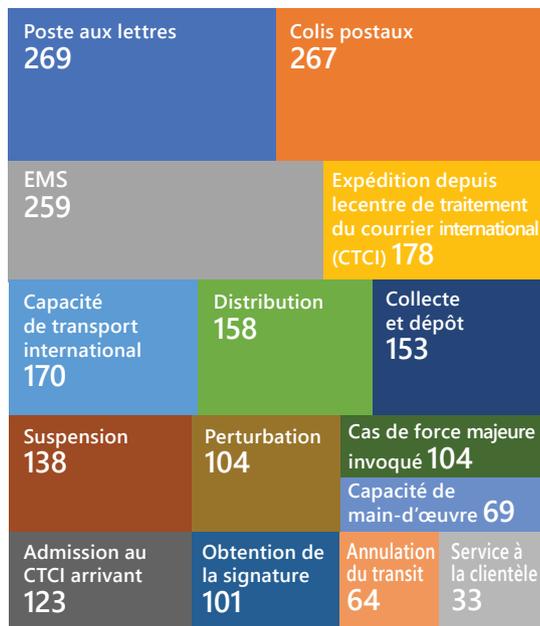
### BAISSE DU NOMBRE DE PASSAGERS AÉRIENS AU NIVEAU MONDIAL



Source: statistiques du transport aérien de l'OACI.  
Remarque: taux de croissance calculés par rapport à la même période en 2019.

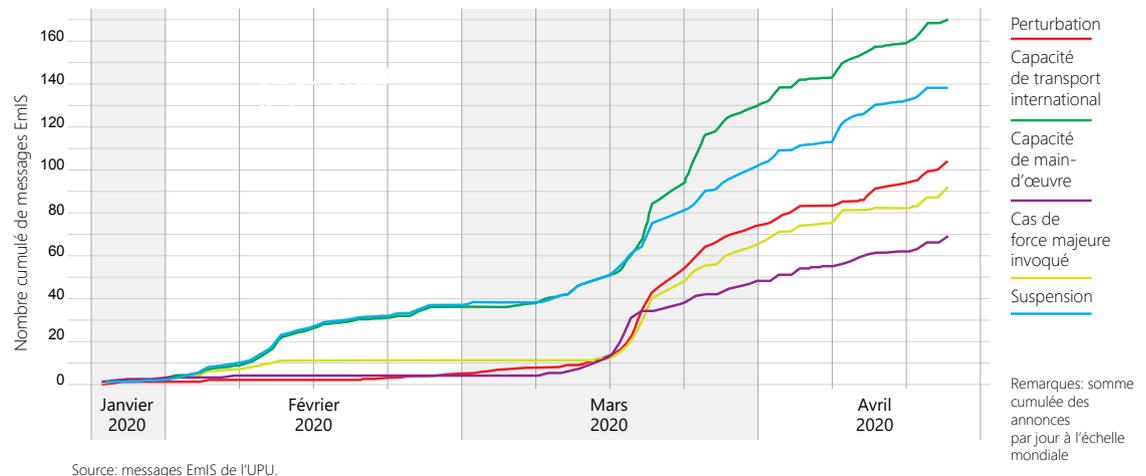
### INCIDENTS AU SEIN DU RÉSEAU

Secteurs touchés et nombre d'annonces

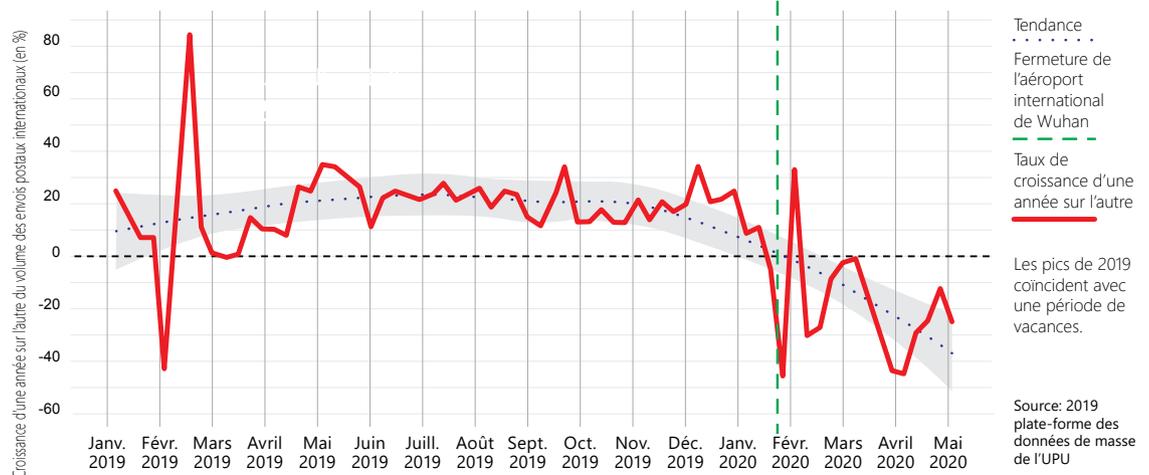


Source: messages (EmlS) de l'UPU (17 avril 2020).

## ÉVOLUTION DES PERTURBATIONS DU RÉSEAU POSTAL



## TAUX DE CROISSANCE INTERNATIONALE DE LA LOGISTIQUE LÉGÈRE



partenariats créés pour répondre aux besoins de la clientèle lors de la pandémie. Cependant, ces occasions ne seront pas suffisantes pour contrer les effets à long terme du déclin dans la mesure où la clientèle pourra à nouveau utiliser les canaux hors ligne une fois les mesures sanitaires assouplies.

En prenant les bonnes mesures, les décideurs et les postes pourraient résister au tumulte de la pandémie. Ce scénario part du principe que la poste possède un réseau bien développé lui permettant de se rétablir rapidement. La poste pourrait être en mesure de contrebalancer le déclin à long terme en tirant parti de la hausse de la demande en matière de colis et de services postaux qui lui permettrait de bénéficier de recettes supplémentaires pour investir dans des transformations structurelles.

### Besoins en matière de régulation

Le rapport appelle vivement les pays à considérer les postes comme des partenaires nécessaires pour atteindre leurs objectifs socioéconomiques et pour résorber l'impact de la pandémie sur la population grâce aux alternatives de consommation, de travail et de communication qu'elles proposent.

Si certains postes ont pu constater une augmentation de la demande en matière de services intérieurs,

elles doivent néanmoins continuer de soutenir les opérateurs postaux.

«Nous pensons que le confinement a entraîné une hausse de la demande en matière d'envois issus du commerce électronique expédiés par le biais du secteur postal dans certains pays. Cependant, cela ne signifie pas forcément que les opérateurs postaux ont été plus épargnés par la crise», a expliqué M. Boffa. «Les coûts d'exploitation ont aussi augmenté pour les postes confrontées à des problèmes d'approvisionnement et de main-d'œuvre. En effet, le service postal nécessite une main-d'œuvre importante.»

Les postes auront toujours besoin du soutien des décideurs pour faire face aux perturbations toujours en cours de la chaîne logistique et pour aider à protéger le personnel postal, qui, en tant que travailleurs essentiels, reste au contact du public. De plus, les décideurs peuvent aider les opérateurs postaux à assurer leur croissance après la pandémie en soutenant le développement postal et la diversification des services postaux vers les colis, la logistique, les services de paiement ou encore à destination de la population.

Plus d'informations sur l'impact de la pandémie sur le secteur postal sont disponibles ici: [www.upu.int/fr/covid19report](http://www.upu.int/fr/covid19report). KR



Je suis très heureux de vous annoncer le retour sur site progressif des membres du personnel au siège de l'Union à partir de lundi 6 juillet.

Nous avons certes dû travailler séparément, mais, ensemble, nous avons continué de servir les 192 Pays-membres de l'Union et nos nombreux partenaires. Je remercie sincèrement chacun d'entre vous pour votre travail exceptionnel en ces temps de crise.

Merci à l'UPU.

**Bishar A. Hussein**  
Directeur général de l'UPU

### **Nous avons mis en place de nouvelles mesures pour assurer la sécurité du personnel et des visiteurs.**

Des panneaux tout autour du bâtiment indiquent qu'une seule personne à la fois peut prendre l'ascenseur, conformément aux recommandations en matière de distance sanitaire émises par le Gouvernement suisse.

Des panneaux aux entrées du bâtiment indiquent qu'une seule personne à la fois peut entrer, conformément aux directives du Gouvernement suisse en matière de distance sanitaire.

Des distributeurs de désinfectant pour les mains situés à chaque

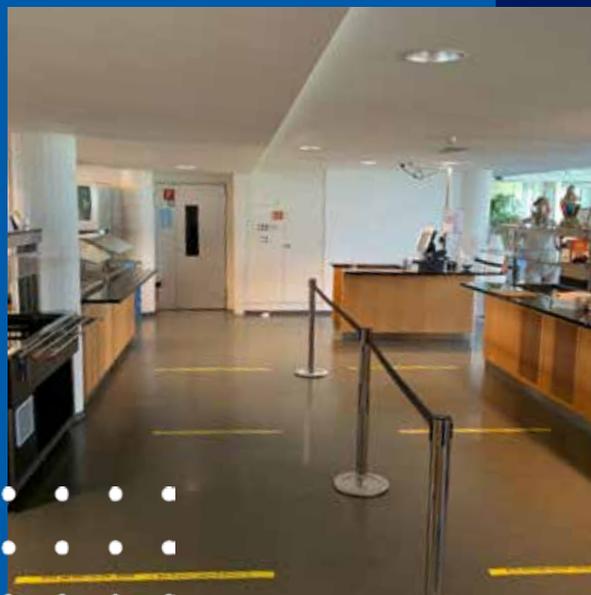
entrée du bâtiment et à chaque étage permettent de se protéger et de protéger les autres.

Les salles de réunion ont été configurées pour assurer un espacement adéquat entre les participants – matérialisé par des sous-mains – et ont une entrée et une sortie distinctes, conformément aux directives du Gouvernement suisse. Les salles seront désinfectées après chaque utilisation.

De nouveaux marquages au sol dans les zones à forte affluence indiquent où le personnel et les visiteurs doivent se placer pour faire la queue afin de garder une distance de 2 mètres entre chaque personne.

Des affiches et des bannières déroulantes sont placées dans le bâtiment pour communiquer les directives de la Confédération suisse visant à lutter contre la COVID-19 et pour informer ainsi le personnel et les visiteurs de la façon de se protéger et de protéger les autres.

Dans la cafétéria, des marquages de distance au sol ont été appliqués, les tables ont été espacées et des gants jetables ont été mis à disposition, cela afin d'assurer la protection du personnel lors des pauses-déjeuner.



#KEEPUPUSAFE



## Objectifs de développement durable: Objectif 1 **ÉLIMINER LA PAUVRETÉ SOUS TOUTES SES FORMES ET PARTOUT DANS LE MONDE**

**En tant qu'institution des Nations Unies, l'UPU est déterminée à participer à la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030.**

Les 17 Objectifs de développement durable et leurs 169 cibles, adoptés par les Nations Unies en septembre 2015, servent de feuille de route à la communauté internationale pour bâtir un avenir durable et promouvoir le progrès social et le bien-être des habitants. Leur mise en œuvre passe par la conclusion de partenariats actifs et collaboratifs entre tous les pays et tous les acteurs concernés.

Le secteur postal peut jouer un rôle clé dans la réalisation de ces objectifs aux niveaux national, régional et international. Avec leurs réseaux étendus et un accent mis sur le service public, les postes peuvent constituer des partenaires stratégiques pour réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030.

Aujourd'hui, zoom sur l'objectif 1, qui vise à mettre fin à la pauvreté. Voici un exemple de contribution de la poste.



## BANGLADESH

La poste du Bangladesh contribue à la Vision 2021 du pays, dont l'objectif consiste à sortir des millions d'habitants de la pauvreté. En particulier, la poste a émis plus de 11 millions de mandats de poste mobiles pour une valeur de 7 millions d'USD et a lancé le service «Postal Cash Card», qui propose une carte de paiement postal; 52 000 Bangladais sont détenteurs d'une telle carte, dont une bonne partie habite en zone rurale.



# DIX RAISONS POUR LESQUELLES L'UPU EXISTE

01

## GARANTIR L'UNICITÉ DU TERRITOIRE POSTAL

Les 192 Pays-membres de l'Union et les réseaux postaux qu'ils gèrent constituent le plus grand réseau de distribution au monde. La liberté de transit pour les envois postaux est garantie au sein du territoire postal unique et les membres de l'UPU acceptent de respecter les règles en vigueur pour les échanges de courrier internationaux.

02

## LIER LES RÉSEAUX

L'interconnexion des réseaux postaux est indispensable à l'exploitation efficace des services postaux internationaux. L'UPU joue un rôle majeur dans la normalisation et dans l'élaboration de solutions techniques pour l'échange de données électroniques, de paiements et d'autres informations.

03

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Sans qualité de service, il est impossible de développer les marchés et de gagner la confiance des clients. L'UPU a développé nombre de systèmes, solutions et initiatives de renforcement des capacités pour aider les postes à améliorer leur qualité de service.

04

## FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT SOCIOÉCONOMIQUE

Le réseau postal est un facteur du développement économique de chaque pays qui, chaque jour, permet d'effectuer des centaines de millions de transactions physiques, électroniques et financières à travers le monde. L'UPU aide ses Pays-membres à mettre en place ou à développer des services financiers inclusifs et durables.

05

## FACILITER LE COMMERCE

Avec la mondialisation et la croissance du commerce électronique, les postes sont les partenaires idéaux pour faciliter le commerce – en particulier pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises (MPME). L'UPU fournit un cadre juridique, réglementaire et technique pour appuyer la croissance des MPME par le biais de l'infrastructure postale.

06

## AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES POSTAUX

Le concept de service postal universel est fondamental pour l'UPU. Le droit à des services postaux de base de qualité couvrant la totalité du territoire d'un pays et à un prix abordable compte plus que jamais. Par le biais d'ateliers et de missions d'experts, l'UPU aide les pays à définir le service postal universel et à introduire un cadre réglementaire pour le secteur.

07

## TRAVAILLER À LA RÉFORME DU SECTEUR

La réforme du secteur postal reste une priorité majeure pour la coopération au développement. L'UPU travaille dans plusieurs domaines pour offrir aux pays une aide structurée en matière de réforme: faire mieux connaître la réforme postale aux institutions financières internationales, faciliter l'échange de pratiques exemplaires et développer des guides pour le suivi, le soutien et l'évaluation de la réforme.

08

## DÉVELOPPER LES MARCHÉS

Le marché postal évolue rapidement, car il s'adapte à l'ouverture de la concurrence et aux avancées technologiques. L'UPU analyse ces changements et publie des études économiques et d'autres types d'études pour garantir que les Pays-membres et les principaux acteurs du secteur postal disposent d'une vision claire des tendances régionales et mondiales et identifient les facteurs aidant ou freinant le développement des services postaux.

09

## SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les services postaux sont profondément ancrés dans le tissu socioéconomique de chaque pays et jouent un rôle dans le développement durable à la fois pour le secteur postal et pour la planète. L'UPU appuie les opérateurs postaux dans les efforts qu'ils déploient pour intégrer le développement durable dans leurs activités.

10

## TRAVAILLER EN COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES INTERNATIONAUX

En tant qu'agence intergouvernementale et spécialisée des Nations Unies, l'UPU est le seul organe représentant le secteur postal et négociant en son nom dans son intégralité. Elle répond à un certain nombre de problèmes mondiaux, en coopération avec d'autres agences spécialisées.

# La Poste Suisse se tourne vers l'avenir

La Poste Suisse a publié sa nouvelle stratégie quadriennale pour la période 2021-2024. Judicieusement baptisée «Poste de demain», elle vise à continuer à offrir un service public de qualité de haut niveau.

TEXTE: Olena Muravyova

La stratégie vise à garantir la modernisation permanente de la poste, vieille de 170 ans.

«La <Poste de demain> est une stratégie de croissance.

Nous voulons cibler une croissance dans nos compétences clés traditionnelles, à savoir la logistique et la communication. Il s'agit de nos points forts, qui nous permettent d'apporter la plus grande contribution à la Suisse», a déclaré Roberto Cirillo, Directeur général de La Poste Suisse, au sujet de la nouvelle stratégie.

Le service postal helvétique est arrivé en tête du classement mondial de l'indice intégré pour le développement postal de l'UPU trois années de suite. Sur un total de 172 pays, la Suisse a obtenu des résultats remarquables en matière de résilience et de pertinence de son réseau, avec une demande forte pour ses produits et services, ainsi qu'en matière de capacité d'innovation, de diversification de ses sources de revenus et de développement durable.

En dépit de ses réalisations, La Poste Suisse travaille pour accroître ses bénéfices,

lesquels déclinent depuis quelques années en raison d'un écart grandissant entre les volumes d'envois de la poste aux lettres et de colis postaux, d'une part, et de faibles taux d'intérêt, d'autre part. Avec sa nouvelle stratégie, l'entreprise espère générer des bénéfices pour réussir à financer le service postal universel sur l'ensemble du territoire suisse et ses autres activités par ses propres moyens.

La stratégie permettra à l'entreprise de se concentrer sur la confidentialité des données dans la distribution des envois postaux. Tout au long de son histoire, La poste Suisse a préservé ce principe dans le courrier physique. Désormais, elle l'étendra pour garantir la sécurisation de la communication numérique dans les domaines – santé, par exemple – où la sensibilité des données est essentielle.

«L'une des raisons d'être essentielles de la poste est l'acheminement confidentiel d'informations de l'expéditeur au destinataire. La valeur de la confidentialité numérique et du contrôle des propres données ne cessera de croître au cours des années à venir», a expliqué M. Cirillo.

Lors du prochain cycle de quatre ans, l'entreprise prévoit de stabiliser son réseau à quelque 800 bureaux de poste et de l'ouvrir à d'autres prestataires de services et aux autorités, dont les clients disposeront ainsi d'un accès supplémentaire. Les bureaux de La Poste Suisse deviendront alors des centres de service, offrant ainsi une source de revenus supplémentaires et familiarisant le public avec de nouveaux services numériques.

Cette vision des futurs bureaux de poste préservera également les emplois.

La Poste Suisse prévoit aussi de conserver sa position de leader du marché des transports publics avec son service PostBus. L'entreprise cherche à installer des terminaux et des points d'accès numériques sur les routes afin de répondre à la demande grandissante de la clientèle suisse pour des services de mobilité. La durabilité sera un axe de développement de ces services. La Poste Suisse investira dans des solutions alternatives telles que les véhicules électriques.

«Nous sommes pleinement conscients de notre responsabilité environnementale et nous avons pour objectif un acheminement des envois sans impact pour le climat», précise M. Cirillo.

La Poste Suisse déploiera sa nouvelle stratégie en commençant par moderniser sa structure organisationnelle en se concentrant sur la sécurisation des emplois et sur le recrutement dans les domaines où un soutien accru est nécessaire, comme les services informatiques et de messagerie. Elle organisera également des formations pour les facteurs, rehaussant ainsi le profil de la profession.

Au moment de décrire son objectif personnel pour l'avenir de La Poste Suisse, M. Cirillo déclare: «Il est primordial pour nous de conserver notre importance pour la population suisse. Cela implique toutefois que nous évoluions avec elle. Nous aurons fait du bon travail si le public perçoit la poste comme le moteur d'une Suisse moderne.» **OM**



Photo: La Poste



Photo: Bureau national des postes de la République populaire de Chine

Si la pandémie de COVID-19 a entraîné des perturbations sur la chaîne logistique qui ont affecté les volumes postaux mondiaux, les activités de la poste chinoise ont quant à elles progressé au cours des cinq premiers mois de 2020.

TEXTE: Kayla Redstone

Le Bureau national des postes de la République populaire de Chine a indiqué que les recettes postales avaient augmenté de 8,9% entre janvier et mai 2020 par rapport à l'année précédente, malgré les répercussions de la COVID-19 et des mesures prises pour limiter sa propagation.

Le Bureau national des postes a annoncé que les recettes postales s'élevaient à 404,13 milliards de CNY (soit environ 57,2 milliards d'USD). Les recettes relatives aux services de distribution ont augmenté de 9,9%, ce qui correspond à une hausse des volumes de 18,4% entre janvier et mai par rapport à la même période l'année dernière.

Par ailleurs, cette croissance va en s'accroissant. Les recettes ont progressé de 18,5% en avril. En mai, ce chiffre atteignait presque 22% par rapport à la même période l'année précédente, ce qui représente une

## Explosion des activités postales en Chine malgré le COVID-19

augmentation des recettes de 95,11 milliards de CNY (13,5 milliards d'USD).

Le volume d'envois express a fait un bond de 41% en mai par rapport à la même période l'année dernière, avec 7,38 millions d'envois expédiés pendant ce mois seulement.

### Facteurs de croissance

Le Bureau national des postes a attribué cette croissance rapide au commerce électronique, étant donné que de nombreux clients se sont tournés vers les boutiques en ligne plutôt que physiques pour réduire leur risque d'exposition au virus. Ainsi, davantage de consommateurs plus âgés et vivant en milieu rural ont eu recours au commerce électronique pour la première fois. Par ailleurs, un grand nombre d'entreprises ont également commencé à vendre leurs produits en ligne pour compenser la baisse des clients dans leurs boutiques.

Un festival d'achat en ligne a également été organisé entre la fin d'avril et le début de mai pour stimuler les ventes en ligne, générant ainsi un fort besoin en matière de livraison. Par ailleurs, les bureaux de poste chinois ont commencé à proposer aux commerçants ne pouvant pas vendre leurs produits frais sur

les marchés de se connecter à des plateformes de vente en ligne. Cette initiative, qui a reçu un accueil très favorable du public et comprenait des vidéos en direct pour la promotion des produits, a aidé les agriculteurs à poursuivre leurs activités en garantissant la stabilité des prix. Les bureaux de poste de Jinhua ont indiqué avoir enregistré près de 2000 commandes lors des trois premiers jours du lancement du programme.

Selon le Bureau national des postes, les opérateurs ont su faire face à cette hausse de la demande en réalisant des investissements visant à renforcer leurs capacités (recrutement d'employés supplémentaires, mise en œuvre de mesures de sécurité, achat de véhicules supplémentaires et ouverture de nouveaux sites d'exploitation).

Ils ont également resserré leur collaboration avec les plateformes de commerce électronique afin de mieux prévoir les pics d'expédition et de répartir la charge sur l'ensemble du réseau. L'adoption de nouvelles technologies telles que les données de masse, les outils informatiques intelligents et les systèmes d'automatisation ont également aidé les opérateurs à gérer cette explosion des volumes. **KR**

## Canada

**POSTES CANADA** étudiera la possibilité de proposer des services de banque postale dans le cadre de sa coopération avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, un syndicat des employés postaux ruraux. Dans le cadre de cet accord, Postes Canada investira 500 000 CAD (soit environ 367 000 USD) pour étudier la manière dont les bureaux de poste en zone rurale peuvent fournir des services bancaires tels que des transferts d'argent ou l'encaissement de chèques du Gouvernement. Pour le moment, Postes Canada collabore avec MoneyGram et fournit des services financiers limités sans compte bancaire obligatoire.

## Chine (Rép. pop.)

**CHINA POST** a expédié plus de 2000 tonnes de courrier vers 36 pays européens par voie ferroviaire. Les trains partent des provinces chinoises, y compris Shanghai et Zhejiang, et arrivent à Vilnius (Lituanie), où le courrier est ensuite distribué vers les destinations européennes. Pour le moment, six trains ont déjà fait ce voyage. Les trains postaux entre la République populaire de Chine et l'Europe présentent des avantages indéniables comme la stabilité des coûts logistiques et des temps de transport.

## Costa-Rica

**CORREOS DE COSTA RICA** a distribué 41 625 colis contenant des médicaments à des patients atteints de maladie chronique dans 47 centres de santé à travers le pays entre le 23 mars et le 7 mai. Ce projet s'inscrit dans les efforts réalisés par l'opérateur postal afin de lutter contre la pandémie de COVID-19. Sa mise en place a été réalisée avec le soutien et la coopération de la Caisse publique de sécurité sociale costaricienne et de la Commission nationale pour la prévention des risques et les interventions d'urgence.

## Émirats arabes unis

**EMIRATES POST** a distribué deux millions d'envois postaux internationaux et nationaux depuis le début de 2020. La grande majorité de ces envois était liée au commerce électronique, qui représente un colis sur trois. Emirates Post a réalisé des investissements pour améliorer sa distribution au dernier kilomètre. Ces améliorations ont été possibles en simplifiant les processus d'intégration et les envois contre remboursement. Désormais, 99,8% des expéditions sont distribuées à la date prévue. Ce chiffre dépasse le record de distribution précédent (96%) sur l'ensemble du pays.

## Espagne

Par le biais de son réseau postal, **CORREOS** a distribué quasiment un million de masques à 163 665 transporteurs (entreprises de transport routier, bus ou encore conducteurs de taxi) dans l'ensemble du pays. Le Ministère des transports a acheté les masques. L'opérateur a organisé la distribution depuis le centre de traitement postal automatisé de Vallecas (Madrid) vers les centres régionaux, puis vers les 2395 bureaux de poste. Pour récupérer leurs masques, les conducteurs ont simplement présenté leurs papiers d'identité nationaux.

## États-Unis d'Amérique

**UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS)** a aidé l'US Navy (la marine de guerre des États-Unis d'Amérique) à mettre en place des vols charters pour expédier du courrier vers le Royaume de Bahrain et Djibouti afin de résorber le courrier en retard destiné à l'Europe. Ces retards ont été entraînés par l'annulation de nombreux vols commerciaux transatlantiques. L'US Navy a transporté plus de 18 tonnes de courrier de Chicago au Royaume de Bahrain et Djibouti, puis jusqu'en Europe. La marine des États-Unis d'Amérique a organisé des vols deux fois par semaine depuis le Camp Lemonnier (une base de la marine américaine située à Djibouti) pour distribuer des fournitures médicales en Europe.

## Jersey

**JERSEY POST** a étendu son service Call&Check, qui permet de planifier des visites à domicile pour prendre des nouvelles des gens. Grâce au nouveau service Call&Check Lite, les clients peuvent désormais s'inscrire ou inscrire leurs proches pour bénéficier d'appels téléphoniques gratuits de la part de l'équipe Call&Check deux fois par semaine en période de quarantaine s'ils ont besoin d'aide supplémentaire. L'opérateur postal a lancé cette initiative dans le cadre du service gouvernemental Connect Me, qui vise à lutter contre la propagation de la COVID-19.

## Malte

En coopération avec les autorités sanitaires nationales, **MALTA POST** a distribué 125 000 lettres d'information aux personnes vulnérables pour les inviter à rester chez elles afin de diminuer les risques de propagation de la pandémie. Dans le cadre de ses opérations, Malta Post respecte de nombreuses précautions, y compris la distance de 2 mètres dans les bureaux de poste et les distributions à domicile sans contact. Les clients peuvent également récupérer vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept leurs envois dans les consignes à colis de l'opérateur Easipik situés dans les bureaux de poste de Malte et de Gozo.

## Nouvelle-Zélande

**NZ POST** recevra 130 millions de NZD (soit 83,6 millions d'USD) sur une période de trois ans au titre du budget gouvernemental pour soutenir la croissance des services postaux. Le financement pour la poste intègre aussi des placements en action provenant de ses actionnaires pour un total de pratiquement 150 millions de NZD (soit 96,5 millions d'USD). Cette somme vise à équilibrer la perte des revenus postaux entraînée par la pandémie de COVID-19 et à améliorer la résilience financière de la poste. Ce financement permettra à NZ Post de continuer à fournir des services postaux à environ 2,5 millions d'adresses à travers le pays et à renforcer l'infrastructure postale.

## Oman

OMAN POST distribue désormais du courrier à l'international vers plus de 220 destinations à travers le monde. Le nouveau service Premium Express Mail (IPEX), qui fait partie du service de courrier express (EMS) de l'opérateur, permet d'expédier en priorité des documents ou colis pesant jusqu'à 25 kilogrammes. Les distributions de courrier vers les grandes villes des pays du Conseil de coopération du Golfe prennent vingt-quatre heures. Pour les autres destinations, les distributions prennent de quarante-huit à septante-deux heures.

## Philippines

THE PHILIPPINE POSTAL CORPORATION a lancé une initiative nommée «Salamat Po» (qui signifie «Merci»). Grâce à cette initiative, les enfants peuvent envoyer des lettres de remerciement aux employés postaux, qui ont fait preuve d'un courage immense en étant en première ligne de la pandémie. Les participants peuvent envoyer leurs lettres par courrier électronique et les partager sur Facebook. En collaboration avec le Ministère de l'éducation, PHLPST espère que ce programme de sensibilisation ravivera l'intérêt des enfants pour l'écriture des lettres et leur permettra de développer leur talent d'écrivain.

## Tchad

LA SOCIÉTÉ TCHADIENNE DES POSTES et de l'épargne a lancé des services innovants pour renforcer son image et améliorer sa position sur le marché face à la concurrence rude du secteur privé. Parmi ces innovations, on peut trouver le service de transfert de fonds électronique «Wari», le service de courrier express «PostExpress», l'installation de nouvelles boîtes postales pour les entreprises ou encore l'amélioration des guichets postaux dans les bureaux de poste. Le 3 juin 2020, le Ministre des postes, des nouvelles technologies de l'information et de la communication a inauguré les locaux rénovés du siège de la poste tchadienne.

## République tchèque

ČESKÁ POŠTA a utilisé son réseau postal pour distribuer de la nourriture et des produits essentiels à la population afin de lutter contre la pandémie de COVID-19. L'opérateur postal a aussi organisé des tournées de distribution de courrier sans contact. Lors de la quarantaine, les destinataires ont pu récupérer leurs colis dans leurs boîtes aux lettres ou aux bureaux de poste pendant un mois. Dans le but de protéger son personnel, l'opérateur a aussi équipé ses facteurs et ses bureaux de poste de bouteilles de spray désinfectant (respectivement 9200 et 40 000 bouteilles).

## Thaïlande

THAILAND POST, en coopération avec le Ministère de l'intérieur et le Ministère de la santé publique, a distribué des masques médicaux produits dans des usines vers les provinces du pays pour lutter contre la pandémie. Le service a mis à profit neuf usines qui ont produit 2,3 millions de masques par jour. Les provinces ont ensuite distribué ces masques aux travailleurs essentiels (personnel médical et infirmier, employés du secteur public, etc.). La première expédition, qui contenait 200 000 masques, a été distribuée par l'opérateur postal aux 22 provinces de la Thaïlande centrale.

Toutes ces brèves ont été rédigées par Olena Muravyova

## Ukraine

La société publique par actions UKRPOSHTA a rejoint le réseau de distribution mondial du service de courrier express (EMS). Le service sera disponible dans quasiment 1000 installations postales dans tous les centres régionaux du pays. À compter du 1<sup>er</sup> juin, plus de 4000 bureaux de poste automatisés ont commencé à accepter les envois EMS en vue de leur expédition. Ce service traite les documents et marchandises pesant jusqu'à 30 kilogrammes.

## Viet Nam

VIETNAM POST a été chargé par le Ministère de l'information et de la communication d'élaborer un système d'adressage national pour favoriser le développement des services de commerce électronique. La base de données des codes postaux de l'opérateur et son logiciel de collecte des données d'adressage serviront de base pour créer ce nouveau système. La clientèle peut trouver et partager en ligne des codes d'adresse. Le système fournira également des codes QR et une description détaillée des adresses. À l'heure actuelle, l'opérateur a attribué des codes à plus de 23 millions d'adresses nationales.

## 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 publiereportages.

Plaine page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
-------------	----------------------	---	--

Pages intérieures	4000 EUR	15 200 EUR	28 800 EUR
Deuxième de couverture	4100 EUR	15 480 EUR	29 520 EUR
Troisième de couverture	4100 EUR	15 480 EUR	29 520 EUR
Quatrième de couverture	4300 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	3000 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

**Kayla Redstone**  
Rédactrice en chef

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:  
[kayla.redstone@upu.int](mailto:kayla.redstone@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 **+41 31 350 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

ANGLAIS  ARABE  ALLEMAND  ESPAGNOL

FRANÇAIS  CHINOIS  RUSSE



**■ 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.

# SUIVEZ-NOUS

# Nous sommes SOCIAUX !

 UPU_UN	 universalpostalunion
 universalpostalunion	 UPU_UN
 universal_postal_union	
 Universal Postal Union	

