



UPU  
UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

# Partenariats contre la pandémie

## Collaboration efficace entre les postes, les organismes publics, les organisations non gouvernementales et le secteur privé

### RÉSUMÉ

La création de partenariats efficaces peut être essentielle pour les postes souhaitant diversifier leurs activités pour inclure la prestation de nouveaux services sociaux. Les postes ont dû réagir rapidement à la pandémie de COVID-19 pour aider les citoyens et les gouvernements, ce qui a mis en exergue l'importance de la collaboration, c'est-à-dire du partage des ressources pour une cause commune. Dans ce document, nous explorerons le rôle des partenariats pour la distribution de fournitures médicales, la mise en place de solutions de cartographie et la livraison de colis alimentaires par Azerpost, Correos de Costa Rica et Vietnam Post. La définition de responsabilités, de voies de coordination et de procédures opérationnelles claires semble avoir été la clé de la réussite de ces projets.

Azerpost, Correos de Costa Rica et Vietnam Post ont mis en place de nombreux services pour protéger les populations vulnérables et favoriser le bien-être des citoyens pendant la pandémie de COVID-19. Bien que chaque initiative et chaque contexte local soient uniques, le point commun de ces projets est la nécessité pour les postes de mettre en place rapidement des partenariats efficaces. L'objectif du présent résumé est d'analyser les méthodes de collaboration utilisées par ces postes pour fournir différents types de services sociaux, les difficultés liées à la coopération intersectorielle et les enseignements qui pourraient servir à d'autres postes.

**Correos de Costa Rica** semble avoir réagi particulièrement vite à la pandémie. Cet opérateur désigné a transmis à l'UPU de nombreux exemples d'initiatives, tel que la modification du fonctionnement de ses bureaux de poste afin de garantir un accès sûr et prioritaire aux personnes âgées et aux petites et moyennes entreprises (PME). Il a également mis en place un partenariat avec un réseau gouvernemental (CEN-CINAI) mettant en relation des organisations non gouvernementales et des entreprises privées pour favoriser la distribution de colis alimentaires aux enfants souffrant de carences nutritionnelles. Cependant, nous nous pencherons sur deux autres initiatives: 1o) le partenariat avec des entreprises de location de voitures privées afin d'assurer la livraison de médicaments à domicile; 2o) la mise en place d'une plate-forme en ligne pour fournir des antiseptiques à base d'alcool au grand public pour la désinfection des mains.

Correos de Costa Rica a étendu la capacité de son service existant de **livraison de médicaments à domicile** pour éviter aux personnes à risque de devoir se rendre dans un centre médical. Innovante, la poste du Costa-Rica a choisi de s'associer à des entreprises de location de voitures privées pour accroître sa flotte de véhicules et mener à bien ce projet. Ces entreprises ont fourni gratuitement les véhicules, le carburant et les chauffeurs. La poste s'est chargée de la logistique: elle allait chercher les médicaments au centre médical, classait les emballages et organisait les itinéraires des nouvelles équipes de distribution pour la livraison au domicile des patients.

Correos de Costa Rica et la Caja Costarricense de Seguro Social (caisse publique de sécurité sociale costaricaine) sont à l'origine de cette initiative. Parmi les **partenaires** ayant participé à ce projet, on compte: la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (commission nationale de prévention des risques et d'intervention en cas d'urgence), les filiales «Economy», «Enterprise» et «Budget» de l'entreprise privée de location de voitures Rent A Car, Topofarma et l'entreprise de vente automobile «Veinsa Motors».

Les concepteurs ont dû relever plusieurs défis, tels que: persuader les directeurs des pharmacies de participer, définir les relations de travail avec chaque pharmacie, mettre en place des procédures, des contrôles et des moyens de coordination et de communication clairs. Il a également été nécessaire

de faire preuve d'une certaine souplesse afin de répondre aux demandes et aux attentes des citoyens, notamment à la suite de la hausse des volumes de commandes. De nouveaux chauffeurs ont été formés aux procédures de distribution convenues et les directeurs de chaque centre de distribution ont été chargés de la sûreté et de la sécurité des médicaments.

Correos de Costa Rica a également mis en place une initiative pour distribuer à l'ensemble de la population **un antiseptique à base d'alcool pour la désinfection des mains**, grâce à un **partenariat** avec la Fábrica Nacional de Licores (fabrique nationale de liqueurs). L'objectif de ce projet était de répondre à la forte demande concernant ce produit de santé essentiel tout en garantissant une distribution équitable. Sous l'égide du conseil national chargé de l'économie, un accord a été signé avec le Ministère de la santé et le conseil national de la production (CNP) qui a abouti à la création par la poste de la plate-forme en ligne: [www.crpreviene.com](http://www.crpreviene.com).

Correos de Costa Rica a été chargé de l'ensemble du processus de commande, depuis l'inventaire des produits, à la gestion des commandes déposées sur la plate-forme en ligne jusqu'à la distribution des produits.

Les principales difficultés consistaient à garantir un approvisionnement suffisant lors des premiers jours, à obtenir les autorisations réglementaires pour le transport de cette solution à base d'alcool et à organiser les centres pour le traitement des commandes.

Correos de Costa Rica conseille aux postes mettant en place des services similaires de: 1°) comprendre les besoins des différents acteurs, 2°) définir clairement les responsabilités et voies de communication et de coordination et 3°) établir des contrôles clairs aux niveaux administratif et opérationnel.

«Nous mettons notre réseau national à disposition afin de participer à cet effort extraordinaire lancé par nos institutions en vue de renforcer la prévention», a déclaré José Alexis Jiménez, président du Conseil exécutif de Correos de Costa Rica.

**Vietnam Post** propose également un ensemble de services de distribution permettant de répondre aux besoins des usagers en temps de pandémie (remise des aides sociales au domicile des personnes vulnérables, mise à disposition d'ordinateurs pour les élèves défavorisés, distribution de fournitures médicales dans les régions fortement infectées). Dans le cadre de cette présentation, nous étudierons la manière dont la poste vietnamienne a développé une **application de cartographie numérique** (NCOVI) pour faciliter la campagne visant à prévenir et limiter la propagation du COVID-19.

Les citoyens sont invités à télécharger l'application et à indiquer leur état de santé selon certaines catégories prédéfinies. Ces informations sont ensuite utilisées pour générer des cartes indiquant les zones présentant un fort taux d'infection et les zones soumises à quarantaine et modéliser les mouvements des personnes diagnostiquées positives au COVID-19. Ces fonctionnalités ont pour objectif d'aider les personnes à modifier leurs comportements pour réduire les taux d'infection (p. ex. en évitant les régions à haut risque) ou pour évaluer la possibilité qu'elles aient déjà été exposées. La carte indique les lieux où les citoyens peuvent se faire tester



et les hôpitaux traitant les patients atteints de COVID-19. Cette application n'est pas seulement utile aux citoyens, elle est également cruciale pour organiser l'intervention gouvernementale à grande échelle. Elle aide le Comité directeur national en charge de la question du COVID-19 à prendre des décisions en générant des informations récapitulatives sur l'état de santé, l'âge et l'historique des déplacements des utilisateurs.

L'application NCOVI a été conçue à la demande du Comité directeur national, en **partenariat** avec le Ministère de l'information et de la communication, le Ministère de la santé et l'Université d'ingénierie et de technologie de Hanoï. Le personnel technique de Vietnam Post est chargé de fournir un appui pour garantir l'exploitation stable du système, de mettre à jour les informations soumises par les utilisateurs et de leur fournir des informations sur les mesures de prévention et de contrôle.

Vietnam Post était bien placée pour développer ce système de cartographie et en assurer la maintenance. En effet, l'opérateur avait déjà été chargé par le Gouvernement vietnamien de créer une nouvelle carte numérique du Vietnam (Vmap). L'application NCOVI a été développée en s'appuyant sur la plate-forme Vmap. Toutefois, un des défis technologiques majeurs rencontrés a été de permettre à un grand nombre de citoyens d'accéder à cette carte via le site Web du Ministère de la santé et des applications mobiles. La collaboration avec l'Université d'ingénierie et de technologie de Hanoï s'est ainsi révélée un atout indéniable.

Dans le cadre de ce projet, il était également crucial de garantir la sécurité des données des utilisateurs. Vietnam Post a étroitement collaboré avec le Ministère de l'information et de la communication et le Ministère de la santé pour mieux définir les informations jugées sensibles ainsi que la manière de restreindre l'accès à de telles informations.



Le Vice-Premier Ministre, Vu Duc Dam, et le Ministre de l'information et de la communication, Nguyen Manh Hung, ont tous deux appelé les entreprises à apporter leur soutien dans la mise à niveau et le développement de ces applications, ce qui témoigne d'une démarche de lutte contre la pandémie fortement orientée sur la collaboration.

**Azerpost** a mis en place une série d'initiatives pour apporter une aide sociale aux personnes âgées et aux familles à faible revenu, notamment la distribution de **colis alimentaires**. Cette assistance s'est avérée nécessaire car de nombreux citoyens ont été amenés à rester chez eux, notamment les personnes de plus de 65 ans qui y étaient obligées. Par ailleurs, de nombreuses personnes ont perdu leur source de revenus, entraînant un besoin en matière de distribution de nourriture et de produits essentiels auquel Azerpost s'efforce de répondre. Le rôle d'Azerpost a principalement consisté à recevoir les colis d'assistance envoyés par les expéditeurs, à traiter ces colis et à les distribuer au domicile des bénéficiaires.

Ce projet est le résultat de décisions conjointes. L'opérateur Azerpost étant entièrement détenu par l'État, la poste a pris l'initiative de fournir des services sociaux pendant la pandémie. Cette initiative a reçu le soutien du Gouvernement d'Azerbaïdjan et les organisations intéressées sont entrées en contact avec Azerpost pour demander ou proposer de l'aide.

Dans le cadre de ce projet, les principaux **partenaires** étaient: le fonds caritatif de la fondation Heydar Aliyev, le fonds de la jeunesse républicaine, l'entreprise de télécommunications Azercell (principal opérateur mobile du pays) et la chaîne de supermarchés Bravo. Azercell a, par exemple, mené une campagne spéciale par SMS intitulée «plus forts ensemble» en vue de promouvoir une initiative pour que les produits alimentaires périssables soient directement remis par des entrepôts locaux et rapidement distribués par les antennes locales d'Azerpost au domicile des personnes dans le besoin.

Azerpost conseille aux autres organisations postales de veiller à la bonne coordination des mesures et à encourager tous les partenaires à travailler ensemble pour le bien commun.

## CONCLUSIONS

Les postes mettant rapidement en place des actions contre la pandémie de COVID-19 peuvent être confrontées à de nombreux défis et risques. L'établissement de partenariats aide à réduire cette pression et permet d'accéder à de nouvelles connaissances et ressources. L'UPU soutient la création de partenariats efficaces à tous les niveaux grâce aux efforts de son Comité consultatif, à ses projets de développement, aux orientations qu'elle formule et aux autres mesures de diffusion d'informations qu'elle met en place. La présente analyse vise à illustrer la manière dont les opérateurs désignés agissent en pratique pour promouvoir et créer de nouvelles collaborations et en tirer parti. En résumé, voici quelques-uns des principaux facteurs garantissant la réussite des partenariats postaux en réponse à la pandémie de COVID-19:

- mettre à profit les relations et services existants;
- faire savoir que la poste est ouverte aux partenariats, y compris avec des entreprises privées;
- s'efforcer de comprendre les besoins des différents acteurs;
- définir clairement les responsabilités, voies de coordination et procédures opérationnelles.