



UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

La réponse numérique de HayPost à la crise de la COVID-19

RÉSUMÉ

La pandémie de COVID-19 a conduit partout dans le monde les entreprises à adopter des règles spéciales pour régir les activités commerciales et les comportements sociaux. Le secteur postal – et plus particulièrement les opérateurs désignés – constitue évidemment à cet égard un acteur important: dans de nombreux pays, il a été jugé comme étant un prestataire de services essentiels en ces temps de confinement et de distanciation sociale. Malgré les défis opérationnels et commerciaux posés par la pandémie, l'opérateur désigné de l'Arménie, HayPost CJSC, a immédiatement répondu à celle-ci en introduisant de nouveaux services sociaux et financiers pour soutenir les communautés et en accordant une importance considérable à la numérisation des services financiers, à la distribution des envois et aux soins des personnes âgées et vulnérables. Toutes les mesures introduites visaient à supprimer le plus possible les contacts physiques et à contribuer ainsi à la réduction drastique des risques de propagation du coronavirus.

MESURES PRÉVENTIVES

En guise de première réponse face à la pandémie, certaines règles de conduite ont été resserrées au sein de l'entreprise et de son service à la clientèle. Tous les locaux de l'entreprise, y compris les bureaux de poste, sont régulièrement désinfectés par une société spécialisée, et tous les envois et colis reçus sont désinfectés avec du matériel spécial avant leur traitement et leur remise aux clients.

SERVICES SOCIAUX ET NUMÉRIQUES

Dans le cadre du programme du Gouvernement arménien de limitation des effets économiques négatifs causés par la COVID-19 sur les personnes socialement vulnérables, le réseau de HayPost est utilisé pour assurer le versement des paiements sociaux du Gouvernement. Les employés postaux se chargent ainsi des versements.

Le service de courrier hybride a été largement utilisé en coopération avec les autorités étatiques, avec la possibilité pour le secteur privé de s'impliquer à l'avenir. Le courrier hybride permet de distribuer des envois numérisés de la poste aux lettres et permet aux clients de suivre et de localiser leur courrier en ligne,



réduisant ainsi les contacts physiques et améliorant l'efficacité de l'opérateur. Même si le service n'est pas novateur en soi, la pandémie a renouvelé l'intérêt à son égard. Le courrier hybride contribue à améliorer l'efficacité et à réduire les coûts. En outre, dans la situation actuelle, il est très important de réduire les coûts et de répondre immédiatement aux changements de comportement des clients.

HayPost a également apporté des changements à son service de commerce électronique. La pandémie a offert l'opportunité de trouver différents moyens de satisfaire les clients et de réduire les coûts – certaines mesures ont été prises pour établir un réseau «Postomat» disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept à des endroits facilement accessibles, et les premiers casiers devraient être disponibles dans les mois à venir. Cela démontre clairement le changement opéré en faveur d'une distribution «sans contact» des colis en réponse à la pandémie. L'utilisation de casiers réduira significativement le temps passé par les clients dans les bureaux de poste (zones fermées) pour réceptionner leurs envois et éliminera les contacts non nécessaires entre les employés de guichets et les clients.

SERVICES FINANCIERS

Suite à l'annonce de la pandémie dans le pays, il a été immédiatement décidé d'assurer la distribution à domicile des pensions aux personnes retraitées, dont près de 50% les perçoivent auprès de HayPost. Par cette initiative, HayPost a réduit la foule dans ses succursales ainsi que les risques de contamination par contact proche. Pour les bénéficiaires qui, pour un certain nombre de raisons, n'ont pas été en mesure de percevoir leurs pensions sur leur lieu de résidence, HayPost a offert la possibilité de venir en personne au bureau de poste le plus proche. Pour ce faire, des journées spéciales ont été introduites pour réduire le nombre de clients et les files d'attente. En avril/mai



2020, près de 90% des pensions des personnes vulnérables ont été distribuées à domicile.

HayPost est l'opérateur désigné national et ses services sont employés par la presque totalité de la population. La recommandation faite par l'Organisation mondiale de la santé de payer sans numéraire afin d'aider à contrôler la propagation du virus a été observée en Arménie. En collaboration avec le Gouvernement arménien, HayPost met actuellement en place un système de paiement numérique (compte à compte) prévoyant l'utilisation de porte-monnaie électroniques, mais sans exclure le paiement sans numéraire via des comptes bancaires. Dans le cadre de ce programme conjoint, HayPost bâtira un écosystème de paiement numérique à la demande du Gouvernement, garantissant la disponibilité de l'infrastructure dans les zones rurales et permettant d'effectuer des paiements par dispositifs mobiles et des retraits via le réseau de l'opérateur. Un ensemble de documents a été élaboré et soumis pour permettre le lancement du système. Tout cela va de pair avec les recommandations des autorités d'employer les moyens de paiement électronique pour éviter la proximité entre personnes.

Un important projet d'infrastructure impliquant la numérisation des bureaux de poste a été développé, dont la mise en œuvre entraînera la fourniture d'une connexion à Internet à large bande dans les principaux bureaux de poste du pays. Une fois l'infrastructure nécessaire en place, les bureaux de poste dans les zones rurales seront en mesure d'offrir les services financiers numériques, qui non seulement réduiront le contact physique, mais aussi promouvoir le développement économique des communautés et des petites et moyennes entreprises.



CONCLUSIONS

L'appui marqué du Gouvernement et les mesures immédiates adoptées par HayPost ont aidé de manière pratique à répondre aux besoins en services financiers et numériques des clients de la poste arménienne, tout en préservant leur santé. Cette action commune démontre combien la poste peut être efficace dans la prestation de services sociaux à la population. Bien que tous les projets n'aient pas encore été lancés, la poste et ses clients bénéficieront de la numérisation des services une fois la crise passée, à un prix abordable. Les principaux facteurs de succès sont:

- la réponse immédiate à la situation évoluant rapidement et la capacité à atténuer les conséquences de la pandémie;
- une équipe innovante et motivée;
- l'appui du Gouvernement et la compréhension du rôle de la poste en tant que fenêtre unique pour la prestation des services sociaux et financiers du Gouvernement;
- le lancement de projets d'avenir afin de servir les clients – y compris après la crise.