



FORUM MONDIAL
DES CEO DE L'UPU
ISTANBUL
2018

Les dividendes du numérique pour la poste
– Un nouveau portefeuille, une meilleure
performance ou une mission redéfinie?

RAPPORT FINAL

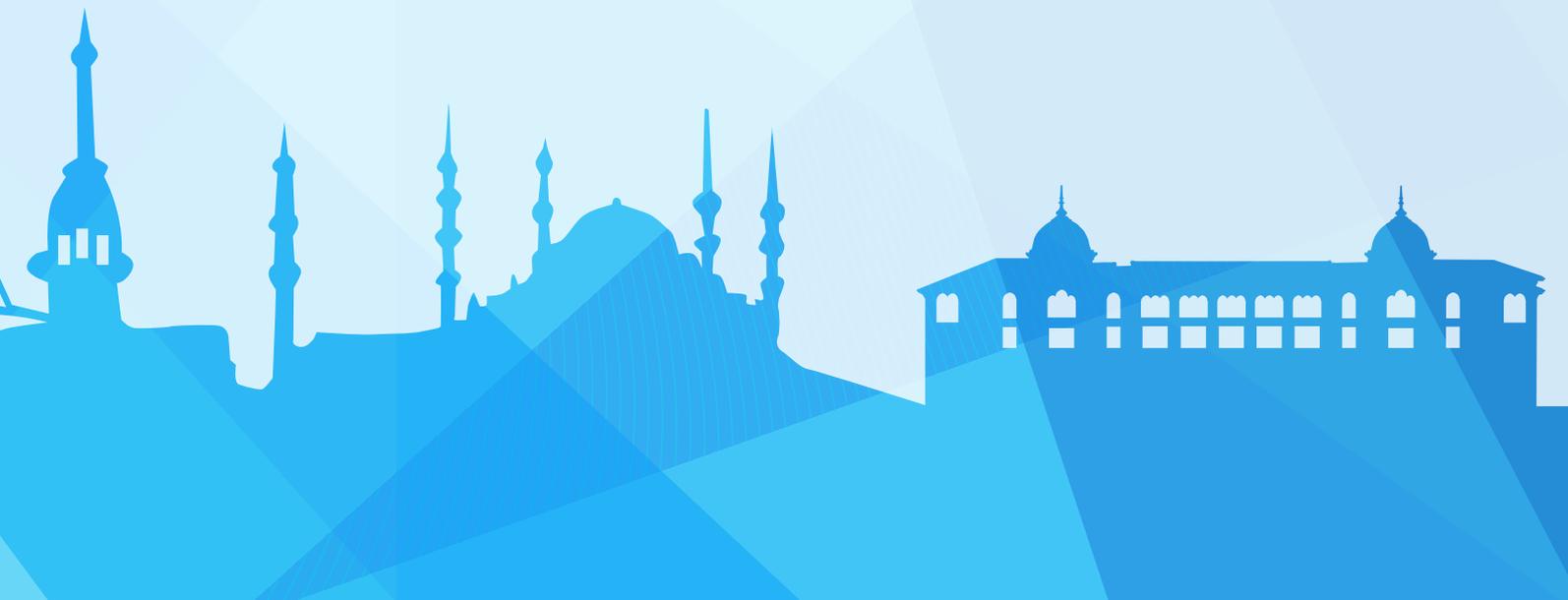


TABLE DES MATIÈRES

Message du Directeur général	4
Programme	7
Intervenants	15
Moderateurs	29
Points importants à retenir des débats	31
Revue de 2017 – Perspectives mondiales et régionales	33
Comment les postes peuvent-elles utiliser un environnement macroéconomique plus efficace pour stimuler la croissance?	33
Quel est actuellement le portefeuille de produits postaux idéal?	34
Comment les postes peuvent-elles répondre aux attentes des clients et fournir des transactions rapides, prévisibles et sécurisées?	35
Quel est le rôle des opérateurs postaux en matière de service public au XXI ^e siècle?	35
Quels principaux messages sont à retenir du forum 2018?	36
À propos de l'UPU	37



Message du Directeur général

L'édition 2018 du Forum mondial des CEO de l'UPU a eu lieu à Istanbul (Turquie), les 9 et 10 mai. Cet événement de haut niveau a réuni des CEO du secteur postal et des participants de haut rang des organisations internationales. Ce rapport contient le programme de l'événement, des informations sur les intervenants et les principaux points à retenir.

Le premier Forum mondial des CEO avait eu lieu à Paris (France), en 2016: plus de 50 CEO des opérateurs postaux du monde entier s'y étaient alors retrouvés pour débattre de l'avenir du secteur. Au vu de son succès auprès des leaders, il a été décidé d'annualiser l'événement; un deuxième forum a eu lieu à Moscou (Fédération de Russie), en 2017, et un troisième à Istanbul, en 2018.

En 2016, le forum avait abordé diverses questions, telles que la rentabilité du commerce électronique et le rôle transformationnel des données de masse pour les opérateurs postaux. En 2017, le forum a été consacré au processus d'élaboration d'une stratégie, depuis l'analyse de la situation de l'économie mondiale et des marchés postaux jusqu'à l'identification de modèles d'activités éprouvés pour permettre de répondre aux besoins des acteurs clés du secteur postal.

Le Forum des CEO de 2018 a emboîté le pas à ses deux prédécesseurs, tant au niveau du contenu que des participants. Deux jours durant, ces derniers ont débattu autour du thème «Dividendes du numérique pour la poste – Nouveau

portefeuille, meilleure performance ou mission redéfinie?».

Le forum a débuté avec les allocutions du Ministre turc des transports, des affaires maritimes et des communications, du CEO de la poste turque et du Directeur général du Bureau international de l'UPU. Le premier panel a ensuite récapitulé les principales conclusions du forum de 2017 et présenté les vues des secrétaires généraux de diverses Unions restreintes de l'UPU ainsi que du Président du Conseil d'exploitation postale de l'UPU.

Le deuxième panel a cherché à élucider la dynamique globale qui affectait le secteur postal. Durant le troisième et le quatrième, les participants ont discuté du portefeuille postal idéal qui répondrait aux attentes des clients. Le cinquième panel était consacré au rôle de service public des opérateurs postaux. Enfin, lors du sixième et dernier panel, les participants ont réfléchi sur les principaux messages du forum à transmettre à la Conférence ministérielle stratégique de 2018 à Addis-Abeba (Éthiopie). De nombreux événements sociaux avaient été organisés autour du forum qui ont constitué autant d'opportunités pour les participants d'étendre leur réseau.

Il y a de nombreux points intéressants à retenir de ce forum. Les CEO ont conclu qu'en s'appuyant sur le capital de confiance dont elles avaient toujours bénéficié les postes pouvaient relever le double défi que constituait la conciliation de leur rôle social avec la nécessité d'une rentabilité croissante. Toutefois, cela exigeait un changement de culture de la poste pour la rendre plus compétitive et innovante en explorant les partenariats et

en adoptant la numérisation comme un élément d'automatisation.

Les participants étaient aussi d'accord qu'il n'existait pas de portefeuille unique idéal qui s'adapte à tous les scénarios et ils ont donc conclu que les postes devaient saisir les opportunités offertes par le réseau physique en place et par la numérisation ainsi que par la combinaison des deux. Les participants ont également fait remarquer que l'évolution des besoins des clients devrait être au cœur d'une diversification soigneusement planifiée. Enfin, ils ont dit que le portefeuille choisi devait être assez flexible pour s'adapter aux futures innovations dans les domaines de l'impression 3D et de l'Internet des objets ainsi qu'à l'utilisation des données de masse.

Un autre message fondamental envoyé par le forum était que, pour ne pas se laisser distancer par l'évolution permanente des préférences des clients, les postes devaient d'abord identifier ces besoins, puis améliorer l'efficacité de la chaîne logistique pour y répondre. Cela appelle plus de partenariats avec les homologues traditionnels et les acteurs novateurs. Les participants ont aussi conclu que les postes et les gouvernements devaient reconsidérer sérieusement la définition de l'obligation de service universel dans le monde actuel et devraient tirer le maximum des avantages offerts par la collaboration et la diversification.

En outre, les CEO ont insisté sur le fait que favoriser un plus grand esprit d'initiative chez les employés à tous les niveaux constituait un facteur essentiel pour la réussite des organisations. Les participants sont convenus que changer la culture

organisationnelle ne serait pas une tâche facile, qui ne serait rendue possible que par la formation et le renforcement des capacités et l'engagement total des cadres dirigeants dans une direction stratégique spécifique.

Enfin, les CEO ont réitéré qu'il était impératif que les gouvernements reconnaissent l'importance des postes et voient en elles leur partenaire naturel dans le domaine du développement. L'appui du gouvernement et un cadre réglementaire ouvert à l'innovation sont considérés comme les clés de la réussite des postes en termes de service public et de rentabilité.

Comme les éditions passées l'ont donné à voir, le Forum mondial des CEO offre aux leaders du secteur postal une chance de se retrouver et d'examiner l'avenir de leur activité de manière collaborative. En tant qu'organisation intergouvernementale en charge du secteur postal, l'UPU est prête à soutenir les CEO dans leur effort pour transformer le secteur.

Je souhaite remercier très sincèrement la poste turque pour s'être associée à l'UPU pour accueillir ce Forum des CEO. Son hospitalité a été très appréciée par tous les participants.

J'espère que ce rapport se révélera utile pour faire démontrer l'importance de cet événement. Je pense déjà à ma rencontre avec les dirigeants du secteur postal lors de la prochaine édition du Forum mondial des CEO de l'UPU, en 2019.

Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international de l'UPU



PROGRAMME

Panels et contenu

Les dividendes du numérique pour la poste – Un nouveau portefeuille, une meilleure performance ou une mission redéfinie?



Mardi 8 mai 2018

19 h 00 Réception offerte par la poste turque

Neuchâtel Ballroom, Swissôtel The Bosphorus

Mercredi 9 mai 2018

08 h 00 à 09 h 45 Enregistrement

10 h 00 Cérémonie d'ouverture

Intervenants

M. Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international de l'UPU

M. Kenan Bozgeyik

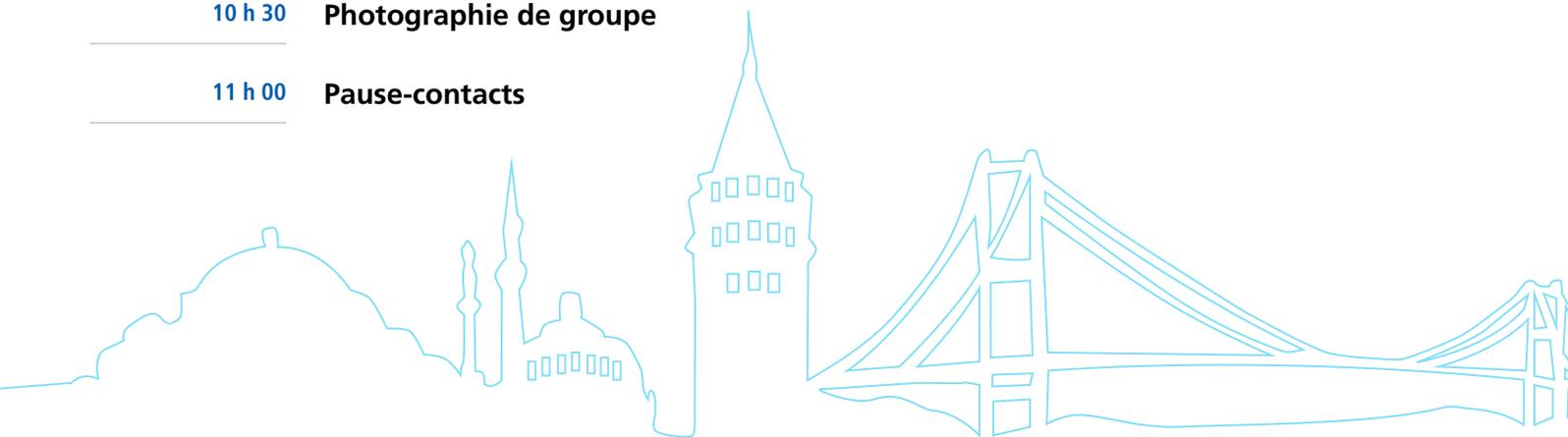
Président-Directeur général de La Poste Turquie

M. Ahmet Arslan

Ministre des transports, des affaires maritimes et de la communication de la République de Turquie

10 h 30 Photographie de groupe

11 h 00 Pause-contacts



11 h 30 SESSION 1

Dresser le bilan – Le Forum mondial des CEO de l'UPU 2017 en perspective

L'édition 2017 du Forum mondial des CEO de l'UPU a eu lieu du 17 au 19 septembre à Moscou (Fédération de Russie). Sous l'intitulé «Stimuler la croissance pluridimensionnelle – Le pourquoi et le comment de la stratégie postale», l'événement s'est concentré sur le processus de développement stratégique. Dans le cadre de ce premier panel de l'édition 2018, les conférenciers reprendront les débats au point où ils avaient été laissés en dressant un bilan des principales conclusions de l'année dernière et en préparant le terrain pour les discussions à suivre.

Intervenants

M. Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international de l'UPU

M. Nikolay Podguzov

Directeur général, Federal State Unitary Enterprise "Russian Post"

12 h 00 **Séance de groupe: rétrospective régionale 2017**

Les secrétaires généraux de deux grandes Unions restreintes de l'UPU partageront leurs points de vue sur les tendances et les développements postaux dans leurs régions en 2017. Ils examineront également les opportunités et défis clés pour 2018 et au-delà.

Les PDG de toutes les régions sont invités à prendre la parole pour partager leurs idées.

12 h 30 à 13 h 30

Déjeuner offert par la poste turque

Swissôtel The Bosphorus



Perspectives mondiales – Croissance difficile malgré un meilleur environnement

L'économie mondiale connaît une nouvelle période de croissance. La numérisation progresse également, transformant les comportements des consommateurs et les systèmes de production. Le chiffre d'affaires du secteur postal ne suit pourtant pas la croissance du produit intérieur brut, et ce malgré un trafic accru dans certains segments. Ce décrochage des performances du secteur postal par rapport à la croissance est exacerbé par les pressions sur les infrastructures nationales et par la persistance d'écarts de développement entre les postes. Les conférenciers réfléchiront aux raisons pour lesquelles certains secteurs ne tirent pas tous les bénéfices potentiels de l'environnement économique actuel, particulièrement favorable, et de la numérisation généralisée.

Intervenants

M. Mohammed bin Abdulrahman Alabduljabbar

Président-Directeur général intérimaire de la Poste saoudienne

M. Mark Barnes

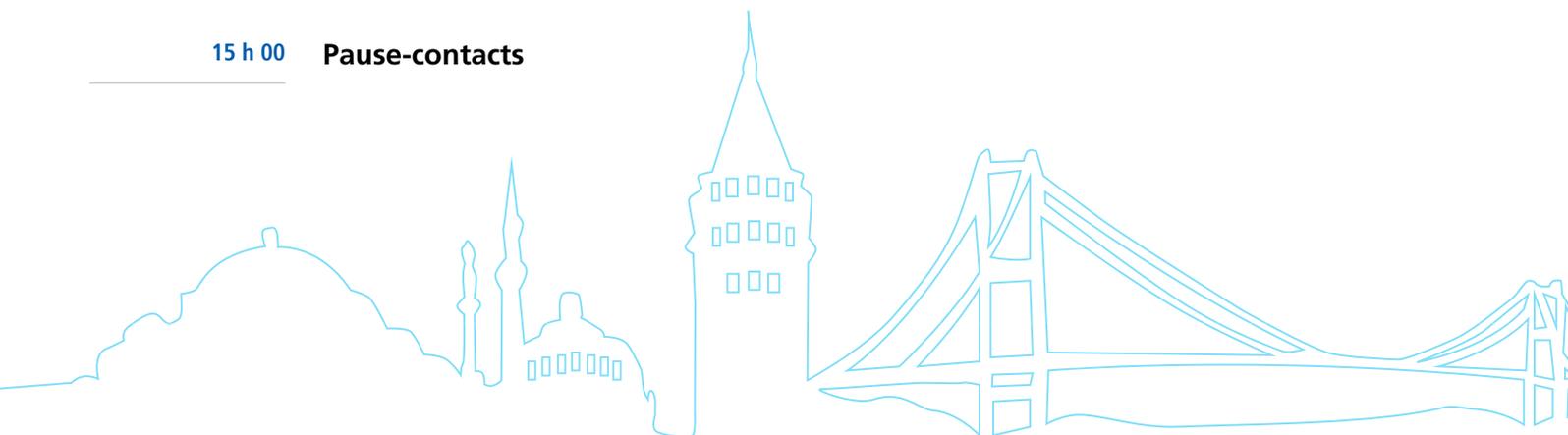
PDG du Groupe, South African Post Office

M. Seong Ju KANG

Président du Conseil d'administration, Bourse d'Istanbul

M^{me} Irena Vojáčková-Sollorano

Coordonnatrice résidente des Nations Unies et Représentante résidente du PNUD en République de Turquie



À la recherche de l'équilibre idéal – Quel portefeuille de produits postaux pour aujourd'hui?

Par le passé, le secteur postal traitait presque uniquement des lettres. Avec l'avènement de la numérisation, les colis ont pris une importance croissante. Quel avenir se dessine pour les services financiers postaux, proposés au public depuis longtemps? Qu'en est-il des autres types de sources de revenus tels que les services administratifs en ligne, les casiers numériques ou encore la vente de données commerciales? Les conférenciers partageront leurs points de vue sur ce qu'ils pensent être le juste équilibre entre ces différents segments dans le portefeuille de produits postaux.

Intervenants

M. Nabi Issa Coulibaly

Directeur général, Société national des postes (SONAPOST)

M. Abdelkarim Dahmani

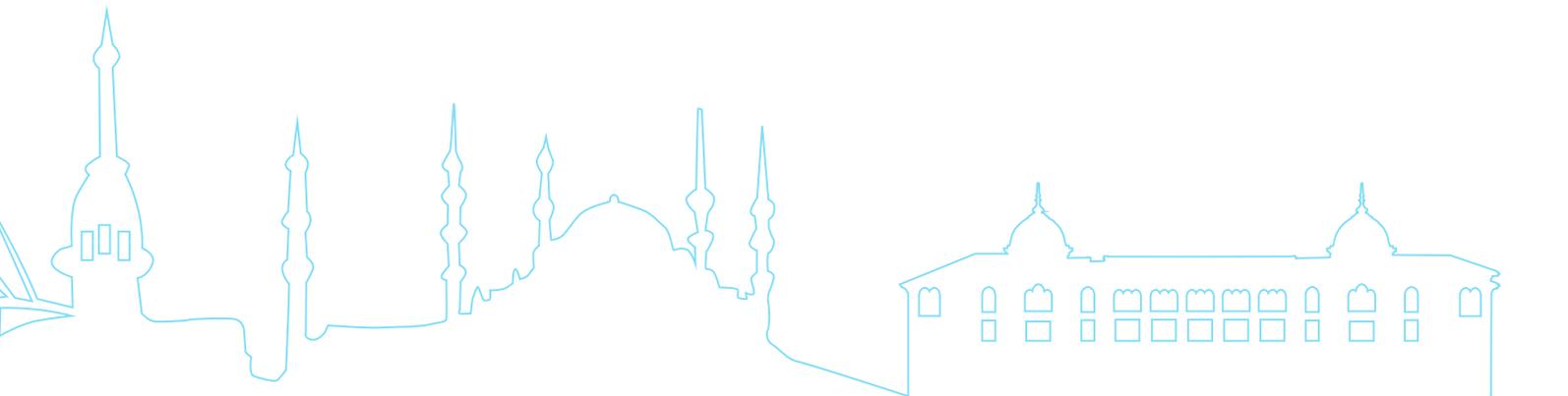
Directeur général, Algérie Poste

M. Jean-Luc Delcroix

Administrateur, La Poste Monaco

M. Joonas Saluveer

Président du Conseil d'administration et PDG, Omniva (Estonie)



Pression exercée par les clients – Comment fournir des transactions rapides, prévisibles et sûres pour renforcer la chaîne logistique

Avec la généralisation de la numérisation, les évolutions du comportement des consommateurs ont déjà relevé la barre en matière de performance. Qu'il s'agisse de la distribution des colis ou du traitement des paiements, les clients veulent des transactions rapides, prévisibles et sécurisées. Les postes peuvent-elles répondre à cette demande? Peuvent-elles le faire seules? «Sont-elles en mesure d'établir les liens internationaux, verticaux et horizontaux nécessaires aux différents niveaux de la chaîne de valeur?» Les conférenciers évalueront les forces et les faiblesses des postes pour la fourniture des services attendus par les clients et examineront les partenariats envisageables.

Speakers

M. Adebisi Adegbuyi

Postmaster Général et Directeur général, Nigerian Postal Service (NIPOST)

M. Levan Chikvaidze

Directeur général, Georgian Post

M. Khalil Daoud

PDG, LibanPost

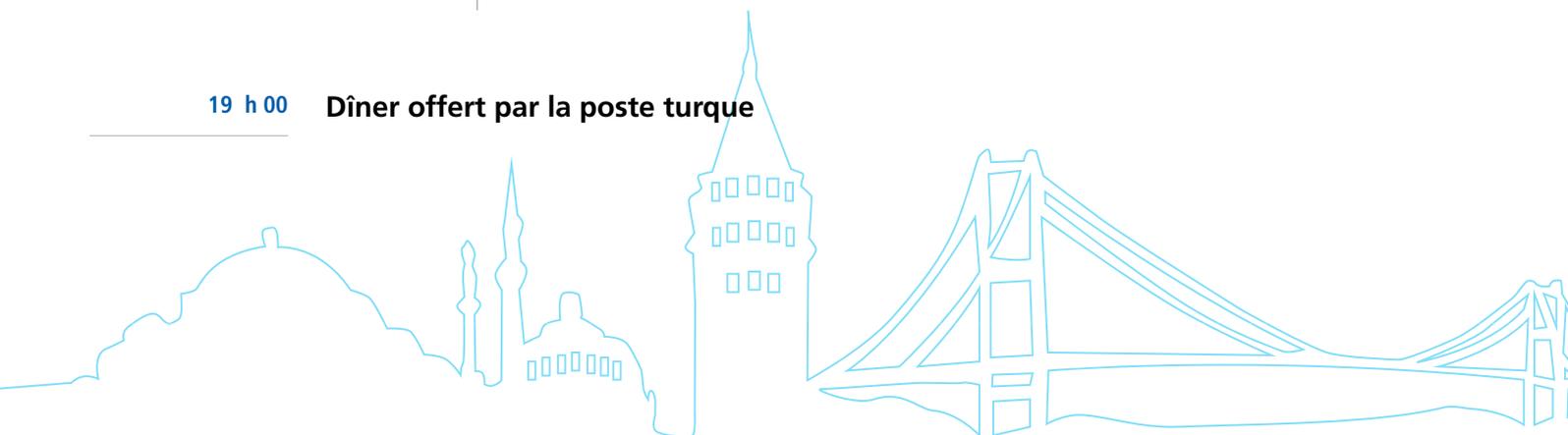
M. Ananta Narayan Nanda

Secrétaire du Département des postes auprès du gouvernement de l'Inde

M. Benjamin Niyokindi

Directeur général, La Poste du Burundi

19 h 00

Dîner offert par la poste turque

Jeudi 10 mai 2018

09 h 00 SESSION 5

Redéfinir l'obligation de service universel – Répartition de la charge

Les entreprises postales se diversifient de plus en plus au fil de leur croissance. Tandis que certaines conservent leur mission de service public (et continuent à en souligner l'importance), d'autres sont presque entièrement devenues des entreprises commerciales. Alors que certaines postes resserrent leur réseau d'agences pour réduire les coûts fixes, d'autres ont choisi de le maintenir pour conserver une couverture complète du territoire et un lien fort avec la population. Qu'est-ce que cela signifie pour l'obligation de service universel? Doit-elle être axée sur les opérateurs désignés ou sur des licences? Les conférenciers partageront leur expérience des différents modèles et des décisions stratégiques pour illustrer le rôle que les opérateurs désignés jouent en matière de service public au XXI^e siècle.

Speakers

M. Carel Camille Alexandre

PDG de l'Office des postes d'Haïti

M. Bahnan Ali Moidal

Directeur général de la Poste de Djibouti

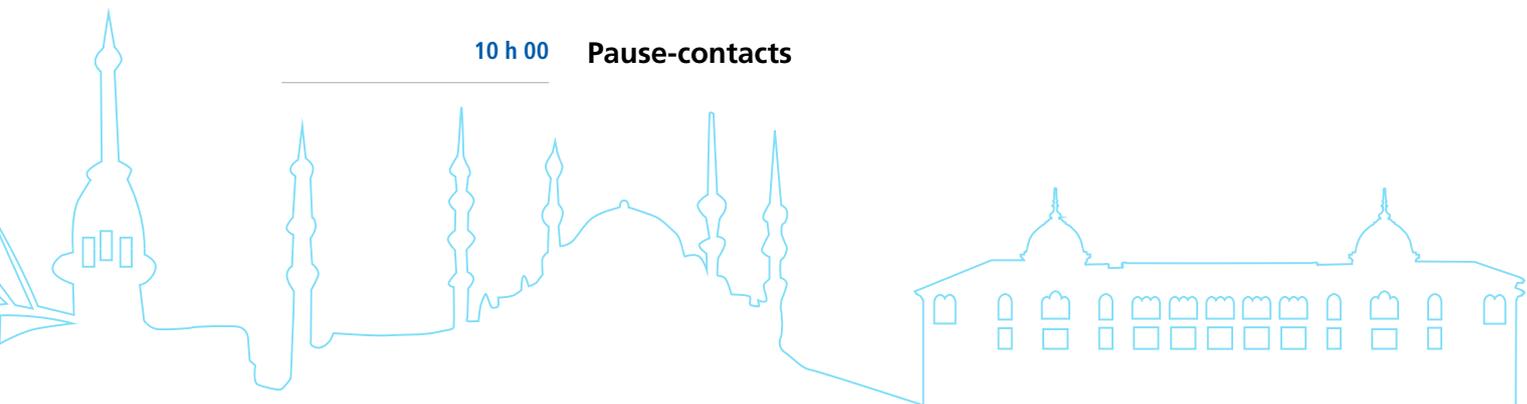
M^{me} Rubina Tayyab

Directrice générale de la Poste du Pakistan

Professor Uğur Emek

Baskent University, Turkey

10 h 00 Pause-contacts



10 h 30 SESSION 6

Séance de clôture

Quels principaux messages les CEO ont-ils retenu du forum 2018? Les conférenciers apporteront leur réponse à chacune des questions soulevées dans les groupes précédents et les mettront en perspective en vue de communiquer un message conjoint de la part de l'ensemble des CEO à la Conférence ministérielle d'Addis-Abeba (Éthiopie).

Intervenants

M. Faleh Mohammed Al Naemi

Président et Directeur général, La Poste du Qatar

M. Khaled Lahham

Directeur général de la Poste jordanienne

Professor Metin Türkay

Koc University, Turkey

12 h 00 Cérémonie de clôture

Intervenants

M. Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international de l'UPU

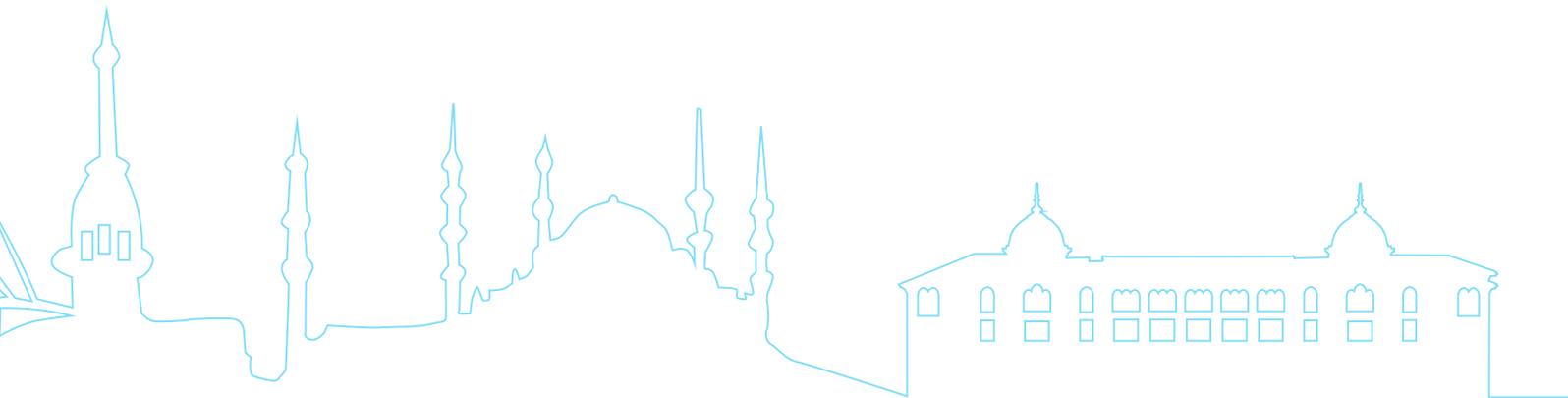
M. Kenan Bozgeyik

Président-Directeur général de La Poste Turquie

12 h 30 Déjeuner et excursion organisée par la poste turque



INTERVENANTS



Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international de l'UPU

Bishar Abdirahman Hussein a été élu Directeur général du Bureau international de l'UPU le 10 octobre 2012 lors du 25e Congrès postal universel à Doha (Qatar). Il a été réélu pour un nouveau mandat à l'occasion du Congrès d'Istanbul (Turquie) en 2016.

M. Hussein a une grande expérience de l'UPU et des questions postales en général. Il a présidé le Conseil d'administration de l'UPU pendant le cycle 2008-2012, après avoir été nommé par le Gouvernement kényan à la présidence du 24e Congrès de l'UPU, tenu à Genève en 2008.

En septembre 2010, Bishar Hussein a dirigé avec succès la Conférence stratégique de l'UPU à Nairobi, où ont été débattues des questions fondamentales touchant le secteur postal et ouvrant la voie à l'élaboration de la Stratégie postale de Doha.

M. Hussein a rejoint Kenya Posts & Telecommunications Corporation en 1984 comme stagiaire en gestion et a gravi tous les échelons pour devenir le premier Postmaster General de la nouvelle entreprise créée en 1999: Postal Corporation of Kenya. Sous son mandat, cette entreprise postale déficitaire est devenue rentable et financièrement autonome.

En 2002, il est nommé Ambassadeur du Kenya aux Emirats arabes unis, couvrant ainsi les intérêts kényans sur la région du Golfe, pendant six ans.

Il est titulaire d'un Bachelor of Arts (Hons) en sciences politiques et sociologie de l'Université de Nairobi. Au cours de ses 28 années de service public, M. Hussein a suivi plusieurs formations et séminaires en gestion postale, ressources humaines, finance, administration et diplomatie.



Ahmet Arslan

Ministre des transports, des affaires maritimes et de la communication de la République de Turquie

Ahmet Arslan est Ministre des transports, des affaires maritimes et des communications, Turquie.

M. Arslan a eu une longue carrière, ayant occupé divers postes dans plusieurs ministères turcs, notamment celui de Directeur de la Direction générale des transports ferroviaires, portuaires et aéroportuaires du Ministère des transports. Il a été également membre de l'Autorité des aéroports d'État, de TT-NET et du Conseil d'administration de la Fondation, du Conseil de surveillance de TURKSAT et de l'Assemblée maritime de la TOBB.

M. Arslan a reçu plusieurs distinctions, notamment le prix du monde turc de l'ingénierie, une chaire honoraire et un prix du «bureaucrate de l'année» pour avoir transformé un négatif en positif.

Avant de rejoindre le secteur public, M. Arslan a passé sept ans dans le secteur privé et a occupé divers postes au chantier naval Pendik. Il est ingénieur en construction navale et en mécanique, diplômé de l'Université technique d'Istanbul, de la Faculté d'architecture navale et des sciences marines et de l'Académie de sécurité nationale.



Kenan Bozgeyik

Directeur général et Président du Conseil d'administration de Turkish PTT Corporation

Kenan Bozgeyik est diplômé de la faculté des finances de l'Université Anadolu d'Eskisehir.

Il a occupé divers postes à responsabilité dans nombre d'administrations publiques, telles que le Ministère de l'environnement, où il a été inspecteur et conseiller du Ministre, la Grande assemblée nationale de la Turquie, où il a été conseiller, le Ministère de la santé, où il a été chef du Département de la planification et de la coordination de la recherche et chef du Département de la stratégie, le Ministère du transport, des affaires maritimes et de la communication, où il a été chef du Département de la planification et de la coordination de la recherche, et le Ministère des politiques familiales et sociales, où il a été sous-secrétaire.

M. Bozgeyik a été nommé Directeur général et Président du Conseil d'administration de Turkish PTT Corp. le 31 mars 2016.

M. Bozgeyik représente actuellement la Turquie en tant que Président du Conseil d'administration de l'UPU.



Mohammed bin Abdulrahman Alabduljabbar

Président et Directeur général par intérim, Saudi Post

M. Alabduljabbar est actuellement Directeur général par intérim de Saudi Post, qu'il a rejoint en 2010 en tant que Vice-Président en charge de l'investissement et du marketing. Il a lancé et mené à terme certaines des initiatives les plus importantes pour transformer la poste saoudienne, telles que l'adressage national, l'expansion des services postaux, l'établissement de nouveaux services, la création d'une activité de transfert d'argent indépendante et le lancement de réseaux mobiles virtuels.

M. Alabduljabbar est un cadre expérimenté, qui possède une vaste expérience dans de nombreuses branches (santé, pharmacie, pétrochimie, gestion de la construction, finance, investissement, logistique, télécommunications) des secteurs public et privé. Il a dirigé la création de la première et plus grande usine de produits pharmaceutiques du royaume.

Il est titulaire d'un MBA de l'Université de Warwick et d'un diplôme d'études supérieures en génie civil de l'Université du Roi Fahd Petroleum & Minerals, Arabie saoudite.



Carel Camille Alexandre

Directeur général, Office des postes d'Haïti

M. Carel Camille Alexandre est le Directeur général de l'Office des postes d'Haïti depuis avril 2015. M. Carel Camille Alexandre a fait ses études supérieures à la Escuela Superior Militar Eloy Alfaro Quito (Equateur), d'où il a été commissionné au grade de sous-lieutenant de la cavalerie blindée, et a obtenu un diplôme en administration et gestion des ressources humaines.

De retour en Haïti, il a intégré les forces armées d'Haïti. Il a ensuite rejoint la police nationale d'Haïti et a participé à la création de la première unité de maintien de l'ordre (CIMO), dont il a été le commandant pendant cinq ans.

Par la suite, il a été promu directeur central de la police administrative (chef d'état-major de la police nationale d'Haïti).

Sous la présidence de Michel Joseph Martelly, il a été nommé coordonnateur de la sécurité générale du Palais National, pour accéder par la suite au poste de Directeur général au Ministère de la défense.

Il est actuellement, outre sa position à l'Office des postes d'Haïti, directeur général de Global Security S.A., une entreprise qu'il a également fondée.



Faleh Mohammed Al-Naemi

Président et Directeur général, la Poste du Qatar

M. Faleh Al-Naemi a plus de 25 ans d'expérience dans la direction et la gestion d'organisations gouvernementales et semi-gouvernementales au Qatar.

M. Al-Naemi joue un rôle essentiel à Qatar Post, où il dirige la transformation générale de l'entreprise et s'assure que Qatar Post dispose d'une infrastructure de pointe qui soutienne la Vision 2030 du pays. Il a représenté le Qatar au Conseil d'administration de l'UPU de novembre 2014 à octobre 2016.

Avant de rejoindre Qatar Post, M. Al-Naemi a travaillé chez ICT Qatar en tant que secrétaire général adjoint, où il a contribué significativement à la valorisation de l'entreprise grâce à une gestion efficace des risques à forte orientation stratégique et commerciale.

M. Al-Naemi a fait ses études au Qatar et est titulaire d'un Bachelor en commerce et économie, spécialisé en administration et gestion d'entreprise.



Mark Barnes

PDG du Groupe South Africa Post Office

Mark Barnes a été nommé Président-Directeur général de la Poste d'Afrique du Sud en janvier 2016.

M. Barnes a plus de 30 années d'expérience en tant que dirigeant dans le secteur des services financiers sud-africains, où il a occupé des postes de direction chez Standard Bank, Capital Alliance et Brait. Auparavant, M. Barnes a fait ses armes sur les marchés financiers après avoir dirigé la plus grande opération trésorière en Afrique du Sud et présidé la bourse à terme d'Afrique du Sud. Il préside actuellement Purple Group, dont il est l'un des principaux actionnaires.

M. Barnes est titulaire d'un diplôme en science des affaires et en actuariat de l'Université du Cap et d'un certificat du programme de perfectionnement des capacités de gestion de Harvard Business School.



Levan Chikvaïdze

Directeur général, Georgian Post

M. Levan Chikvaïdze a été nommé Directeur général de Georgian Post LTD en 2012. Avant cela, il a occupé le poste de directeur de la Ligue des électeurs. De 2007 à 2012, M. Chikvaïdze a travaillé au département des ventes de MTC Inc. à New York, puis en tant qu'ingénieur réseau chez Cell Gate USA, Irvine (Californie).

Auparavant, M. Chikvaïdze a occupé divers postes de direction en Géorgie et à l'étranger.

M. Chikvaïdze a obtenu un Bachelor de l'Université technique de Géorgie en 1994. En 2005, il a suivi une formation spécialisée au Centre de coopération internationale de Mashav, en Israël, et en 2007 il se spécialise en administration des affaires à ConocoPhillips (Los Angeles, Californie).



Nabi Issa Coulibaly

Directeur général, Société nationale des postes (SONAPOST)

Nabi Issa Coulibaly est le Directeur général de la Société nationale des postes du Burkina Faso (SONAPOST), depuis le 11 août 2017.

Avant sa nomination à la tête de la poste du Burkina Faso, M. Coulibaly a exercé pendant douze ans au sein de Ecobank Burkina, première banque du pays, filiale du groupe ETI (Ecobank Transnational Incorporated). Son dernier poste au sein de la banque privée était celui de chef de division, chargé de mettre en œuvre la stratégie de modernisation et de développement de la branche destinée aux clients particuliers de la classe émergente et à haut revenu.

Avant cela, il a occupé plusieurs postes à responsabilité à vocation commerciale et analytique au sein de la banque, tels que directeur régional, responsable du développement commercial et de la chaîne de valeur, chargé d'affaires pour les PME et les particuliers.

M. Coulibaly est un actuaire financier diplômé de l'Institut supérieur de statistique et d'économie appliquée au Maroc (INSEA).



Abdelkarim Dahmani

Directeur général, EPIC Algérie Poste

M. Abdelkarim Dahmani est doctorant en droit public économique et diplômé de l'École nationale d'administration (ENA), section économie et finances. Avant sa désignation à la tête d'EPIC Algérie Poste, il a exercé les fonctions d'inspecteur général au Ministère de la poste, des télécommunications, des technologies et du numérique ainsi que les fonctions de Président du Conseil d'administration d'EPIC Algérie Poste.

Créé le 14 Janvier 2002, l'EPIC Algérie Poste, entreprise citoyenne, dispose d'un portefeuille-client de plus de 23 millions de comptes courants postaux et d'un réseau informatisé de plus de 3'800 bureaux de poste. L'établissement public traverse une phase de grands changements, intégrant les nouvelles technologies, qui sont devenues une solution idéale pour satisfaire les besoins des différents partenaires.



Khalil Daoud

PDG, LibanPost

M. Khalil Daoud dirige LibanPost en tant que Président du Conseil et Directeur général depuis son entrée en fonction en 2002. Sous sa direction, LibanPost a entrepris une vaste réforme interne basée sur la réorganisation des infrastructures, le développement du capital humain, la diversification des activités et l'établissement de marques, transformant l'entreprise en une organisation moderne, diversifiée et rentable en moins de cinq ans.

En plus de ses responsabilités chez LibanPost, M. Daoud est, depuis 2013, Président-Directeur général de CashUnited, le principal distributeur des services MoneyGram et l'un des plus

importants réseaux de services de détail financiers tiers au Liban.

Depuis novembre 2016, M. Daoud est également Président du conseil d'administration de l'Union postale pour la Méditerranée, une union restreinte relevant de l'Union Postale Universelle.

Khalil Daoud est également membre du conseil d'administration de l'Institut de prospective économique du monde méditerranéen (IPEMED) depuis 2016 et Président de son conseil de surveillance depuis décembre 2017.



Jean-Luc Delcroix

Administrateur, La Poste Monaco

Jean-Luc Delcroix est Administrateur de La Poste Monaco et Responsable de l'agence Chronopost en Principauté de Monaco.

Depuis que M. Delcroix a rejoint La Poste Monaco, le chiffre d'affaires a augmenté de plus de 90% grâce à l'introduction de nouveaux services à valeur ajoutée, tout en maintenant la forte présence du service public de la Poste.

M. Delcroix est également conseiller de l'Assemblée des Français à l'étranger (AFE) pour l'Europe du Sud et conseiller consulaire de la circonscription de la Principauté de Monaco. Il est lieutenant-colonel (RC) de la gendarmerie nationale,

membre du Haut comité français pour la défense civile et membre du Comité de sécurité et de protection de l'AFE.

M. Delcroix a reçu plusieurs décorations: il a été nommé Chevalier de l'Ordre national de la Légion d'honneur en 2014 et Chevalier de l'Ordre de Saint Charles (Principauté de Monaco) en 2007.



Seong Ju KANG

Président, Korea Post

M. Seong Ju KANG a pris ses fonctions de Président de Korea Post en 2017 et applique sa philosophie de gestion axée sur le terrain, estimant que toutes les questions postales ont une réponse sur le terrain. Sous le slogan «Korea Post, Toujours avec vous», il a entrepris de faire entrer l'organisation gouvernementale dans l'avenir, en mettant l'accent sur la fiabilité. Fort de sa longue carrière dans les secteurs de la poste et des technologies de l'information au cours des 30 dernières années, M. KANG travaille activement à l'application de technologies innovantes, telles que la livraison par drones, les véhicules électroniques, les données de

masse et l'intelligence artificielle, dans les activités de Korea Post. Avant sa nomination à la présidence de Korea Post, il a été Ministre conseiller à la délégation coréenne à l'OCDE, à Paris, et Vice-Président du Comité de la gouvernance publique de l'OCDE.

M. KANG a étudié l'administration publique, l'analyse des politiques et les systèmes d'information au niveau du doctorat à l'Université de l'État de Pennsylvanie.



Khaled Lahham

Directeur général de la Poste jordanienne

Khaled Lahham a plus de 20 années d'expérience de l'encadrement dans différentes organisations gouvernementales et internationales. Au cours de sa carrière, il a occupé des postes de direction, et notamment celui de Secrétaire général et Vice-Secrétaire général en charge des finances et des affaires administratives au Ministère des technologies de l'information et de la communication. Il a aussi été Secrétaire général au Ministère du développement du secteur public où il a joué un rôle actif dans la réforme du secteur public.

Outre sa carrière dans les services publics, il a contribué à la croissance du secteur privé en Jordanie. En tant que Secrétaire général au Ministère jordanien des technologies de l'information et de la communication, il a participé à la mise en place d'un environnement compétitif pour faciliter les investissements du secteur privé dans les TIC et les partenariats entre les entreprises internationales et les entreprises jordaniennes.

M. Lahham est titulaire d'une doctorat en finances et a suivi plusieurs formations en politique publique, direction, gestion des entreprises et financement public.



Bahnan Ali Maidal

Directeur général, La Poste de Djibouti

M. Bahnan Ali Maidal est le Directeur général de la Poste de Djibouti (S.A.) depuis 2014. Pendant cette période, il s'est attaché à donner une image jeune et dynamique à la poste. Il a dirigé l'optimisation de la technologie pour lancer la poste de Djibouti dans le domaine du commerce électronique et d'autres segments postaux.

M. Maidal a précédemment travaillé au Ministère de la communication, chargé des postes et des télécommunications, en tant que conseiller technique. Il a aussi servi dans l'armée djiboutienne en tant que responsable des communications.

M. Maidal est titulaire d'une maîtrise en communication, stratégie et médias de l'École des hautes études internationales & politiques (HEIP Paris).



Ananta Narayan Nanda

Secrétaire du Département des postes auprès du gouvernement de l'Inde

M. Ananta Narayan Nanda est actuellement Secrétaire et Président du Conseil des services postaux, au Département des postes du Ministère des communications de l'Inde. Il occupe cette fonction depuis le 1er mai 2017. Il est également Président de la India Post Payments Bank (IPPB). Avant sa nomination au poste de Secrétaire, il a été membre du Conseil des services postaux, chargé de la supervision du secteur bancaire postal.

Sous sa direction, India Post Payments Bank a été lancée pour les citoyens en janvier 2017. En outre, il a supervisé le déploiement échelonné du projet Core System Integrator (CSI), lequel vise à fournir des solutions de sécurité de bout en bout grâce à un progiciel de gestion intégré. Le concept d'application mobile pour facteur a également été adopté par son département, dans le but de numériser le travail de distribution de ces derniers.



Benjamin Niyokindi

Director général, Burundi Post

Benjamin Niyokindi est Directeur général de la poste du Burundi depuis 2015. Sous sa direction, la poste du Burundi a réalisé des progrès substantiels dans divers segments postaux.

La poste du Burundi a signé un accord tripartite avec l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et l'UPU pour lancer un projet intégré, qui utilisera différentes composantes du secteur postal au Burundi pour stimuler le développement socio-économique durable de la population rurale ainsi que de la diaspora burundaise. Le projet améliorera l'accès aux services de communication, réduira le coût des envois de fonds, encouragera l'éducation financière des

migrants et de leur famille et donnera accès aux services financiers aux populations rurales; il ouvrira aussi l'accès aux marchés internationaux aux petits producteurs.

M. Niyokindi a occupé divers postes dans différents services gouvernementaux, notamment Directeur de la planification et de la gestion des sites touristiques, Directeur du patrimoine pour l'industrie du café, Directeur des opérations portuaires maritimes.

Il a obtenu son diplôme en ingénierie maritime, navigation et transport à l'Académie nationale maritime en Ukraine.



Nikolay Podguzov

Directeur général, Federal State Unitary Enterprise «Russian Post»

Nikolay Podguzov a été nommé Directeur général de la poste de Russie en juillet 2017. Avant d'arriver dans l'industrie postale, M. Podguzov a occupé le poste de Vice-Ministre du Développement économique de la Fédération de Russie.

Auparavant, M. Podguzov a occupé également d'autres postes dans diverses institutions d'État, notamment au Ministère des finances et au Gouvernement de la Fédération de Russie.

M. Podguzov a une vaste expérience du secteur financier, ayant été Vice-Président de Trust Investment Bank et de Renaissance Capital. Il a également été responsable de la Stratégie de revenu fixe chez VTB Capital.

M. Podguzov est diplômé de l'Institut de technologie de Saint-Petersbourg et de l'Institut des relations internationales de Moscou.



Joona Saluveer

Président du conseil d'administration et Directeur général, Omniva

M. Joona Saluveer est le Président-Directeur général de Omniva (Estonian Post AS) depuis avril 2017. Avant de diriger le groupe Omniva, il a siégé au conseil d'administration d'Omniva Lettonie (2012-2017) et d'Omniva Lituanie (2011-2013). Son action est axée sur les clients et la croissance du marché. Omniva Lettonie a doublé sa croissance d'année en année depuis sa création et a été nommée deux fois aux World Post and Parcel Awards, auparavant World Mail Awards pour sa progression et son service à la clientèle de qualité.

M. Saluveer a travaillé dans les trois pays baltes. Avant de rejoindre Omniva, il a dirigé plusieurs entreprises estoniennes en Lituanie. Il est titulaire d'un Executive MBA de l'Université de Tartu et d'un Bachelor of Science de la Stockholm School of Economics à Riga.



Irena Vojackova-Sollorano

Coordonnatrice résidente des Nations Unies et Représentante résidente du PNUD en République de Turquie

M^{me} Irena Vojácková-Sollorano a été nommée Coordonnatrice résidente des Nations Unies et Représentante résidente du PNUD en République de Turquie en décembre 2016. Auparavant, elle était la Coordonnatrice résidente des Nations Unies et Représentante résidente du PNUD en République de Serbie. Elle a dirigé la réponse de l'équipe de pays des Nations Unies aux inondations historiques de 2014 et à la crise des réfugiés /migrants en 2015/16.

Avant cette nomination, elle a travaillé en diverses capacités pendant vingt-huit ans pour l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) en tant que Directrice du Département de la gestion des migrations au siège de l'OIM, Directrice régionale en Asie et en Europe centrale. Elle a acquis une expertise mondiale en matière de migration dans les domaines suivants: migration et développement, migration de main-d'œuvre, réinstallation des réfugiés, gestion des frontières, contrebande, intégration, trafic et intervention d'urgence.



Rubina Tayyab

Directrice générale de la poste du Pakistan

Rubina Tayyab est la première femme à occuper la fonction de Directrice générale de la poste du Pakistan. Elle a été nommée à ce poste en novembre 2016. Avant cette nomination, elle a travaillé comme Postmaster General de la région du Punjab, la région la plus importante du Pakistan. Elle a aussi occupé le poste de Directrice générale adjointe en charge de l'exploitation.

Mme Tayyab est fonctionnaire et a occupé des fonctions dans le domaine des ressources humaines et de l'encadrement. Elle est restée membre de la Faculté nationale de politique publique, le principal institut de formation des

fonctionnaires du Pakistan et des pays amis. Elle a représenté le Pakistan dans divers forums internationaux et a été élue membre du Comité directeur du Groupe d'utilisateurs des «Services du courrier international».

Elle préside le Conseil de gestion des services postaux, le plus grand organe décisionnel de la poste pakistanaise.



Lawrence Tikaram

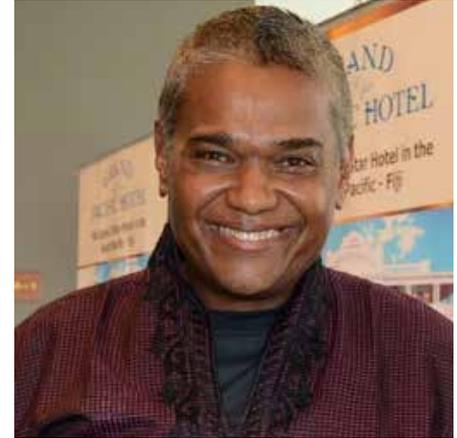
Président-Directeur général intérimaire de la Poste du Fidji

Lawrence Tikaram est président du Conseil d'administration de Post Fiji. M. Tikaram possède une expérience conséquente dans le secteur privé, chez Coca-Cola Amatil. En outre, il a apporté une contribution considérable au secteur public par son travail avec Tourism Fiji, l'organisme du gouvernement fidjien responsable de la promotion de Fidji comme destination touristique mondiale.

Les services postaux fidjiens ont été créés en 1871, et la société Post Fiji Limited a été établie en tant qu'entité distincte du Ministère des postes et télécommunications en juillet 1996. Elle est constituée et enregistrée selon la loi sur les entreprises comme société privée détenue à 100% par le gouvernement fidjien. Elle est dirigée par un Conseil

d'administration dont les membres sont nommés par le gouvernement. La transmission du courrier, la messagerie et la distribution du courrier constituent le cœur de métier de Post Fiji. Celle-ci propose également des timbres, des transactions financières, des services de télégramme et, depuis peu, des services de traitement des données et de production de courrier rassemblés sous le nom de SmartMail.

Post Fiji est responsable de la collecte, du traitement et de la distribution des lettres, des colis et des documents urgents auprès de 56 000 boîtes aux lettres et d'environ 15 000 adresses résidentielles à Fidji.



MODERATEURS



Duygu Demirdag

Présentatrice de télévision
et journaliste

Mme Duygu Demirdag est une présentatrice de télévision et journaliste de renom travaillant actuellement avec CNN Turquie. Elle a une vaste expérience couvrant les questions clés de la journée, et interviewé diverses personnalités en Turquie et à l'étranger.

Auparavant, elle a travaillé avec Line Media Group en tant que productrice de programmes.

Mme Demirdag est titulaire d'une maîtrise en gestion des médias et des communications de l'Université Middlesex de Londres.



Alex Taylor

Journaliste de télévision et de radio

M. Alex Taylor est l'un des présentateurs les plus expérimentés en matière d'événements européens puisqu'il a animé plus de 700 rencontres pendant près de quinze ans partout dans le monde. Il a présenté tous types de conventions, conférences et cérémonies, aussi bien pour le secteur privé que public, partout dans le monde mais principalement en Europe.

Il a produit et animé un large éventail de programmes sur l'Europe, notamment pour la télévision et la radio française, mais également pour la BBC (Grande-Bretagne) et VOX (Allemagne). En outre, il a été Directeur des programmes de Radio France internationale. Il a également présenté l'émission I-Talk sur Euronews, dans laquelle il a interviewé de nombreux décideurs politiques du Parlement européen.



POINTS IMPORTANTS À RETENIR DES DÉBATS





Revue de 2017 – Perspectives mondiales et régionales

Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a donné un aperçu de l'édition 2017 du Forum mondial des CEO. Qualifiant l'événement de succès, il a rappelé aux participants l'objectif initial du forum: réunir les CEO et leur donner l'occasion de se comparer, de partager leurs expériences et d'établir des réseaux.

Nikolay Podguzov, CEO de la poste russe, a pris la parole en tant qu'hôte de l'édition 2017. Il est d'accord avec le Directeur général pour dire que le forum représente un événement clé qui devrait être inclus dans le calendrier annuel des CEO des postes.

Les dirigeants de diverses Unions restreintes de l'UPU et l'actuel Président du Conseil d'exploitation postale de l'UPU ont donné un aperçu des développements régionaux et opérationnels. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, a souligné le fait que, si le commerce électronique a connu une croissance à deux chiffres, les infrastructures n'ont pas accompagné cette croissance. Il existe également de nouvelles contraintes réglementaires dans des domaines tels que la protection des données (p. ex. le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne). Les opérateurs doivent donc s'éloigner d'un modèle de «pression» au profit d'un modèle plus proactif, plus réactif aux besoins des clients et aux contraintes réglementaires.

Younouss Djibrine, Secrétaire général de l'Union panafricaine des postes, a souligné que le continent africain dispose d'un grand potentiel en termes de croissance du produit intérieur brut (PIB), d'inclusion financière et de services électroniques. Néanmoins, d'importants défis doivent être surmontés, comme le fait que 30% des bureaux de poste n'ont pas l'électricité, que l'accès aux services publics est très limité et que le traitement des problèmes reste un problème.

Enfin, Masahiko Metoki, Président du Conseil d'exploitation postale, a noté que les thèmes des tables rondes de 2018 reflétaient bon nombre des discussions qui avaient lieu à l'UPU. Il s'est également félicité de la diversité des points de vue des différents pays réunis par le forum.

Comment les postes peuvent-elles utiliser un environnement macroéconomique plus efficace pour stimuler la croissance?

De nombreuses tendances macroéconomiques ont un impact sur le secteur postal. En effet, l'expansion de l'économie mondiale et la numérisation croissante ont transformé les attentes des clients. Toutefois, les revenus postaux ne suivent pas la tendance à la hausse du PIB. Ce décrochage des performances du secteur postal par rapport à la croissance est exacerbé par la persistance d'écarts de développement entre les postes.

Les intervenants ont reconnu qu'en dépit d'une croissance mondiale énorme (3,8 % en 2017 selon le Fonds monétaire international) les inégalités s'accroissent également. Au fil des décennies, les postes ont acquis la réputation d'une institution de confiance. Ce facteur, associé à la portée mondiale du réseau postal, assure aux postes un rôle important dans la réduction des inégalités. Comme l'a souligné Mark Barnes, CEO de la poste sud-africaine, la mission de service public des postes ne doit jamais être oubliée. Chaque guichet postal doit être considéré comme un canal de prestation de services publics. C'est pourquoi les gouvernements devraient soutenir les postes en augmentant les investissements dans ces infrastructures essentielles.

Toutefois, les postes doivent aussi prospérer dans un environnement de plus en plus concurrentiel et numérisé. Selon Seong Ju Kang, CEO de Korea Post, les opérateurs postaux doivent faire face à la numérisation, adopter ce concept, écouter leurs clients, tout en améliorant constamment leurs performances en innovant et en libérant la puissance des données de masse.

Abdulrahman Alabduljabbar, CEO par intérim de Saudi Post, a fait écho à ces commentaires. Il a indiqué que la numérisation est plus stimulante que contraignante, car elle contribue à améliorer les opérations et à commercialiser les produits. En utilisant les exemples des données de masse et de l'Internet des objets, le groupe d'experts est convenu que la numérisation peut en effet propulser les postes vers la réussite.

Toutefois, comme l'a expliqué M. Barnes, il est nécessaire d'opérer un changement fondamental dans l'état d'esprit et la culture des postes. Ils doivent devenir compétitifs, agir en conséquence, se diversifier et devenir financièrement viables.

Les partenariats constituent une solution potentielle. Irena Vojáčková-Sollorano, coordonnatrice résidente des Nations Unies en Turquie, a souligné que le secteur postal doit redécouvrir son marché et renforcer ses liens avec les autres secteurs. Comme le montrent les exemples cités par les CEO, de nombreuses postes ont commencé à le faire en utilisant les technologies, en connectant les données et en améliorant le service.

Les participants sont convenus que les postes doivent jouer un rôle social pour réduire les inégalités, tout en réalisant la rentabilité sur un marché de plus en plus compétitif. Ce double objectif peut être atteint en misant sur la confiance que la poste a gagnée au fil des ans, en changeant la culture de la poste pour la rendre plus compétitive et novatrice, en explorant les partenariats et en adoptant la numérisation comme un élément d'autonomisation. Ces facteurs contribueront à réduire le phénomène du «découplage postal».

Quel est actuellement le portefeuille de produits postaux idéal?

Le secteur postal évolue constamment en réponse aux tendances macroéconomiques et aux influences du marché. Alors que, dans le passé, le secteur était presque entièrement axé sur les lettres, il accorde aujourd'hui de plus en plus la priorité aux colis. Les services financiers postaux représentent aussi un segment plus important du secteur, et de nouvelles sources de revenus ont fait leur apparition telles que l'administration en ligne et les casiers électroniques.

Les intervenants ont discuté d'une gamme d'options possibles pour définir un portefeuille postal idéal. Certains intervenants ont préconisé de continuer à mettre l'accent sur le réseau physique de la poste. Pour reprendre les mots de Jean-Luc Delcroix, CEO de la Poste de Monaco, la numérisation ne tuera pas la poste. Il est important d'avoir un réseau physique pour alimenter le réseau. La poste peut aider les populations exclues à accéder aux services bancaires et autres. Dans ce contexte, l'UPU peut contribuer à alimenter la réflexion qui permettra aux postes de devenir des prestataires de services durables et socialement responsables.

Nabi Issa Coulibaly, CEO de la poste du Burkina Faso, a partagé ce point de vue en indiquant que le rapport devrait être numérique à 20% et physique à 80%. Il a souligné l'importance d'établir des relations personnelles avec les clients et a encouragé la durabilité environnementale dans les opérations postales physiques.

En revanche, Joonas Saluveer, CEO d'Omniva, en Estonie, a parlé de l'adoption de la numérisation par le pays, qui se reflète dans la manière dont la jeune poste du pays a été rebaptisée. Il a déclaré que les opérateurs postaux doivent placer le client au centre de leurs préoccupations et agir en tant qu'acteurs du marché. Les préoccupations au sujet des obligations publiques ou de la législation sur la protection des données n'inverseront pas la révolution numérique.

Abdelkarim Dahmani, CEO d'Algérie Poste, a proposé un point de vue différent. Les postes peuvent réagir de deux manières: augmenter les prix (à court terme) ou développer de nouveaux produits et services par l'innovation. Quoi qu'il en soit, la solution est de se diversifier sans se disperser. Algérie Poste a choisi de se concentrer sur les services financiers, qui représentent désormais 56% du chiffre d'affaires total.

Lawrence Tikaram, CEO de Post Fiji, a souligné qu'aucun pays n'est exempt de la révolution numérique. Les réseaux postaux doivent être optimisés, les clients étant au centre des préoccupations, et le soutien et l'investissement des gouvernements sont essentiels à leur succès.

Les participants sont convenus qu'il n'y a pas de solution universelle pour le portefeuille postal idéal. Toutefois, chaque poste doit tenir compte de certains facteurs communs. Premièrement, les postes doivent saisir les opportunités offertes par le réseau physique en place et par la numérisation ainsi que par la combinaison des deux. Deuxièmement, l'évolution des besoins des clients devrait être le levier d'une diversification soigneusement planifiée. Enfin, le portefeuille choisi devrait être assez flexible pour s'adapter aux futures innovations dans les domaines de l'impression 3D et de l'Internet des objets ainsi qu'à l'utilisation des données de masse.

Comment les postes peuvent-elles répondre aux attentes des clients et fournir des transactions rapides, prévisibles et sécurisées?

La numérisation a changé le comportement des clients et, à son tour, a changé leurs attentes à l'égard de la poste. Les postes doivent fournir des transactions rapides, prévisibles et sûres, depuis la livraison des colis jusqu'au traitement des transferts d'argent et aux paiements. Dans un marché concurrentiel, les postes doivent répondre à ces attentes au risque de perdre des clients.

Les postes font face à un autre défi: leurs obligations envers les gouvernements et les actionnaires, s'il y a lieu. La solution, comme l'a suggéré Khalil Daoud, CEO de

LibanPost, réside dans la diversification tout en maintenant un haut niveau de rentabilité. Les postes pourraient donc offrir n'importe quel service à condition qu'il soit légal et moral, rentable, stratégiquement important et bon pour le réseau. Par exemple, LibanPost offre plus de 200 types de services aux entreprises et plus de 60 aux administrations.

Ananta Narayan Nanda, secrétaire des postes de l'Inde, s'est associé à ce point de vue et a déclaré que, dans son pays, l'accent était mis sur le développement des services financiers de la poste indienne et notamment sur le lancement de la nouvelle banque postale indienne.

Selon Benjamin Niyokindi, CEO de la poste du Burundi, une plus grande efficacité dans la chaîne d'approvisionnement permettrait d'améliorer les performances. Il a expliqué que la chaîne logistique comprend divers éléments, tels que la gestion des stocks et le transport, et qu'elle doit être renforcée pour répondre à la demande croissante des clients. L'inventaire doit être géré plus efficacement afin de raccourcir les délais de livraison des produits.

Comme l'a indiqué Levan Chikvaïdze, CEO de la poste géorgienne, les postes souffrent encore d'une image vieillotte. En outre, si certaines postes ont réussi à devenir très efficaces au niveau national, elles doivent mieux s'aligner au niveau international en s'interconnectant sur des plates-formes régionales. Le courrier deviendrait ainsi plus attractif pour les compagnies aériennes. L'UPU pourrait jouer un rôle dans la création de ces pôles.

Les CEO ont identifié trois façons pour les postes de mieux répondre aux attentes de la clientèle. Premièrement, les postes doivent identifier les besoins des clients et les garder au centre des efforts de diversification. Deuxièmement, il faut améliorer l'efficacité de la chaîne logistique. Troisièmement, les postes devraient établir des partenariats plus efficaces, tant avec les compagnies aériennes et les autorités douanières qu'avec d'autres acteurs innovants.

Quel est le rôle des opérateurs postaux en matière de service public au XXI^e siècle?

L'évolution des structures des entreprises postales a modifié la signification habituelle de l'obligation de service universel. Tandis que certaines postes conservent leur mission de service public (et continuent à en souligner l'importance), d'autres sont presque devenues des entreprises commerciales à part entière. Les postes du monde entier sont confrontées à une variété de modèles et de décisions stratégiques.

Selon le Pr Uğur Emek, de l'Université Başkent, le devoir d'assurer l'obligation de service universel comporte trois dimensions importantes: la couverture, la qualité (p. ex. une perte de 9 milliards d'USD pour United States Postal Service et de 500 000 USD à Postes Canada, où les boîtes aux lettres collectives remplacent la livraison à domicile) et le prix (le concept du prix unique facilite l'intégration sociale).

Les CEO estiment que les postes peuvent s'appuyer sur ces dimensions pour assurer un meilleur service universel, tant pour elles-mêmes que pour leurs clients.

Rubina Tayyab, CEO de Pakistan Post, a déclaré que si les postes sont garantes de l'obligation de service universel, elles sont également soumises à une forte pression pour se redresser et dégager des bénéfices. La solution pourrait être de s'appuyer plus largement sur des partenariats public-privé. Le secteur privé en général doit aussi se répartir la charge avec les opérateurs traditionnels.

Bahnan Ali Moidal, CEO de la poste de Djibouti, a partagé ce point de vue et a noté que l'UPU pourrait jouer un rôle clé en encourageant la collaboration non seulement avec des partenaires externes, mais aussi avec des partenaires internes du secteur postal. Carel Camille Alexandre, CEO de la poste haïtienne, a souligné l'importance de la diversification pour assurer la survie des postes. Grâce à l'établissement de franchises, des économies peuvent être réalisées et utilisées pour financer l'obligation de service universel.

Les participants ont donc conclu que les postes et les gouvernements devaient réexaminer en profondeur la définition de l'obligation de service universel sur le marché actuel et devraient tirer le maximum des avantages offerts par la collaboration et la diversification.

Quels principaux messages sont à retenir du forum 2018?

À la fin du forum, les participants ont résumé leurs discussions et identifié les principaux messages à transmettre à la Conférence ministérielle stratégique de 2018 à Addis-Abeba.

Le Pr Metin Türkay, de l'Université Koc, a rappelé que le développement postal repose aujourd'hui sur trois moteurs principaux. La mondialisation a généré d'immenses avancées économiques, qui ont eu un impact positif pour la poste. Grâce à la technologie et à la transformation numérique, des millions de personnes ont un accès rapide à l'information. De plus, ces deux facteurs font du client le roi de tous les secteurs. En outre, il a déclaré que, pour les postes, l'information, et non l'infrastructure, est le véritable atout. Il est nécessaire de tirer parti de l'énorme quantité de données postales accumulées au profit de la poste.

La redéfinition de l'obligation de service universel a été l'un des principaux sujets de discussion des CEO. Comme l'a noté Faleh Mohammed Al-Naemi, Président et Directeur général de la poste du Qatar, l'obligation de service universel idéale comprend les éléments suivants: accès, coût abordable, livraison garantie, adressage, collecte, diversification des nouveaux produits, performance, coût et formation du personnel. Cet avis est partagé par le Dr Khaled Th. Lahham, Directeur général de Jordan Post

Company, qui a proposé que l'inclusion financière et l'obligation de service universel pourraient être associées pour servir la société sans entraîner de perte pour les postes.

Le Dr Lahham a ajouté que favoriser un plus grand esprit d'initiative à tous les niveaux chez les employés était un facteur essentiel pour réussir ce changement. Les participants sont convenus que changer la culture organisationnelle ne serait pas une tâche facile, qui ne serait rendue possible que par la formation et le renforcement des capacités à tous les niveaux et l'engagement total des cadres dirigeants envers une stratégie spécifique.

Enfin, les CEO ont réitéré qu'il était impératif que les gouvernements reconnaissent l'importance des postes et voient en elles leur partenaire naturel dans le domaine du développement. L'appui du gouvernement et un cadre réglementaire ouvert à l'innovation sont considérés comme les clés de la réussite des postes en termes de service public et de rentabilité.

À propos de l'UPU

L'Union postale universelle (UPU) est une organisation intergouvernementale comptant 192 Pays-membres et une institution spécialisée des Nations Unies, chargée de garantir un accès universel à des services postaux publics abordables et de très haute qualité. Créée en 1874, elle est la seule organisation internationale à représenter les intérêts du secteur postal dans le monde entier de manière neutre.

L'UPU assure le fonctionnement d'un réseau véritablement universel dans ses dimensions physique, financière et électronique. Elle fixe les règles concernant les échanges postaux internationaux entre ses Pays-membres et formule des recommandations visant à moderniser les produits et services, à stimuler la croissance du volume des échanges postaux et à améliorer la qualité de service au profit des clients.

Le réseau postal mondial constitue une infrastructure formidable offrant des services publics essentiels à des milliards de citoyens et d'entreprises. Le secteur postal peut ainsi jouer un rôle clé dans le développement social et économique des pays. Aujourd'hui, les services postaux au niveau mondial permettent de traiter et de distribuer 303 milliards de lettres et 9 milliards de colis annuellement, grâce à un réseau universel doté de technologies et de processus de pointe. Cette infrastructure est servie par 5,3 millions d'employés dans quelque 670 000 établissements postaux, ce qui en fait le plus vaste réseau de distribution physique du monde.







UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

