



# PROMESSES TENUES

Cabinet du Directeur général 2013–2021



# TABLE DES MATIÈRES

- 4** Message du Directeur général du Bureau international de l'UPU
- 5** Le début d'une nouvelle ère
- 6** À propos de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU
- 8** À propos de Pascal Clivaz, Vice-Directeur général
- 11** **Stratégie postale de Doha – 2013–2016**
- 14** Promouvoir le secteur postal grâce à l'indice intégré pour le développement postal
- 16** L'UPU atteint la neutralité climatique
- 17** Promesses tenues – Égalité et diversité
- 19** **Stratégie postale mondiale d'Istanbul – 2016–2020**
- 22** Engagement de l'UPU pour la réalisation des Objectifs de développement durable
- 23** Forum mondial des directeurs généraux des postes – Rassembler les dirigeants postaux
- 26** Avancées dans le domaine du commerce électronique
- 29** **Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba – Moderniser l'UPU**
- 32** Groupe ad hoc sur la réforme – Clé de la transformation
- 33** Secteur postal uni – Maintenir des liens forts entre les 192 Pays-membres de l'UPU
- 35** **Une page de l'histoire s'est écrite à Genève – Les membres ont trouvé un consensus sur la rémunération**
- 38** Cent quarante-cinq ans au service de la croissance
- 39** COVID-19 – Rôle de service public des postes
- 40** Accueillir le secteur postal élargi

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU

Lorsque Pascal Clivaz, Vice-Directeur général, et moi-même avons pris nos fonctions au début de l'année 2013, nous avons de nombreux défis à relever et, par la suite, nous avons eu à résoudre de nombreuses difficultés imprévues.

Ce fut un honneur et un privilège de diriger l'UPU au cours de ces années mouvementées, en respectant toujours les principes d'équité, de transparence et de volonté de changement.

Il ne fait aucun doute que nos efforts ont apporté une plus grande visibilité à l'Union grâce à la collaboration avec d'autres organisations intergouvernementales et internationales.

L'ajout au calendrier des manifestations de l'UPU d'un forum annuel consacré aux dirigeants postaux a permis d'améliorer la communication, la collaboration et l'efficacité du processus de prise de décisions.

En tant qu'organisation, nous avons atteint la plupart des objectifs de la Stratégie postale de Doha et de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul. Grâce aux préparatifs importants et inclusifs de la Stratégie postale d'Abidjan, nous sommes convaincus que le prochain cycle sera tout aussi constructif.

Bon nombre des réformes et des initiatives mises en œuvre pendant mon mandat me tiennent à cœur.

Je m'inquiétais depuis longtemps du fait que certains pays avaient du mal à payer leurs contributions et risquaient de perdre leur voix au sein de l'Union. Grâce à l'accord sur les petits États insulaires en développement conclu à Addis-Abeba, l'organisation a finalement réduit les contributions financières des Pays-membres concernés, leur donnant ainsi la possibilité de participer pleinement au processus décisionnel de l'UPU. Les petits États insulaires en développement ont désormais les moyens d'être des membres à part entière grâce à la révision des taux de contribution.

Le Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba a aussi donné des résultats remarquables en matière de réforme structurelle, notamment grâce au groupe ad hoc de l'UPU sur la réforme.

Les propositions de ce groupe ad hoc ont permis de combler les écarts entre les régions, les pays et les niveaux de développement. L'accent a été mis sur l'accélération du processus décisionnel, l'amélioration de l'efficacité et de la

gestion des ressources de l'UPU ainsi que sur la mise en place d'un système de répartition équitable des sièges aux conseils entre les Pays-membres de l'UPU. L'UPU s'était efforcée d'atteindre cet objectif pendant plusieurs décennies.

J'ai également été très impressionné par l'impact de l'indice intégré de développement postal (IIDP), qui a permis de mettre en lumière le rôle des postes auprès des gouvernements en leur montrant que notre secteur peut les aider à atteindre les objectifs de développement socioéconomique de leur pays, moyennant un financement adéquat.

L'une de nos plus grandes réussites en tant qu'organisation au cours des deux derniers cycles a été la percée concernant les taux de rémunération pour la distribution des envois postaux réalisée lors du Congrès extraordinaire de Genève. Nous avons enfin réussi à trouver un consensus sur cette question sensible, que nous essayions de résoudre depuis des décennies.

La réaction exceptionnelle des postes du monde entier face à la pandémie de COVID-19 restera comme l'une des plus grandes victoires de notre secteur. Il a fallu faire preuve de courage, d'innovation et de détermination face à l'un des plus grands défis mondiaux de tous les temps. Ce succès a visiblement démontré le nouveau rôle et la pertinence du secteur postal au niveau mondial ainsi que dans le développement des pays.

En tant que famille de 192 membres, nous sommes honorés de contribuer aux Objectifs de développement durable des Nations Unies, fiers d'être devenus une organisation plus représentative et déterminés à renforcer notre rôle en tant qu'acteur clé du commerce électronique et de la facilitation des échanges.

J'espère que ce retour sur les événements et progrès notables des deux derniers cycles vous rappellera que le travail que nous accomplissons en vaut la peine et contribue en fin de compte à rendre le monde meilleur.

Merci de votre confiance!



**Bishar A. Hussein**

## LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE ÈRE

À l'approche de la fin du cycle 2009–2012, plus de 2000 délégués se sont préparés pour le 25<sup>e</sup> Congrès postal universel, organisé par le Gouvernement du Qatar, en association avec Qatar Post, son opérateur désigné.

Les plénipotentiaires des 192 Pays-membres de l'Union se sont rassemblés pour discuter de la situation du secteur postal mondial et prendre des décisions sur son avenir. Ils avaient également pour mission d'élire un nouveau Directeur général et un nouveau Vice-Directeur général.

Le Congrès a débuté le 24 septembre 2012. S'en sont suivies trois semaines d'intense activité avec notamment les assemblées constitutives du nouveau Conseil d'administration (CA) et du Conseil d'exploitation postale (CEP).

La conférence ministérielle a constitué un événement marquant durant le Congrès. De nombreux ministres, dirigeants postaux et autres acteurs internationaux ont exprimé l'espoir de voir un secteur postal rajeuni et ont évoqué la manière dont il pourrait aider les gouvernements à mettre en œuvre leurs politiques sociales et économiques, faciliter l'accès de la population à des services financiers inclusifs et réduire la pauvreté.

Dans une atmosphère de changement positif et de coopération, le Congrès a élu le Kényan Bishar A. Hussein et le Suisse Pascal Clivaz aux postes de Directeur général et de Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, respectivement, pour la période 2013–2016.

«J'accepte avec humilité l'honneur et le privilège qui me sont accordés aujourd'hui, a déclaré M. Hussein peu après son élection le 10 octobre. Sous ma direction, l'UPU s'efforcera de remplir les mandats qui lui ont été confiés par ce Congrès. Nous ferons passer l'UPU au niveau supérieur.»

M. Hussein, ancien Ambassadeur du Kenya et Président du CA de 2009 à 2012, a succédé à Édouard Dayan, ancien Directeur général du Bureau international, en janvier 2013. De nationalité française, M. Dayan a pris sa retraite à la fin de 2012 après huit ans à la tête du Bureau international.

M. Clivaz, qui a succédé au Chinois Guozhong Huang au poste de Vice-Directeur général, était Directeur des finances et de la stratégie du Bureau international de l'UPU depuis 2005.

«Je suis très honoré de la confiance que m'a accordée le 25<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, a-t-il déclaré après son élection. Je me réjouis de poursuivre les réformes à l'UPU et de soutenir le nouveau Directeur général dans le cadre des mesures qui seront prises pour faire face aux défis actuels.»

Visage familier de la communauté de l'UPU, M. Hussein est le premier représentant d'un pays d'Afrique subsaharienne à être élu au poste de Directeur général. Peu après sa victoire historique, l'ancien Ambassadeur a remercié chaleureusement ses collègues postiers pour «leur confiance et leur foi tout au long de [sa] campagne».

En tant que Directeur général, M. Hussein a dirigé les affaires courantes du Secrétariat de l'Union, le Bureau international de l'UPU, situé à Berne (Suisse). Il a également représenté l'UPU lors de grandes réunions internationales et a exercé la fonction de Secrétaire général lors des réunions des organes directeurs de l'organisation: le CA, le CEP et le Congrès postal universel.

Quatre ans plus tard, à Istanbul, MM. Hussein et Clivaz ont été réélus par acclamation pour un nouveau mandat de quatre ans à la tête du Bureau international.

Ils ont obtenu des résultats remarquables au cours de leur premier mandat en assurant la mise en œuvre de 98% des recommandations du Congrès de Doha.



## À PROPOS DE **BISHAR A. HUSSEIN**, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU

**Dès le début de son mandat en 2013, Bishar A. Hussein s'est efforcé d'établir une direction forte et visionnaire pour le Bureau international de l'UPU. Il a entrepris d'instaurer un climat de confiance entre les membres du personnel du Bureau international et d'encourager le travail d'équipe afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles avec les ressources disponibles.**

Lorsqu'il a été élu au poste de Directeur général à Doha en octobre 2012, M. Hussein était déjà un visage familier de la communauté postale, puisqu'il avait présidé le CA durant le cycle 2009–2012. Avant cela, il avait également été désigné par le Gouvernement du Kenya pour présider le 24<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, tenu à Genève en 2008.

Au début de son premier mandat, le monde se remettait encore des séquelles de la crise financière mondiale de 2008 et le manque de financement adéquat pour le développement de la poste était l'un des défis les plus

pressants auxquels étaient confrontées de nombreuses organisations postales.

L'un des principaux objectifs de M. Hussein était d'identifier de nouvelles sources de financement pour l'Union tout en poursuivant des réformes continues au niveau du Bureau international et des organes de l'Union. Il s'agissait notamment d'accroître l'efficacité du travail de l'Union.

Comme l'a déclaré le Directeur général à l'époque, «les progrès technologiques, l'évolution rapide du marché des communications et la mondialisation ont mis la poste à rude épreuve. Le renforcement de la capacité des Pays-membres de l'UPU de suivre le rythme de ces changements requiert des investissements importants en faveur de la modernisation de l'infrastructure postale.»

L'UPU a mis en place une unité de mobilisation des ressources en interne et a entrepris un certain nombre d'activités pour sensibiliser les gouvernements à l'importance du rôle des postes et de la question de leur financement.

Aujourd'hui, alors que le second mandat de M. Hussein touche à sa fin, une nouvelle récession mondiale menace. Mais les postes sont aujourd'hui en meilleure position grâce aux progrès réalisés dans le secteur au cours de huit années consécutives de croissance économique.

Parmi ses nombreux engagements, l'ancien Ambassadeur a déclaré qu'il défendrait les principes de transparence, de travail, d'égalité des genres, de mérite et de représentation géographique dans le recrutement et la promotion du personnel au Bureau international.

L'élection du premier représentant d'un pays d'Afrique subsaharienne au poste de Directeur général du Bureau international de l'UPU constitue en soi une étape historique pour l'organisation.

M. Hussein possède une connaissance approfondie des questions postales et une expérience de la diplomatie. Il a débuté sa carrière postale auprès de Kenya Posts and Telecommunications Corporation, où il est entré en 1984 en tant que stagiaire en gestion. Il a gravi les échelons et est devenu le premier Postmaster General de Postal Corporation of Kenya lorsque cette entité s'est séparée de Kenya Posts and Telecommunications Corporation en 1999.

Sous sa direction, l'entreprise postale déficitaire est devenue une affaire rentable et financièrement autonome.

En 2002, il a été nommé Ambassadeur du Kenya auprès des Émirats arabes unis, couvrant toute la région du Golfe, pour une période de cinq ans.

Il est titulaire d'une licence (avec mention) en sciences politiques et en sociologie de l'Université de Nairobi.

En septembre 2010, il a présidé avec succès la Conférence stratégique de l'UPU, qui s'est tenue à Nairobi. Cette conférence a permis de discuter d'importants enjeux mondiaux touchant le secteur postal et a ouvert la voie à l'élaboration de la Stratégie postale de Doha.

M. Hussein avait promis de mettre l'accent sur le renforcement de la coopération entre les Pays-membres de l'UPU et les autres parties prenantes, et c'est une chose qu'il a certainement réalisée avec la résolution du problème de la rémunération pour les petits colis ou la création du Forum mondial des directeurs généraux des postes, une manifestation annuelle pour les dirigeants postaux axée sur l'échange d'informations.

Au cours de ses deux mandats, M. Hussein a poursuivi un programme inclusif, associant les gouvernements, les régulateurs, les Unions restreintes et les autres acteurs du développement de la poste afin de répondre aux nouvelles préoccupations du secteur.

Il a également multiplié les discussions visant à ouvrir l'Union à d'autres acteurs postaux externes en vue de créer un territoire postal véritablement unique sous l'égide de l'UPU. Cette démarche s'explique par le fait que le secteur postal a été libéralisé dans la plupart des Pays-membres, avec l'octroi de licences à de multiples acteurs. M. Hussein a clairement mis l'accent sur l'utilisation de la technologie pour créer de nouvelles innovations et sur la diversification du secteur postal, mais il a aussi cherché à améliorer les services traditionnels.

Le mandat de M. Hussein a été marqué par des réformes importantes tant pour l'UPU que pour le secteur postal dans son ensemble. Il a dirigé la réforme de l'Union en restructurant les réunions des organes de décision afin de gagner en efficacité et en rentabilité. Ces réformes ont également permis d'atteindre un meilleur équilibre au sein de l'organisation.

En outre, le Directeur général a contribué à la prise d'une décision consensuelle lors du Congrès extraordinaire de Genève 2019.

M. Hussein s'était notamment fixé les objectifs suivants:

**Promouvoir la coopération mutuelle entre les Pays-membres de l'Union.**

**Encourager le soutien technique aux organisations postales des pays en développement.**

**Soutenir les intérêts des Pays-membres de l'UPU.**

**Préserver la neutralité de l'UPU.**

**Accroître la visibilité de l'UPU sur la scène internationale.**

**Assurer une utilisation et une gestion efficaces des ressources de l'Union.**

**Promouvoir le développement durable du secteur postal et la protection de l'environnement grâce à une utilisation renforcée de la technologie.**

**Renforcer l'expansion du service postal universel.**

**Réformer l'UPU et le système postal mondial pour les adapter à l'évolution de l'environnement mondial.**

**Faire de la poste une infrastructure essentielle pour contribuer au développement économique mondial.**



## À PROPOS DE **PASCAL CLIVAZ**, VICE-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pascal Clivaz est un citoyen suisse originaire du canton alpin du Valais. Il a été élu Vice-Directeur général, aux côtés du Directeur général Bishar Hussein, à Doha en 2012. M. Clivaz a également été réélu lors du Congrès d'Istanbul 2016. Il peut désormais tirer le bilan sur plus de huit ans dans cette fonction clé.

**Tout au long de sa longue carrière dans le secteur postal, M. Clivaz a adhéré aux valeurs de respect de la diversité, de promotion de la coopération multilatérale, d'intégrité et de transparence, d'équilibre et d'équité.**

Ancien cadre de La Poste Suisse, M. Clivaz a été, de 2007 à 2012, Directeur des finances et de la stratégie du Bureau international, qu'il a rejoint en 2005.

Diplômé en droit, Pascal Clivaz a occupé de nombreuses fonctions dans des organisations privées et publiques ainsi qu'à la Commission européenne à Bruxelles.

Il a commencé sa carrière postale à La Poste Suisse en tant que conseiller scientifique chargé des finances et de la stratégie avant de devenir Directeur des affaires internationales et membre de l'équipe de direction de l'opérateur suisse. Il a dirigé la délégation suisse lors des sessions du CA et du CEP de l'UPU entre 2000 et 2004.

Au sujet de sa réélection pour un second mandat en tant que Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, M. Clivaz a déclaré: «Il est temps de penser l'avenir, d'assurer la continuité en mettant au centre de nos préoccupations les ajustements nécessaires... c'est pourquoi j'ancre mon deuxième mandat de Vice-Directeur général autour de ces points cardinaux: une Union ambitieuse, dynamique, fiable et totalement renouvelée en 2020!»

M. Clivaz a aidé les postes à se repositionner à l'ère de l'économie numérique et du commerce électronique. Il a apporté sa contribution précieuse à de nombreux projets et programmes, aidant à la fois les pays en développement et les pays industrialisés.

Dans un environnement évoluant rapidement, il était clair pour M. Clivaz que de bons résultats ne pourraient pas être obtenus si l'organisation et ses membres restaient statiques. S'exprimant lors du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba 2018, il a rappelé aux délégués que «le changement n'est pas seulement nécessaire, mais inévitable. Il devrait constituer un élément permanent de nos travaux».

Fort de sa formation en finances, Pascal Clivaz s'est engagé à adopter une approche plus rigoureuse au sein de l'UPU pour garantir l'équilibre financier.

Malgré les impératifs pressants des activités numériques, M. Clivaz a toujours reconnu le rôle important que le réseau physique continuera à jouer dans le secteur.

Dans un entretien accordé après sa nomination au poste de Vice-Directeur général, il a déclaré qu'il était important de définir le modèle économique postal approprié au niveau mondial en fonction des différentes zones géographiques et des «classes» de pays. Aujourd'hui, on comprend mieux que jamais le rôle du secteur en tant que composante essentielle du développement économique.

En participant à de nombreuses tables rondes, réunions et autres activités de coopération, M. Clivaz a contribué à surmonter d'importantes pierres d'achoppement, comme la question de la rémunération, et à rapprocher les membres de l'UPU.





# STRATÉGIE POSTALE DE DOHA 2013–2016

Bishar A. Hussein et Pascal Clivaz ont dirigé le Bureau international de l'UPU en 2013 et ont immédiatement entrepris la mise en œuvre de la Stratégie postale de Doha, la feuille de route quadriennale du secteur postal.

**Le principal objectif de la stratégie consistait à faire en sorte que le secteur postal soit perçu comme une composante essentielle de l'économie mondiale. La stratégie a officiellement été adoptée par les Pays-membres de l'Union lors du Congrès de Doha 2012.**

Comme le veut la tradition, la Stratégie postale de Doha a été élaborée dans le cadre d'un vaste processus de consultation des Pays-membres de l'UPU et des acteurs postaux du monde entier. Elle comprenait quatre grands objectifs, déclinés en 18 programmes traitant de questions spécifiques.

**Les quatre objectifs étaient:**

- 1 Améliorer l'interopérabilité des réseaux postaux internationaux;**
- 2 Apporter des connaissances techniques et une expertise concernant le secteur postal;**
- 3 Promouvoir les produits et services innovants;**
- 4 Favoriser le développement durable du secteur postal.**

Les différentes régions du monde ont défini leurs propres priorités pour que le réseau postal mondial produise des résultats. Celles-ci ont ensuite été intégrées par l'UPU dans les plans de développement régional.

Une à une, les activités régionales ont été lancées, visant à atteindre les objectifs ambitieux de la stratégie d'ici à 2016.

Dans le même temps, les organes officiels de l'UPU se sont concentrés sur la réalisation des objectifs de la stratégie visant à renforcer les trois dimensions du réseau postal mondial: physique, électronique et financière.

La stratégie a jeté les bases de la modernisation et de la stimulation du développement des services postaux dans le monde. Elle a tenu compte des nombreux facteurs qui représentent des défis à relever pour le secteur postal, notamment la mondialisation, la libéralisation du marché, la concurrence, la substitution électronique, les progrès des nouvelles technologies et les inégalités régionales et nationales, entre autres.

L'ÉNONCÉ DE LA MISSION DE L'UPU AU COURS DES QUATRE ANNÉES DE LA STRATÉGIE POSTALE DE DOHA ÉTAIT LE SUIVANT: «LE SECTEUR POSTAL EST PERÇU COMME UNE COMPOSANTE ESSENTIELLE DE L'ÉCONOMIE MONDIALE.»

L'énoncé de la mission de l'UPU au cours des quatre années de la Stratégie postale de Doha était le suivant: «Le secteur postal est perçu comme une composante essentielle de l'économie mondiale.»

Si tous les membres de la communauté postale reconnaissent clairement que le secteur postal est une composante essentielle de l'économie mondiale, tel n'est pas forcément le cas des acteurs externes. Les gouvernements, les entreprises et le grand public ont tendance à tenir pour acquis le bon fonctionnement du secteur postal sans mesurer la juste valeur de ses effets bénéfiques pour l'économie.

En adoptant la Stratégie postale de Doha, l'UPU a cherché à mettre en avant les avantages apportés par le secteur postal et à le positionner comme un acteur clé du développement des activités économiques et sociales à venir.

## RÉALISATIONS IMPORTANTES

Grâce à leur coopération, l'UPU et les Pays-membres ont réalisé des progrès significatifs sur les quatre buts.

Concernant le premier but (interopérabilité des réseaux postaux internationaux), il fallait en priorité améliorer l'efficacité et l'intégrité de la chaîne logistique mondiale dans le cadre d'une démarche intégrée et coordonnée visant à traiter les problèmes concernant la circulation des envois postaux.

À cette fin, 119 projets relatifs à la qualité de service ont été approuvés pour être mis en œuvre, 114 opérateurs désignés ont rejoint le système de contrôle mondial (GMS) et 21 normes de messagerie et 16 normes techniques ont été mises à jour.

En outre, 90 pays ont amélioré leurs performances en matière de qualité du service postal, que ce soit en termes de pourcentage d'envois distribués dans la journée ou de meilleur respect des heures d'arrivée dans les centres de distribution.

Le but 2 de la Stratégie postale de Doha consistait à apporter des connaissances techniques et une expertise concernant le secteur postal. L'objectif était de renforcer la capacité des membres à mettre en œuvre et à gérer leur service universel et de favoriser la coopération entre les parties concernées.

Sur une période de quatre ans, l'UPU a pu profiter de son expertise afin de positionner l'organisation en tant que forum privilégié pour échanger des idées et des pratiques exemplaires et pour élaborer des outils d'analyse tels que les statistiques relatives au secteur postal.

Dans ce rôle, l'UPU a organisé une centaine d'ateliers pour les Pays-membres, dont 19 ateliers régionaux axés sur la qualité de service. Six nouveaux centres de formation ont été ouverts et 10 000 employés postaux ont été formés via la plate-forme TRAINPOST.

L'UPU a aussi élaboré la méthodologie pour l'indice intégré de développement postal (IIDP) et 40 pays ont participé à la campagne de l'UPU de sensibilisation aux marchandises dangereuses dans le courrier.

Troisièmement, la stratégie inclut le but de promouvoir les produits et services innovants. Il est ressorti clairement que les opérateurs postaux ayant diversifié leurs activités et investi dans les trois dimensions (physique, financière et numérique/électronique) du réseau postal ont obtenu de meilleurs résultats que les autres.

Au nombre des réalisations importantes dans ce domaine figure le lancement de PosTransfer, la première marque mondiale de l'UPU pour les transferts d'argent par la poste.

En 2016, 164 opérateurs postaux échangeaient des données via le système mondial de suivi et de localisation (Global Track and Trace) et 29 nouveaux noms de domaine ont été enregistrés sur .POST, le domaine de premier niveau.

Le quatrième et dernier but consistait à favoriser le développement durable du secteur postal. Le développement durable est considéré dans son sens le plus large, c'est-à-dire comme incluant non seulement les questions environnementales et sociales, mais aussi la durabilité des modèles économiques postaux.

Il est encourageant de constater que plus de la moitié des Pays-membres ont rejoint le système cible de frais terminaux au cours de ces quatre années. Quarante Pays-membres utilisaient le service UPU\*Clearing pour accélérer le règlement des comptes entre les postes.

Plus de 23 000 bureaux de poste ruraux ont été connectés au réseau financier de l'UPU en Asie/Pacifique et 11 pays africains ont reçu 7 millions d'USD pour moderniser le réseau et augmenter l'accès aux services financiers postaux dans les zones rurales.

Concernant les plans de développement régional, qui sont au cœur de la Stratégie postale de Doha, les institutions postales régionales, appelées «Unions restreintes», ont élaboré ces documents conjointement avec l'UPU.

Toutes les régions ont identifié de manière indépendante comme priorités de premier niveau, ou de niveau 1, le renforcement de l'efficacité de l'exploitation et le développement du commerce électronique, et comme priorités de second niveau, ou niveau 2, les services





financiers, le développement du secteur postal et la diversification.

Ces priorités ont été incluses dans la mise en place des plans de développement régional et des projets pour chaque région lors du cycle 2017–2020.

Durant son mandat, M. Hussein a toujours été conscient de l'importante fracture postale qui continue de séparer les pays industrialisés et les pays en développement, notamment en matière de qualité du service postal. Réduire ce fossé nécessite un effort international concerté. Cette tâche relève de la Direction du développement et de la coopération (DCDEV).

Les plans de développement régional sont financés par la DCDEV et constituent l'essentiel des travaux de coopération au développement de l'UPU.

Malgré l'orientation stratégique mondiale, il est important de noter que chaque pays est libre de définir sa propre politique postale nationale. Comme indiqué dans la Stratégie postale de Doha, les opérateurs postaux peuvent définir la meilleure stratégie à suivre sur la base des défis spécifiques à relever et des opportunités offertes.

**De 2013 à 2016, la Stratégie postale de Doha a servi de base et d'orientation stratégique, créant ainsi un élan pour faire progresser le secteur postal de manière efficace et équitable.**



# PROMOUVOIR LE SECTEUR POSTAL GRÂCE À L'INDICE INTÉGRÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT POSTAL

L'UPU a entrepris un certain nombre d'activités pour attirer l'attention des gouvernements sur le profil du secteur postal et leur montrer que la poste est capable de les aider à répondre à leurs objectifs de développement socioéconomique avec un financement adéquat.

L'un des meilleurs exemples est l'indice intégré pour le développement postal (IIDP), qui donne un classement du développement postal et qui établit des liens entre les réseaux postaux développés et la réalisation de l'Agenda 2030 de développement durable de l'ONU.

L'IIDP donne un aperçu du développement postal dans le monde. Le développement postal peut être défini comme la capacité du réseau postal d'un pays à être performant sur la base d'un grand nombre de facteurs permettant le développement socioéconomique.

À cet égard, les réseaux postaux peuvent être considérés comme hautement performants s'ils offrent un service fiable et disposent d'une bonne connectivité, d'une forte demande de la part des citoyens et d'opérations résilientes face aux chocs externes.

L'IIDP est calculé sur la base des données postales de masse de l'UPU – plus de 22,9 milliards de données de suivi depuis 2013 vérifiées et analysées – ainsi que des statistiques officielles et des réponses aux questionnaires clés de l'UPU. La richesse du processus de consolidation des données fait de l'IIDP l'indice de mesure le plus complet des services postaux à l'échelle mondiale.

L'analyse des données aboutit à un score de référence sur les performances (de 0 à 100) pour les quatre dimensions du développement postal: fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience.

En plus d'indiquer la performance relative des postes dans le monde, l'IIDP met en avant les moyens de stimuler le développement postal et de maximiser l'efficacité de l'infrastructure postale.

**Cela fait de l'IIDP un outil unique pour les décideurs politiques, les régulateurs, les opérateurs postaux et d'autres acteurs du secteur désireux de comprendre le rôle que peuvent jouer les services postaux à l'ère du commerce électronique.**

L'IIDP a été calculé chaque année depuis 2016. Dans le rapport sur le développement postal de 2019, il a été constaté que les écarts en matière de développement postal s'étaient creusés au cours de l'année précédente,

ce qui pouvait constituer un obstacle au développement du commerce électronique transfrontalier, qui est l'un des secteurs de croissance les plus rapides pour les opérateurs postaux.

Il y est conclu que la réduction de ces écarts, notamment entre les régions, contribuerait à promouvoir les flux de colis internationaux.

«Les réseaux postaux peuvent être à l'avant-garde pour ouvrir, tant aux particuliers qu'aux entreprises, l'accès à un prix abordable à l'essor économique grâce à la distribution des envois issus du commerce électronique mais, pour que tout le secteur puisse profiter de cette opportunité, il faudra travailler pour réduire les inégalités sur l'ensemble du réseau», a déclaré le Directeur général du Bureau international de l'UPU lors de la cérémonie de remise des prix pour l'IIDP de 2019 à Berne.

## LE CLASSEMENT DE L'IIDP S'APPUIE SUR LES QUATRE PILIERS DU SERVICE POSTAL:

**FIABILITÉ** – NOS CLIENTS ATTENDENT UN SERVICE À LA FOIS RAPIDE ET PRÉVISIBLE.

**ACCESSIBILITÉ** – LES POSTES DEVRAIENT AVOIR UN LARGE RÉSEAU AFIN QUE LEURS CLIENTS PUISSENT ÉCHANGER DES PRODUITS DANS LE MONDE ENTIER.

**PERTINENCE** – ÉVALUER LA DEMANDE VIS-À-VIS DES SERVICES DE LA POSTE.

**RÉSILIENCE** – CAPACITÉ DES POSTES À INNOVER ET À ÉVOLUER DANS UN ENVIRONNEMENT CHANGEANT.



«LES RÉSEAUX POSTAUX PEUVENT ÊTRE À L'AVANT-GARDE POUR OUVRIR, TANT AUX PARTICULIERS QU'AUX ENTREPRISES, L'ACCÈS À UN PRIX ABORDABLE À L'ESSOR ÉCONOMIQUE GRÂCE À LA DISTRIBUTION DES ENVOIS ISSUS DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE MAIS, POUR QUE TOUT LE SECTEUR PUISSE PROFITER DE CETTE OPPORTUNITÉ, IL FAUDRA TRAVAILLER POUR RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU.»



# L'UPU ATTEINT LA NEUTRALITÉ CLIMATIQUE

L'urgence climatique constitue le principal impératif mondial de notre époque. Nous devons tous contribuer à la réduction des émissions pour atteindre les objectifs actuels. Et l'UPU se montre à la hauteur de ce défi.

**L'UPU fait partie des 55 organisations des Nations Unies climatiquement neutres répertoriées dans le dernier rapport des Nations Unies sur la durabilité environnementale. Ce résultat est l'aboutissement de huit années d'efforts constants pour réduire l'empreinte environnementale résultant des activités du Bureau international à Berne (Suisse).**

Les mesures prises par l'UPU se sont concentrées sur les déplacements, le bâtiment et la gestion des déchets. Le personnel est désormais encouragé à voyager par train et non par avion, dans la mesure du possible. Le Bureau international a renforcé ses outils et mécanismes de communication électronique pour réduire davantage les déplacements aériens.

La rénovation de la façade du bâtiment du Bureau international a permis de réduire la consommation d'énergie de 45%. Par ailleurs, l'énergie utilisée au Bureau international provient uniquement de sources renouvelables. Les déchets sont contrôlés et limités.

Le reste des émissions de gaz à effet de serre générées en 2018 ont été entièrement compensées par l'achat de 1021 unités de réduction certifiée des émissions auprès du Fonds pour l'adaptation mis en place par la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques.

Les deux principales sources d'émission étaient les suivantes: transport aérien (66%) et chauffage du siège du Bureau international (32%).

Les résultats de 2018 tenaient également compte de la production de déchets et de la consommation d'eau, chaque membre du personnel de l'UPU générant en moyenne 92 kilogrammes de déchets et consommant 14 000 litres d'eau en 2018. Près de 40% des déchets de l'organisation sont réutilisés, recyclés, valorisés ou compostés.

Dès le lancement de ces efforts, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a voulu faire du Bureau international une vitrine en matière de développement durable et a ainsi déclaré: «En montrant l'exemple par une gestion respectueuse de l'environnement de nos activités, ressources et infrastructures, nous prouverons qu'une telle gestion est également judicieuse dans le cadre de notre mission.»

Mais la responsabilité de l'UPU s'étend au-delà de son siège. L'organisation s'efforce d'accompagner les opérateurs postaux du monde entier vers un futur à faibles émissions de

L'ORGANISATION S'EFFORCE D'ACCOMPAGNER LES OPÉRATEURS POSTAUX DU MONDE ENTIER VERS UN FUTUR À FAIBLES ÉMISSIONS DE CARBONE. POUR FACILITER LA PRISE DE DÉCISIONS STRATÉGIQUES DANS LE DOMAINE DE LA DURABILITÉ ENVIRONNEMENTALE, L'UPU A MIS AU POINT **OSCAR**, UN OUTIL EN LIGNE PERMETTANT AUX OPÉRATEURS POSTAUX DE MESURER LEURS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE.

carbone. Pour faciliter la prise de décisions stratégiques dans le domaine de la durabilité environnementale, l'UPU a mis au point un outil en ligne permettant aux opérateurs postaux de mesurer leurs émissions de gaz à effet de serre.

La solution en ligne d'analyse et de production de bilans sur les émissions de carbone (OSCAR) a été mise gratuitement à la disposition des opérateurs postaux des Pays-membres de l'UPU. Cet outil permettant de mesurer, d'analyser et de réduire les effets des émissions du secteur postal sur le climat a été largement adopté.

OSCAR permet aux organisations postales de quantifier et d'analyser leurs émissions annuelles de gaz à effet de serre, de déterminer les opportunités d'atténuation et de suivre leurs progrès dans le temps.

Accessible sur le domaine sécurisé .POST, OSCAR est disponible en six langues. L'utilisateur peut choisir d'entrer des données brutes ou de fournir des rapports vérifiés sur ses émissions de carbone. Les informations enregistrées dans OSCAR et les résultats de chaque pays sont confidentiels.

**L'outil permet à chaque utilisateur de connaître son empreinte carbone et de disposer d'un rapport détaillé sur ses émissions de gaz à effet de serre. Grâce à 20 indicateurs de performance, les organisations postales peuvent se fixer des objectifs en matière d'émissions de carbone.**

OSCAR se révèle être un outil de gestion utile pour les organisations postales. L'UPU continuera d'étudier les moyens de poursuivre les progrès dans ce domaine crucial.

# PROMESSES TENUES – ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ

**M. Hussein, Directeur général du Bureau international, et M. Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international, ont montré clairement depuis le début qu'ils voulaient respecter les principes d'égalité des genres, de mérite et de représentation géographique dans le recrutement et la promotion du personnel.**

En outre, le Directeur général a fait une priorité du soutien technique aux organisations postales des pays en développement, tout en soutenant les intérêts de tous les Pays-membres de l'UPU.

Le Vice-Directeur général s'est concentré sur la promotion de la diversité des cultures, des genres et des minorités. Les rapports des ressources humaines au cours des huit dernières années montrent une nette amélioration de la représentation des genres et des régions.

Après avoir traditionnellement favorisé les candidatures masculines, le recrutement a approché la parité en 2016 lorsque les lignes directrices du Comité des nominations et des promotions ont été mises à jour. Les chiffres ont atteint la parité en 2019.

Le tableau des recrutements utilisé par la Direction des ressources humaines du Bureau international de l'UPU comprend divers détails, tels que le pays d'origine, la nationalité, le fait que la candidature est interne ou externe ainsi que le genre de la personne. Cela permet aux commissions de sélection d'être exhaustives dans leur examen et de prendre en considération la représentation des genres et des régions.

Le système de recrutement en ligne est également disponible à l'international et les avis de vacance de poste encouragent les candidatures de femmes.

En parallèle, ONU Femmes (l'entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes) a concentré son attention sur la représentation des femmes dans les organisations des Nations Unies.

L'UPU prend part à l'enquête annuelle d'ONU Femmes et tient compte des orientations de celle-ci dans la promotion et l'amélioration de l'égalité des genres au Bureau international.

Un projet de politique sur la parité des genres est en cours de production et, en février 2020, le CA a adopté un objectif stratégique consistant à augmenter le nombre de fonctionnaires féminines de 3% entre 2021 et 2024.

En termes d'augmentation de la représentation des femmes

LE VICE-DIRECTEUR GÉNÉRAL S'EST CONCENTRÉ SUR LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ DES CULTURES, DES GENRES ET DES MINORITÉS.

dans la direction, les femmes sont toujours absentes des deux plus hauts niveaux de grade, mais il y a eu une amélioration au niveau P 5, qui a vu le taux de femmes passer de 18 à 27% entre 2013 et 2019.

Au cours de la même période, la représentation des ressortissants africains a augmenté, passant de 12 à 22%, tandis que les personnes issues de l'hémisphère occidental représentent désormais 20% du personnel, contre 12% au début de la période concernée.

Mais la capacité de l'UPU à influencer sur les vies de groupes historiquement marginalisés s'étend bien au-delà du Bureau international et s'exprime par la participation de l'Union aux Objectifs de développement durable des Nations Unies.

La fonction de coopération au développement de l'UPU apporte une assistance technique et une aide au renforcement des capacités des pays.

Les plans de développement régional de l'UPU déterminent les actions et les engagements à entreprendre avec les groupes d'acteurs aux niveaux national et régional, avec des projets spécifiques dans les six régions du globe concentrés sur le renforcement des capacités en matière d'inclusion financière.

L'accès aux services financiers par les femmes est largement reconnu comme étant un moteur essentiel de l'autonomie financière des femmes. Une étude conjointe d'ONU Femmes et de l'UPU a montré le caractère non discriminatoire des postes en matière de prestation de services financiers.

En moyenne, dans les pays en développement, les institutions financières postales ont deux fois plus de clientes féminines que les autres institutions financières. Ce phénomène est encore plus marqué dans les zones rurales.

Une meilleure inclusion financière est une stratégie de développement gagnant-gagnant qui a peut avoir une incidence positive sur la croissance et le développement humain ainsi que sur l'autonomisation sociale et économique des femmes. M. Hussein et M. Clivaz sont tous deux convaincus que les postes ont un rôle vital à jouer dans ce processus, qui aura à terme un effet positif pour toutes.



Point 14 de l'ordre du jour

Révision générale Convention postale universelle

Congrès-Doc 15.Rev 1  
Proposition 01.Rev 1

Proposition 10.22.3

Présentation par l'Austr



# UNIVERSAL POSTAL CONGRESS



## STRATÉGIE POSTALE MONDIALE D'ISTANBUL – 2016–2020

En 2016, l'action s'est déplacée à Istanbul pour le 26<sup>e</sup> Congrès postal universel. Quelque 2000 représentants de 155 pays y ont participé, donnant leur approbation à une nouvelle stratégie ambitieuse pour le cycle 2017–2020: la Stratégie postale mondiale d'Istanbul.

Inspirée de la mission de l'UPU et de l'Agenda 2030 de développement durable des Nations Unies, la stratégie était articulée autour de trois buts principaux: l'interopérabilité, les produits durables et modernes ainsi que le bon fonctionnement du marché et du secteur avec la coopération au développement comme moyen d'action transversal.

La stratégie a été approuvée ainsi qu'un plan d'activités quadriennal contenant le détail des résultats attendus, des objectifs visés et des ressources financières requises. La pratique consistant à élaborer un plan d'activités et à le faire approuver par le Congrès en même temps que la stratégie avait été introduite à Doha.

**Tout au long du cycle en cours, le Plan d'activités d'Istanbul a fourni des orientations stratégiques de haut niveau permettant à l'UPU de relever les principaux défis et de saisir les opportunités actuelles et futures.**

La stratégie s'appuie sur l'innovation, l'intégration et l'inclusion.

«Le message que nous avons reçu est que l'UPU doit se transformer et les postes doivent être en mesure de se transformer elles-mêmes si nous voulons rester pertinents dans l'avenir», a déclaré à l'époque le Directeur général.

## FEUILLE DE ROUTE 2017–2020

**BUT 1 – AMÉLIORER  
L'INTEROPÉRABILITÉ DE  
L'INFRASTRUCTURE DU RÉSEAU.**

**BUT 2 – OFFRIR DES PRODUITS  
DURABLES ET MODERNES.**

**BUT 3 – FAVORISER LE BON  
FONCTIONNEMENT DU  
MARCHÉ ET DU SECTEUR.**

## STRATÉGIE POSTALE MONDIALE D'ISTANBUL – METTRE L'ACCENT SUR L'INNOVATION, L'INTÉGRATION ET L'INCLUSION EN FAVEUR D'UN SECTEUR DURABLE.

Grâce à leur vaste réseau de plus de 655 000 bureaux, les postes offrent des services fondamentaux aux citoyens dans les zones les plus reculées de la planète. L'UPU reconnaît toutefois que la portée du réseau postal doit être accrue par son efficacité: un réseau pleinement intégré et efficace est une exigence de base.

C'est la logique que sous-tend le **premier but** de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul, à savoir améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau. Comme indiqué dans la stratégie, cela peut se faire «grâce à la qualité de service, à des chaînes logistiques efficaces et sûres, à l'élaboration de normes et aux technologies de l'information et de la communication ainsi qu'à des processus d'exploitation et à une réglementation rationalisés».

Il a ainsi fallu renforcer le réseau postal mondial par des activités en matière de qualité de service, de chaîne logistique et de sécurité, ses processus comptables et opérationnels, ses technologies de l'information et de la communication et ses normes. Tous ces travaux ont contribué à la durabilité du réseau postal.

Tout ceci nous amène au **but 2**: offrir des produits durables et modernes. Un réseau physique vaste et efficace n'est pas pour autant suffisant. À l'ère d'Internet, les postes doivent innover afin d'assumer les rôles de facilitateurs et d'intégrateurs de nouveaux services. La stratégie pour 2017–2020 prévoyait la voie ci-après pour atteindre cet objectif: «grâce à la modernisation et à l'intégration complète du portefeuille des produits et des systèmes de rémunération sous-jacents, à l'accélération du développement de solutions de commerce électronique, à la promotion de la mise en place de divers produits et services et à la facilitation du commerce par le réseau postal.»

Tout au long du cycle, la numérisation et les services financiers ont constitué les principaux domaines de diversification. Parallèlement, les postes ont été invitées à rationaliser et à intégrer les services existants, avec des résultats impressionnants.

Les activités menées par l'UPU et portant sur le commerce électronique et la facilitation du commerce, l'inclusion financière, les services financiers et la rémunération intégrée ont permis ces progrès.

## VISION POUR 2020

LA STRATÉGIE POSTALE MONDIALE D'ISTANBUL S'APPUYAIT SUR UNE NOUVELLE VISION DU SECTEUR POSTAL QUI NOUS SERT DE FIL CONDUCTEUR ENCORE AUJOURD'HUI. APPELÉE «VISION 2020», ELLE REFLÈTE UN MONDE POSTAL DANS LEQUEL:

L'INNOVATION EST PARTAGÉE, ENCOURAGÉE ET STIMULÉE NON PAS COMME UN LUXE, MAIS COMME UNE RÉALITÉ POUR TOUS;

LA PLEINE INTÉGRATION DES RÉSEAUX AUX NIVEAUX NATIONAL, RÉGIONAL ET MONDIAL N'EST PLUS UN OBJECTIF MAIS UNE RÉALITÉ;

LA CAPACITÉ UNIQUE DU SECTEUR À INCLURE LES POPULATIONS, LES ACTEURS ÉCONOMIQUES ET DES TERRITOIRES EST PLEINEMENT RECONNUE ET EXPLOITÉE PAR LES GOUVERNEMENTS, LES PARTENAIRES DE DÉVELOPPEMENT ET LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES.

Le **but 3** de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul s'est concentré sur de grands défis. Un réseau physique solide et des produits et services modernes diversifiés et intégrés ne sont qu'une partie de la solution. Il était et il est toujours évident que des goulots d'étranglement d'ordre réglementaire, le manque de connaissances du marché et des problèmes environnementaux, sociaux et économiques plus larges peuvent freiner la croissance du secteur.

C'est la raison pour laquelle les Pays-membres de l'Union ont choisi de «favoriser le bon fonctionnement du marché et du secteur» comme troisième but. Il comprenait:

**la participation à la définition et au développement de l'obligation de service universel;**

**l'élaboration et la mise en place de mesures de développement et de coopération appropriées;**

**la promotion d'une meilleure information sur le marché et le secteur;**

**l'amélioration de l'efficacité en matière de politique et de régulation;**

**la mobilisation en faveur du développement environnemental et durable.**

Ce dernier but était divisé en cinq programmes: l'obligation de service universel; la politique, la régulation et la stratégie; les informations sur le marché et le secteur; le développement durable; et le développement des capacités.

En associant tous ces objectifs dans la Stratégie postale mondiale d'Istanbul, le programme de coopération au développement a fourni un moyen d'action complémentaire à la stratégie. Il constitue une activité transversale contribuant à l'ensemble des domaines relevant des buts stratégiques et à la promotion de la convergence dans le développement postal – un objectif vital pour le secteur postal.

Ces objectifs résultent d'un effort commun, issu de discussions impliquant les Pays-membres de l'UPU des cinq régions. Certains des débats se sont tenus lors de sept conférences régionales en 2015. Ils ont débouché sur des priorités communes dans toutes les régions. Le développement du commerce électronique et le renforcement de l'efficacité de l'exploitation se sont distingués comme des priorités absolues dans toutes les régions.



Quinze programmes d'activité ont été élaborés pour mettre en œuvre les objectifs stratégiques, créant ainsi une structure claire pour évaluer les progrès.

Le Congrès d'Istanbul 2016 a été la première opportunité pour l'UPU d'apporter son soutien à l'Agenda 2030 de développement durable des Nations Unies, approuvé par l'Assemblée générale des Nations Unies en septembre 2015.

Les 17 Objectifs de développement durable sont liés, universels (couvrant les pays industrialisés, les pays en développement et les pays les moins avancés) et intégrés (englobant les trois dimensions – sociale, économique et environnementale – du développement).

En tant qu'agence spécialisée des Nations Unies chargée du secteur postal, l'UPU soutient ses Pays-membres dans la mise en œuvre des Objectifs de développement durable, une partie essentielle de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul.

En l'état actuel, l'ère numérique se caractérise encore par des disparités socioéconomiques. Dans ce contexte, l'UPU peut fournir des solutions facilitant l'inclusion sociale, dont beaucoup utilisent les technologies numériques.

Durant le cycle quadriennal d'Istanbul, l'UPU a relevé ces défis grâce à une réforme structurelle intégrée. Cela a permis la prise de décisions plus efficace et effective, de sorte que les organes de l'UPU puissent réagir rapidement aux tendances et à l'évolution des besoins des clients.

Le CA et le CEP ont tenu leurs dernières sessions en février 2020, en atteignant près de 100% des livrables définis pour le cycle 2017–2020.

# ENGAGEMENT DE L'UPU POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Durant les cent quarante-cinq années d'histoire de l'UPU, son intégration dans la famille des Nations Unies en tant qu'institution spécialisée de l'ONU en 1948 a constitué une étape importante. Depuis lors, l'UPU a contribué à l'élaboration des politiques et des activités de l'ONU et remplit actuellement son rôle pour réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies par le biais des activités du secteur postal.

**Adopté par tous les États membres de l'ONU en 2015, le Programme de développement durable à l'horizon 2030 propose une vision partagée en faveur de la paix et de la prospérité pour tous les citoyens du monde. Ce programme se base sur 17 Objectifs de développement durable, qui sont un «appel urgent à l'action de tous les pays dans un partenariat mondial».**

Les Objectifs de développement durable reconnaissent que la fin de la pauvreté doit s'accompagner de stratégies visant à améliorer la santé et l'éducation, à réduire les inégalités et à stimuler la croissance économique. Ces stratégies doivent être soutenues par des mesures de protection de nos océans et forêts, tout en luttant contre le changement climatique.

L'UPU est tout à fait consciente que les postes sont un moteur du développement durable grâce à l'étendue de leur réseau et à leur rôle en tant que prestataires du service public. En tant qu'agence spécialisée des Nations Unies chargée du secteur postal, l'UPU soutient ses Pays-membres dans la mise en œuvre des Objectifs de développement durable.

Parmi les principales activités de l'UPU figurent l'identification et l'analyse du rôle du réseau postal dans la mise en œuvre des Objectifs de développement durable, l'intégration du cadre de ces objectifs dans la planification stratégique de l'UPU, l'implication des Pays-membres dans l'évaluation de la pertinence du secteur postal dans les pays ainsi que le suivi et l'évaluation des incidences de la mise en œuvre des objectifs sur le secteur postal.

Au niveau international, la vision de l'UPU «perçue comme un accélérateur du développement inclusif et comme une composante essentielle de l'économie mondiale» englobe les principes fondamentaux des Objectifs de développement durable.

En contribuant directement et indirectement à la réalisation de nombre de ces objectifs et de leurs cibles, le secteur postal constitue le partenaire naturel des gouvernements pour les aider à atteindre leurs objectifs de développement à l'échelle nationale.

«CHAQUE JOUR, LE RÉSEAU POSTAL SOUTIEN LES ENTREPRISES ET LES CONSOMMATEURS, RÉPOND AUX BESOINS EN MATIÈRE D'INFRASTRUCTURE ET DE DÉVELOPPEMENT DANS LES ZONES RURALES ET PERMET AUX TRAVAILLEURS SANITAIRES D'APPORTER DE L'AIDE AUX PERSONNES HANDICAPÉES. TOUTES CES ACTIVITÉS CONTRIBUENT À RÉALISER LE PROGRAMME À L'HORIZON 2030.»

L'UPU permet aussi de relever les défis selon une approche régionale dans le cadre de projets conjoints visant à atteindre les objectifs de développement.

L'UPU a lancé les célébrations de son 145<sup>e</sup> anniversaire en se tournant vers l'avenir avec l'inauguration d'une fresque et d'une décoration d'escalier consacrées aux 17 Objectifs de développement durable.

La fresque, située dans la salle Beat Fischer, présente les icônes de chacun des 17 objectifs sur des toiles spéciales allant du sol au plafond. Sur les contremarches de l'escalier principal desservant les huit étages du bâtiment, les 17 objectifs sont affichés dans les six langues officielles de l'ONU, plus le portugais et l'allemand.

Lors de son allocution à l'occasion de la cérémonie d'inauguration, en mai 2019, le Vice-Directeur général du Bureau international a rappelé au personnel la contribution majeure de l'UPU aux Objectifs de développement durable.

«Chaque jour, le réseau postal soutient les entreprises et les consommateurs, répond aux besoins en matière d'infrastructure et de développement dans les zones rurales et permet aux travailleurs sanitaires d'apporter de l'aide aux personnes handicapées. Toutes ces activités contribuent à réaliser le Programme à l'horizon 2030», a-t-il déclaré.

L'UPU vise à faire avancer l'inclusion financière et à stimuler la numérisation des services financiers postaux. Les avantages potentiels sont immenses. Des services postaux abordables, efficaces et universels réduisent beaucoup les coûts de transaction entre les agents économiques en leur donnant accès à un vaste réseau de communications et d'infrastructures et, pour finir, à une vie meilleure.

# FORUM MONDIAL DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES POSTES – RASSEMBLER LES DIRIGEANTS POSTAUX

**Une part significative du travail de l'UPU consiste à organiser des événements mondiaux et régionaux majeurs visant à consolider les intérêts des postes et la collaboration entre elles. Parmi les principaux événements du calendrier annuel de l'UPU figure depuis 2016 le Forum mondial des directeurs généraux des postes.**

Il s'agit d'un événement exclusivement réservé aux dirigeants postaux permettant à ces derniers de discuter librement des différents défis auxquels sont confrontées les postes et des opportunités s'offrant à elles. Les directeurs généraux participant ont le temps de se concentrer sur leurs propres rôles et priorités dans un cadre collaboratif.

Le premier Forum mondial des directeurs généraux des postes s'est tenu à Paris (France) en 2016. Ont suivi des forums à Moscou (Fédération de Russie) en 2017 et à Istanbul (Turquie) en 2018. Les forums ont continué sur la lancée de l'échange d'idées.

Le quatrième et dernier forum en date s'est tenu à Amsterdam (Pays-Bas) en septembre 2019 sur le thème «Nouveaux modèles d'activité à une ère de changement».

À chaque forum, les chefs de file du secteur postal ont eu des possibilités d'établir des réseaux les uns avec les autres et de participer aux débats en posant de nouvelles questions. Ces interactions en face-à-face constituent l'un des avantages les plus appréciés de l'événement annuel.

Le forum d'Amsterdam a commencé par une session consacrée aux chaînes de blocs dans le cadre des services postaux. Deux experts en chaînes de blocs se sont adressés aux dirigeants postaux, exposant leur vision du rôle de l'UPU et de ses membres dans la quatrième révolution industrielle.

La deuxième session abordait les nouveaux services postaux pour une population vieillissante. La dernière session portait sur la population plus jeune du marché et sur les moyens par lesquels le secteur postal peut répondre aux besoins de ce segment toujours plus exigeant.

Dans ses réflexions sur les conclusions du forum de 2019, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a déclaré: «Nous sommes tous conscients que le commerce électronique, les services financiers et l'espace numérique sont les domaines dans lesquels nous devons être compétitifs si nous voulons survivre dans l'avenir. Le forum nous a permis de traiter la question urgente du développement de nouveaux modèles d'activité dans ce secteur concurrentiel.»

LE FORUM MONDIAL DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DE L'UPU EST UN ÉVÉNEMENT EXCLUSIF, RÉSERVÉ AUX DIRIGEANTS POSTAUX, AU COURS DUQUEL CEUX-CI DÉBATTENT DES OPPORTUNITÉS DONT LE SECTEUR POSTAL PEUT TIRER PARTI POUR BÂTIR LA POSTE DU FUTUR, FORTE ET DYNAMIQUE.

Le forum d'Amsterdam a connu une bonne participation: plus de 40 pays y étaient représentés, dont les trois quarts étaient non européens.

Poursuivant sur la lancée des forums précédents, il a constitué pour les participants un moyen parfait pour établir des comparaisons et contribuer à l'Agenda 2030 du secteur postal.

Lors du forum de 2018, un événement de deux jours tenu à Istanbul, les dirigeants postaux ont débattu la dynamique mondiale qui touche le secteur postal. Les participants ont aussi délibéré sur le portefeuille postal idéal pour répondre aux attentes de la clientèle et ont examiné le rôle des opérateurs postaux en tant que service public.

Sous le thème «Dividendes du numérique pour la poste – Nouveau portefeuille, meilleure performance ou mission redéfinie?», ce forum avait permis d'échanger des idées sur la direction que devait prendre le secteur postal selon les dirigeants postaux pour la croissance future. Le moment était opportun – quelques mois avant le Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba.

Le forum de 2018 a encouragé les directeurs généraux des postes à concevoir des stratégies pour tirer parti des opportunités offertes par une numérisation rapide. Les participants ont examiné les leçons tirées du forum précédent ainsi que les tendances mondiales et régionales actuelles. Ils se sont également concentrés sur les portefeuilles de produits possibles, les besoins de la clientèle et le rôle des postes en tant que service public.

Le forum de 2017 s'est tenu à Moscou. Il était axé sur le processus d'élaboration d'une stratégie, depuis l'analyse





de l'état 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.

Ayant pour thème «Stimuler la croissance pluridimensionnelle – Le pourquoi et le comment de la stratégie postale», le forum a consisté en deux jours de débats entre représentants de haut niveau du secteur postal et des organisations internationales, dans le cadre de six panels de discussion.

La première fois que les chefs de file du secteur postal se sont réunis de cette façon pour réfléchir à l'avenir du secteur était à Paris en 2016. L'événement inaugural a vu la participation de plus de 50 directeurs généraux, qui se sont réunis pour débattre du thème «Stimuler la croissance postale dans un environnement d'innovation de rupture».

Le forum de Paris a rassemblé des orateurs et des participants prestigieux issus des postes, du monde académique et d'autres secteurs, parmi lesquels Jean Tirole, lauréat du prix Nobel d'économie en 2014.

Ceux-ci avaient abordé plusieurs sujets essentiels pour le secteur postal, comme la rentabilité du commerce électronique, les relations entre les postes et les commerçants en ligne, les opportunités pour les services financiers postaux à l'ère numérique et le rôle des données de masse en tant que vecteur de transformation pour les opérateurs postaux.

**Le Forum mondial des directeurs généraux de l'UPU est un événement exclusif, réservé aux dirigeants postaux, au cours duquel ceux-ci débattent des opportunités dont le secteur postal peut tirer parti pour bâtir la poste du futur, forte et dynamique.**

L'accent mis sur les tendances clés, les pratiques exemplaires et les modèles d'activités couronnés de succès pour saisir les opportunités du marché fait que ce forum vaut largement le détour.

# AVANCÉES DANS LE DOMAINE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

**Au cours de sa longue histoire, l'UPU a veillé à ce que le réseau postal se développe au rythme des besoins de la société. Depuis quelques années, cela implique de veiller à ce que les opérateurs postaux soient équipés pour proposer des services internationaux liés au commerce électronique.**

Le secteur postal fait face à des évolutions rapides. La baisse des volumes de la poste aux lettres (qui constituait le cœur de métier de nombreux opérateurs postaux) associée à la hausse rapide de la demande pour la distribution des colis forcent les opérateurs postaux à réévaluer leurs pratiques commerciales.

Dans ce contexte, le Bureau international a conçu des projets de renforcement des capacités et d'assistance technique en vue de coordonner les efforts et d'améliorer la capacité et les compétences des postes dans le domaine du numérique.

L'essor du commerce électronique représente une opportunité commerciale non seulement pour le secteur, mais également pour les citoyens et les petits commerces partout dans le monde. Même les populations les plus reculées ont maintenant accès au marché mondial en ligne et à des opportunités de contribuer au développement socioéconomique de leur pays.

Avec plus de 650 000 bureaux de poste couvrant la plupart des endroits du monde, le réseau postal est bien placé



AVEC PLUS DE 650 000 BUREAUX DE POSTE COUVRANT LA PLUPART DES ENDROITS DU MONDE, LE RÉSEAU POSTAL EST BIEN PLACÉ POUR APPUYER LES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES RELATIVES À L'INCLUSION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE.

pour appuyer les politiques gouvernementales relatives à l'inclusion du commerce électronique.

Les postes ont fait face à ces changements en adaptant leurs services et leurs modèles économiques pour tenir compte de ces nouvelles possibilités. Les postes aident les consommateurs en leur donnant accès à des produits qui leur seraient autrement inaccessibles, d'une part, et elles aident les microentreprises et les petites et moyennes entreprises (MPME) en leur permettant de commercialiser leurs produits en ligne et de transporter leurs marchandises au-delà des frontières, d'autre part.

Le Guide de l'UPU sur le commerce électronique, publié pour la première fois en 2014 et mise à jour en 2020, a été salué par les membres de l'UPU, qui le considèrent comme une référence clé pour la préparation de leurs plans de développement du commerce électronique.

Il comprend les dernières informations sur les modèles d'activité, les services de distribution et les outils postaux applicables au commerce électronique. Ce guide encourage les postes à élaborer des stratégies numériques pleinement intégrées pour le commerce électronique en renforçant la transversalité entre leurs services physiques, numériques et de paiement.

L'UPU reconnaît également que la sûreté et la sécurité du secteur postal, en tant que maillon de la chaîne logistique mondiale, sont essentielles au commerce et à la communication à l'échelle planétaire.

Pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre des normes et des bonnes pratiques en matière de sécurité par les postes, l'UPU a établi le Groupe «Sécurité postale», chargé de l'amélioration de la sécurité physique, et le domaine .POST, qui constitue un cyberspace sécurisé réservé aux services postaux.

Parmi ses autres projets et programmes, l'UPU a créé le projet novateur de préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE), l'initiative Ecom@Africa et le mécanisme d'assistance technique pour l'inclusion financière (FITAF).



Depuis que les Nations Unies ont désigné l'UPU comme coresponsable de sa grande orientation sur le commerce électronique, l'UPU a renforcé sa position de centre de connaissances pour le développement postal du commerce électronique en menant des études sur le sujet et en élaborant des normes, des lignes directrices et des règles applicables au secteur postal.

Faciliter un accès inclusif au commerce électronique est l'une des principales contributions des postes dans le cadre des efforts menés par leur pays pour atteindre plusieurs Objectifs de développement durable des Nations Unies.

L'UPU doit adopter une démarche globale axée sur le marché et la clientèle afin de créer un écosystème postal intelligent propice au commerce électronique en s'appuyant sur une infrastructure multifonctionnelle et uniformisée permettant un accès simple et fiable aux services postaux partout dans le monde.

L'Accord sur la facilitation des échanges vise, par exemple, à simplifier et à accélérer les procédures douanières de manière que les échanges commerciaux soient plus faciles, plus rapides et moins chers. Il facilite le commerce électronique en éliminant les obstacles bureaucratiques au commerce international.

L'UPU a également mis au point de nouvelles normes et règles pour optimiser le modèle logistique postal mondial, grâce notamment à l'échange d'informations entre les partenaires de la chaîne logistique, à savoir les postes, les entreprises de transport et les douanes.

En facilitant le commerce, les postes contribuent aux objectifs gouvernementaux concernant le commerce électronique, le développement socioéconomique et l'inclusion tout en se positionnant comme des intermédiaires de confiance pour les MPME souhaitant étendre leurs activités à l'international.

Chaque poste desservant de nombreuses personnes, l'importante contribution du commerce électronique aux Objectifs de développement durable ne doit pas être sous-

estimée. Les études de l'UPU indiquent qu'il existe une forte corrélation positive entre l'ampleur du réseau postal et la réalisation desdits objectifs.

C'est notamment le cas pour l'objectif 8, qui vise à promouvoir un travail décent pour tous et une croissance économique durable et partagée. Le rapport de l'UPU sur le développement postal pour 2018 révèle que le secteur postal apporte une contribution majeure à la réalisation de cet objectif en facilitant les échanges pour les MPME grâce à une offre de produits et services adaptés à leurs besoins.

Pour prendre un autre exemple, l'objectif 10 vise à réduire les inégalités en faisant en sorte que les revenus des 40% les plus pauvres de la population augmentent plus rapidement que le revenu moyen national, et ce de manière durable.

**Les postes peuvent contribuer à l'inclusion économique et sociale en proposant de nouvelles technologies pour le commerce électronique favorisant l'inclusion sociale. Les services postaux numériques facilitant le commerce électronique représentent un puissant mécanisme d'inclusion sociale permettant de stimuler la progression socioéconomique des groupes défavorisés, ce qui favorise également l'inclusion financière.**

Il est évident que les opérateurs postaux doivent défier la concurrence sur le marché des colis s'ils veulent garantir la pérennité de leur cœur de métier et proposer des services universels au meilleur prix. L'UPU se charge de comprendre les obstacles internes et externes à la réalisation de cet objectif et d'apporter l'aide nécessaire pour y parvenir.



# CONGRÈS EXTRAORDINAIRE D'ADDIS-ABEBA – MODERNISER L'UPU

**Un siècle après le premier Congrès extraordinaire de l'UPU, des circonstances particulières ont nécessité un deuxième Congrès extraordinaire historique, en 2018. Un certain nombre de questions restées en suspens à l'issue du Congrès d'Istanbul ont nécessité le plus large engagement possible des Pays-membres pour prendre une décision.**

Ces questions comprenaient la réforme de l'organisation – un thème débattu depuis très longtemps – ainsi que le plan d'intégration des produits, le plan de rémunération intégrée, la viabilité de la Caisse de prévoyance de l'Union et la réforme du système de contributions de l'UPU.

L'Éthiopie a accueilli l'événement organisé sur cinq jours, tout premier Congrès postal universel tenu en Afrique subsaharienne. Les délégués sont restés tard le soir dans la salle Nelson Mandela du Centre de conférences de l'Union africaine à Addis-Abeba, soucieux d'aller de l'avant sur ces sujets clés concernant la viabilité de l'UPU et du secteur postal.

Le thème général du Congrès extraordinaire était celui de la solidarité. Les délégués représentant les gouvernements, les régulateurs et les opérateurs postaux de 141 des Pays-membres de l'Union se sont rendus aux réunions de septembre 2018 pour poursuivre les débats.

Le Congrès fut également l'occasion de tenir des événements parallèles importants, en particulier la Conférence stratégique ministérielle sous le thème «Préparer le secteur postal pour promouvoir le développement socioéconomique».

Pour cette conférence, quelque 30 ministres et autres participants de haut niveau se sont rassemblés pour discuter des politiques, des investissements, des réglementations et des partenariats que les postes devraient envisager pour consolider leur rôle en tant qu'infrastructure de développement national. Leurs discussions se sont poursuivies pour enrichir le processus d'élaboration de la vision postale pour le cycle 2022–2025.

Parmi les décisions les plus importantes prises par le Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba, les changements apportés aux procédures d'élection et la garantie d'une représentation régionale adéquate promettaient d'avoir de vastes répercussions.

Le Directeur général du Bureau international de l'UPU a été particulièrement satisfait de l'accord sur les petits États insulaires en développement, qu'il a décrit comme l'une des décisions les plus importantes jamais prises par un Congrès.

Cette décision historique a réduit les contributions des petits États insulaires en développement – de petites

LE THÈME GÉNÉRAL  
DU CONGRÈS  
EXTRAORDINAIRE  
ÉTAIT CELUI DE LA  
SOLIDARITÉ.

nations insulaires dont la population est inférieure à 200 000 habitants – pour leur permettre d'être pleinement impliqués dans le processus décisionnel de l'UPU.

Comme M. Hussein l'avait noté à l'époque, «cela faisait longtemps que j'étais inquiet du fait que les pays luttent pour payer leurs cotisations et risquent de perdre leur voix. Les petits États insulaires en développement ont trouvé leur voix grâce à la décision prise à Addis-Abeba, et je me réjouis qu'elle soit entendue lors des futurs Congrès.»

Le but perpétuel de la réforme de l'Union avait déjà été discuté sous diverses formes depuis plus de quarante ans. Ce n'était pas rien pour le Congrès extraordinaire de parvenir à un consensus sur la question.

Le Conseil d'administration (CA) avait soumis une proposition de réforme au Congrès d'Istanbul 2016, mais les Pays-membres n'avaient pas pu s'entendre sur les changements structurels nécessaires à Istanbul.

Cette fois, les membres disposaient de deux années d'intenses efforts déployés par le groupe ad hoc de l'UPU sur la réforme, conduit par la République populaire de Chine.





Le groupe ad hoc a présenté un nouvel ensemble de propositions conçues pour combler les disparités entre les régions, les pays et les niveaux de développement. L'intérêt portait sur un processus décisionnel accéléré, sur l'amélioration de l'efficacité et de la gestion des ressources de l'UPU ainsi que sur l'instauration d'un système de répartition qualifiée et équitable des Pays-membres au sein des organes de l'UPU. Ses recommandations ont été largement adoptées à Addis-Abeba.

Les membres sont également convenus d'examiner le besoin d'introduire un Congrès à mi-terme permanent, sur la base de l'évaluation du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba 2018. Le CA était responsable de la création d'une nouvelle équipe spéciale chargée d'étudier la question et de préparer des recommandations pour le 27<sup>e</sup> Congrès.

Même lorsque les membres ont célébré le triomphe sur les obstacles qui empêchaient la réforme de l'Union depuis des décennies, il restait encore à relever le double défi de la modernisation des produits postaux et de leurs structures de rémunération associées.

Le CA et le Conseil d'exploitation postale (CEP) ont conjointement présenté un ensemble de propositions dans le cadre du plan d'intégration des produits. Les mesures visaient à mettre à jour le portefeuille de produits de l'UPU pour aider les postes à tirer profit du marché croissant du commerce électronique et à répondre aux besoins évolutifs des clients.

La première étape du plan d'intégration des produits, qui comprenait la reclassification des produits postaux en fonction du contenu et de la nécessité d'appliquer un code à barres standard sur tous les envois de la poste aux lettres contenant des marchandises, avait déjà été acceptée lors du Congrès d'Istanbul.

La deuxième étape proposait la reclassification de plusieurs autres produits et l'adoption d'une feuille de route pour la mise en œuvre. En dehors d'une proposition pour introduire un service avec suivi obligatoire d'ici à 2020, toutes les propositions du CEP ont été acceptées par le Congrès extraordinaire.

Ces décisions ont prouvé la volonté de la communauté postale mondiale de s'adapter aux changements sur le marché, à la réduction des volumes des lettres et à l'essor du commerce électronique sur tous les continents.

Dopés par l'esprit de consensus qui régnait sur le Congrès extraordinaire de cinq jours, les délégués se sont attaqués dans le détail au plan de rémunération intégrée.

Après des discussions et une séance de travail en dehors de la salle de réunion pour modifier une proposition relative à la mise en œuvre du plan de rémunération intégrée, les pays ont été en mesure de s'entendre sur une proposition de compromis pour moderniser et rationaliser l'ensemble complexe de systèmes utilisés pour compenser les opérateurs postaux pour le traitement et la distribution des envois postaux internationaux arrivants.

Les Pays-membres ont également tranché en faveur de propositions visant à réformer le système appliqué à leurs contributions et garantissant la viabilité de la Caisse de prévoyance de l'UPU.

Certaines questions sont restées en suspens concernant un consensus sur un modèle équitable pour parvenir à un nouveau système de contributions. Mais suffisamment de travaux préparatoires ont été faits, à la fois sur la gamme de produits et sur les prochaines étapes, pour se trouver en meilleure position à temps pour le Congrès d'Abidjan.

Par conséquent, le CA a décidé qu'il était urgent d'examiner la tarification des petits paquets. La route ardue mais finalement pavée de succès vers un accord sur cet aspect de la rémunération est couverte aux pages 33 à 37.

Enfin, le Congrès extraordinaire a également eu le temps de traiter les problèmes concernant la viabilité à court et à long terme du fonds de pension de l'Union, connu sous le nom de «Caisse de prévoyance».

À court terme, les Pays-membres ont adopté une proposition visant à réduire le seuil de garantie pour le degré de couverture de la Caisse de prévoyance de 85 à 80%, convenant de lancer les négociations pour rejoindre la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies afin de garantir la viabilité à long terme.

Lors de la clôture du Congrès extraordinaire, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a salué les efforts déployés par les membres pour trouver un terrain d'entente.

**«Je me réjouis de l'étroite coopération que j'ai pu observer pendant tout le Congrès extraordinaire et de l'esprit de recherche de consensus qui s'est forgé au cours des cinq derniers jours», a-t-il déclaré, ajoutant que les participants avaient partagé une vision collective pour le réseau postal international.**



# GROUPE AD HOC SUR LA RÉFORME – CLÉ DE LA TRANSFORMATION

## **Le Congrès d'Istanbul a réalisé d'importants progrès dans le domaine délicat de la réforme de l'UPU en 2016 en adoptant un nouvel ensemble de principes de travail comme base pour les structures et les processus décisionnels des piliers gouvernemental et opérationnel de l'Union.**

Toutefois, un certain nombre de réformes ont été laissées sur la table, et les Pays-membres ont chargé un groupe ad hoc chapeauté par le CA de réaliser des études sur des mesures de réforme supplémentaires.

Composé de 76 Pays-membres et observateurs et dirigé par la République populaire de Chine, le groupe ad hoc avait pour tâche d'élaborer une proposition à soumettre au CA puis au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba 2018.

Hongtao Gao, Directrice générale adjointe du Département des affaires extérieures de la poste chinoise, a officié comme modératrice sur la réforme de l'UPU.

Sous sa direction, le groupe ad hoc s'est réuni à quatre reprises et une petite équipe de travail a été mise sur pied afin de résoudre les questions en suspens les plus problématiques. Le groupe ad hoc a également mené une enquête auprès des Pays-membres et observateurs de l'UPU impliqués dans les discussions sur la réforme.

L'enquête portait sur un certain nombre de questions sur le modèle de réforme à élaborer, et les réponses ont indiqué qu'un consensus existait sur certains points.

Enfin, le groupe ad hoc a soumis un rapport directement à la plénière du CA et a poursuivi en faisant les suggestions ci-après au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba 2018:

**Préserver le caractère intergouvernemental de l'UPU;**

**Maintenir une séparation fonctionnelle entre le CA et le CEP;**

**Simplifier le processus électoral pour le CEP;**

**En sus d'une représentation qualifiée, assurer une représentation équitable de chaque région au sein du CEP, comme c'est déjà le cas au sein du CA;**

**Formaliser un organe de coordination entre le CA et le CEP.**

LA NOUVELLE STRUCTURE A AIDÉ À AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT ET L'EFFICACITÉ DES PROCESSUS DÉCISIONNELS DES ORGANES DE L'UNION EN IMPLIQUANT PLUS DE MEMBRES DANS LE PILIER OPÉRATIONNEL, EN SIMPLIFIANT LE MÉCANISME D'ÉLECTION ET EN CONSOLIDANT L'AUTORITÉ DU PILIER GOUVERNEMENTAL SUR LES QUESTIONS TRANSVERSALES.

Les recommandations du groupe ont été largement adoptées à Addis-Abeba. Les Pays-membres sont convenus d'un ensemble de propositions liées qui devaient accélérer le processus décisionnel et améliorer l'efficacité et la gestion des ressources de l'UPU.

Les changements concernant la répartition qualifiée et équitable des Pays-membres dans les organes de l'UPU ont également été acceptés. Toutes les décisions précitées ont eu pour effet d'améliorer le rôle et la pertinence de l'UPU.

M<sup>me</sup> Gao a affirmé qu'une méthode de travail inclusive et transparente contribuait grandement à la réussite de ce travail.

## **L'esprit de consensus a rendu ces décisions possibles, prouvant ainsi que la communauté de l'Union était engagée à assurer sa viabilité pour les années à venir.**

La nouvelle structure a aidé à améliorer le fonctionnement et l'efficacité des processus décisionnels des organes de l'Union en impliquant plus de membres dans le pilier opérationnel, en simplifiant le mécanisme d'élection et en consolidant l'autorité du pilier gouvernemental sur les questions transversales.

Le résultat est la gouvernance améliorée de l'Union.

# SECTEUR POSTAL UNI – MAINTENIR DES LIENS FORTS ENTRE LES 192 PAYS-MEMBRES DE L'UPU

L'un des plus grands défis que l'Union postale universelle a eu à relever au cours des deux mandats du Directeur général sortant a commencé par une lettre. Cette lettre, reçue par M. Hussein le 17 octobre 2018, avait été adressée par le Gouvernement des États-Unis d'Amérique pour informer l'UPU de la décision du pays de quitter l'Union.

Les États-Unis d'Amérique avaient annoncé que leur retrait prendrait effet un an après la date de réception de cette lettre. M. Hussein a répondu qu'il regrettait cette décision, en précisant que les inquiétudes motivant la décision des États-Unis d'Amérique avaient également été soulevées par d'autres Pays-membres.

L'enjeu portait principalement sur le système de rémunération postale, qui est conçu pour compenser les frais engagés par les postes pour le traitement, le transport et la distribution des lettres de format encombrant et des petits paquets à l'international.

Plusieurs pays avaient déjà remis en cause ce système en avançant qu'il ne permettait pas de couvrir les coûts et entraînait des distorsions sur le marché.

L'UPU travaillait déjà à la résolution de ces problèmes en vue du 27<sup>e</sup> Congrès. Soudain, cette question s'est trouvée sur le devant de la scène et a fait l'actualité partout dans le monde.

Par conséquent, ce mois-là, au cours des réunions du Conseil d'administration (CA), les membres ont pris la décision d'accélérer les discussions afin de trouver des solutions qui seraient soumises lors de la session du CA d'avril 2019.

**Lors de la session d'avril, le CA a unanimement recommandé que les Pays-membres convoquent un Congrès extraordinaire à Genève du 24 au 26 septembre 2019 pour débattre de la question des taux des frais terminaux applicables aux petits paquets. Un siècle après le premier Congrès extraordinaire, l'UPU a tenu son deuxième Congrès extraordinaire en l'espace d'un an.**

En septembre, au terme d'un accord âprement négocié à la fin du Congrès extraordinaire de Genève (v. p. 35), les Pays-membres ont décidé d'accélérer la hausse des taux dans le cadre du système de rémunération pour la distribution des lettres de format encombrant et des petits paquets arrivants. Il a également été convenu d'introduire progressivement des taux autodéclarés à compter de 2020.

«JE SUIS CONVAINCU QUE LE MAINTIEN DU SYSTÈME POSTAL MONDIAL EST UNE VICTOIRE POUR CHAQUE HABITANT DE CETTE PLANÈTE.»

Cette épopée s'est terminée par une autre lettre adressée à l'UPU, le 10 octobre 2019, dans laquelle les États-Unis d'Amérique ont annoncé qu'ils renonçaient à se retirer de l'Union et que le pays resterait donc partie à la Constitution de l'Union postale universelle et membre de l'UPU.

Lors d'une visite à la Maison-Blanche pour rencontrer le Président américain Donald J. Trump le 15 octobre 2019, M. Hussein a fièrement arboré la lettre annulant la décision des États-Unis d'Amérique de se retirer de l'UPU.

S'exprimant après cette rencontre, M. Hussein a remercié le Président Trump pour son accueil chaleureux et généreux et a déclaré: «Je suis convaincu que le maintien du système postal mondial est une victoire pour chaque habitant de cette planète.»





**UNE PAGE DE L'HISTOIRE  
S'EST ÉCRITE À GENÈVE –  
LES MEMBRES ONT TROUVÉ  
UN CONSENSUS SUR LA  
RÉMUNÉRATION**

## **Depuis sa création, l'UPU a permis la fourniture de services postaux universels viables et financièrement abordables, grâce à des systèmes de rémunération durables utilisés par les opérateurs postaux dans le cadre de leurs échanges postaux internationaux.**

Un système fonctionnel de rémunération, aussi connu sous le nom de «système de frais terminaux», est essentiel au développement équitable et fructueux du commerce électronique. Au cours des années, le système de rémunération de l'UPU a constamment évolué. Régulièrement soumis à l'examen du Congrès postal universel, ce sujet soulève toujours des débats animés.

Des modifications ont été apportées au système de rémunération lors du Congrès d'Istanbul 2016. Deux ans plus tard, lors du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba, les Pays-membres ont approuvé le plan de rémunération intégrée.

Le plan de rémunération intégrée établit une feuille de route pour la modernisation et l'optimisation des différents systèmes de rémunération actuellement utilisés pour compenser aux opérateurs postaux les coûts qu'ils engagent pour le traitement et la distribution des envois postaux internationaux (lettres, petits paquets, colis et envois EMS).

L'objectif était de proposer un système de rémunération intégrée au 27<sup>e</sup> Congrès. Les Conseils de l'UPU ont ainsi mené des études et des analyses d'incidence commerciale et ont organisé des tables rondes régionales et mondiales afin de recueillir les contributions des pays sur les propositions préparées.

Néanmoins, la question est devenue plus pressante en octobre 2018, lorsque le CA a dû répondre à la demande des États-Unis d'Amérique, soutenue par d'autres membres de l'UPU, de réviser les taux pour les petits paquets (envois de la poste aux lettres contenant des marchandises).

Conformément à la décision prise à cette occasion, les travaux sur la rémunération applicable aux petits paquets se sont accélérés au sein du CA et du Conseil d'exploitation postale (CEP). Des propositions ont été soumises au CEP et au CA en vue de leur approbation lors de la session d'avril 2019.

Il était prévu de soumettre ces propositions à l'ensemble des Pays-membres de l'UPU au cours de l'année 2019 en vue d'une prise de décisions entre deux Congrès et d'une mise en œuvre en 2020. En juin 2019, les Pays-membres ont voté par correspondance pour la tenue d'un troisième Congrès extraordinaire afin de se prononcer sur les changements proposés.

Certains Pays-membres de l'UPU avaient déjà indiqué qu'ils ne percevaient pas une rémunération leur permettant de couvrir les coûts liés à la distribution des colis provenant d'autres pays. Au vu de la croissance rapide du commerce électronique, la modernisation du système de rémunération

ENFIN, LE 25 SEPTEMBRE, APRÈS QUE LES TROIS OPTIONS PROPOSÉES ONT ÉTÉ REJETÉES, UN ACCORD A ÉTÉ TROUVÉ SUR UNE NOUVELLE PROPOSITION APPELÉE «OPTION V», QUI A ÉTÉ APPROUVÉE PAR ACCLAMATION. LES DÉLÉGUÉS SE SONT LEVÉS POUR APPLAUDIR CET ACCORD, ISSU DE DÉLICATES NÉGOCIATIONS CONDUITES PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE DU BUREAU INTERNATIONAL.

pour les expéditions internationales de lettres et de petits paquets s'imposait.

## TROISIÈME CONGRÈS EXTRAORDINAIRE

Le compte à rebours ayant commencé avec l'annonce du retrait des États-Unis d'Amérique de l'Union, la seule option était d'organiser un Congrès extraordinaire, le troisième de l'histoire de l'UPU. Celui-ci a eu lieu du 24 au 26 septembre 2019 à Genève.

Le retrait d'un Pays-membre, quel qu'il soit, met en péril le concept fondamental de territoire postal unique et risque de porter gravement préjudice à l'intégrité de l'ensemble du réseau postal international.

Ce Congrès extraordinaire constituait le cadre adapté pour faciliter les discussions à haut niveau nécessaires pour trouver le meilleur moyen de préserver l'intégrité, la pertinence et la pérennité de l'UPU et de son territoire postal unique.

Dans sa lettre du 17 octobre 2018, le Gouvernement des États-Unis d'Amérique avait indiqué que sa principale préoccupation concernait la rémunération dans le cadre des frais terminaux pour les envois de la poste aux lettres de format E. Dans ce courrier, le pays informait officiellement l'UPU de son intention de quitter l'Union un an après la date de réception de cette lettre.



Les Pays-membres disposaient de deux jours pour parvenir à un compromis. Trois différentes options leur étaient proposées: A, B et C.

Dans son discours d'ouverture du Congrès extraordinaire de Genève, le 24 septembre, M. Hussein a adressé ces mots aux 800 représentants de plus de 140 pays présents: «J'appelle chacun des membres de cette Union historique à trouver le courage de choisir la bonne voie, pas seulement pour vous, mais également pour l'ensemble du secteur.»

En tant que pays hôte, la Suisse a apporté une aide considérable pour l'organisation de ce Congrès extraordinaire. Elle a mis le Centre international de conférences de Genève à disposition, fournissant ainsi un lieu neutre permettant aux Pays-membres de discuter des réformes nécessaires de manière constructive en renforçant ainsi la place de l'UPU en tant qu'organisation multilatérale.

Lors du Congrès extraordinaire de Genève, la délégation suisse était dirigée par l'Office fédéral de la communication et comprenait des représentants du Département fédéral des affaires étrangères et de La Poste Suisse.

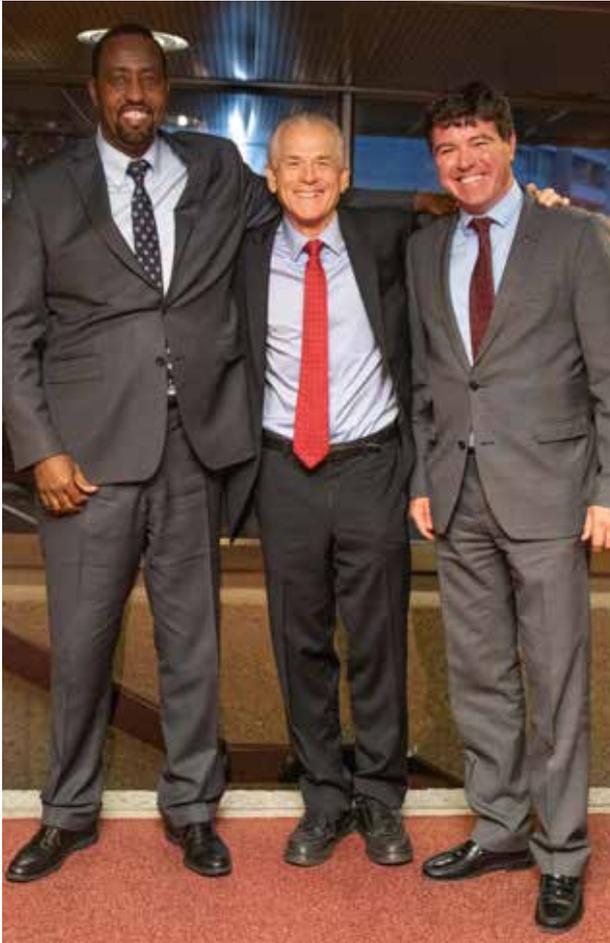
Enfin, le 25 septembre, après que les trois options proposées ont été rejetées, un accord a été trouvé sur une nouvelle proposition appelée «option V», qui a été approuvée par acclamation. Les délégués se sont levés pour applaudir cet accord, issu de délicates négociations conduites par la Direction générale du Bureau international.

Cette avancée a donné à l'UPU un nouvel élan et a permis d'éviter des perturbations sur des segments entiers de la chaîne logistique mondiale. Une période de cinq ans a été prévue pour la mise en place progressive des nouveaux taux.

**«L'Union est intacte, a déclaré M. Hussein lors de la conférence de presse qui a suivi le vote. Je pense que la sagesse l'a finalement emporté.»**

Le point central des modifications adoptées lors du Congrès extraordinaire de Genève concernait la possibilité pour les opérateurs postaux du pays de destination de déterminer le niveau de rémunération applicable à la distribution des envois internationaux dont le poids n'excède pas 2 kilogrammes, dans le respect de certaines limites.

Grâce à la solution adoptée, les Pays-membres remplissant certaines conditions (p. ex. ceux recevant un volume d'envois de la poste aux lettres supérieur à 75 000 tonnes) ont pu choisir d'autodéclarer leurs taux à partir du 1er juillet 2020. Des seuils ont également été prévus pour que les pays en développement recevant peu de courrier ne subisse pas les répercussions de cette réforme rapide.



Le Directeur général du Bureau international a conclu le Congrès extraordinaire de Genève en félicitant les délégués d'être parvenus à un accord sur les taux de rémunération postale. «Vous vous êtes réunis, avez démontré votre sens des responsabilités et avez prouvé la résilience de cette Union», a-t-il affirmé.

L'issue fructueuse du Congrès extraordinaire de Genève a permis aux Pays-membres de préserver l'intégrité de l'obligation de service universel et d'être fidèle aux dispositions de la Constitution de l'UPU, qui remontent au document fondateur de l'Union, le Traité de Berne, entré en vigueur en 1875.

**«Les pays qui adoptent la présente Constitution forment, sous la dénomination d'«Union postale universelle», un seul territoire postal pour l'échange réciproque des envois postaux. La liberté de transit est garantie sur le territoire entier de l'Union.»**



# CENT QUARANTE-SIX ANS AU SERVICE DE LA CROISSANCE

**En 2019, l'UPU a eu le plaisir et le privilège de célébrer ses cent quarante-cinq ans d'existence. Le Traité de Berne, signé par 22 pays en 1874, a été un accord majeur unifiant un labyrinthe complexe de services postaux et de réglementations pour former un seul territoire postal.**

Lors du premier Congrès postal, tenu à Berne, le Bureau international, sous la supervision de la Confédération suisse, a été créé afin de tenir la fonction de secrétariat pour la nouvelle Union générale des postes, comme elle a été appelée initialement.

Seulement cinq ans plus tard, l'organisation appuyait les administrateurs postaux dans la mise en place de caisses postales d'épargne, contribuant à réduire les frais et à faciliter l'accès aux services financiers.

La longue et riche histoire de l'Union dans le domaine du développement et du soutien au secteur postal a toujours été sous-tendue par un esprit d'inclusion, comme le montre l'obligation de service universel, qui vise à connecter le monde par un réseau unique.

Le thème choisi pour le 145e anniversaire était «au service de la croissance» et les célébrations ont donné lieu à de nombreux moments marquants. La formule rappelait les liens étroits entre l'Union et la grande famille des Nations Unies, notamment quant aux efforts déployés au niveau mondial pour réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030.

En mai, des membres du corps diplomatique suisse et du gouvernement local, des dirigeants d'organisations intergouvernementales ainsi que des membres du personnel de l'UPU se sont rassemblés à l'occasion de la cérémonie de plantation d'un tilleul dans le jardin de l'UPU. Le tilleul revêtait une importance symbolique, car son écorce était traditionnellement employée comme support pour écrire des lettres. Les invités ont eu le plaisir d'assister à une interprétation au cor postal jouée par un musicien du cru. Cet instrument de cuivre était traditionnellement employé pour annoncer l'arrivée et le départ d'une malle-poste.

L'anniversaire qui a eu lieu cette année-là a également été une occasion unique pour l'Union de produire un magazine commémoratif présentant les jalons importants des cent quarante-cinq années écoulées.

En outre, l'UPU a mené une campagne dans laquelle elle a diffusé une information par jour concernant chaque

«SANS LE TRAITÉ [DE BERNE] ET LES 170 AUTRES PAYS-MEMBRES QUI ONT SUIVI, NOUS N'AURIONS PAS LE RÉSEAU POSTAL ACTUEL. UN RÉSEAU CONSTITUÉ DE CENTAINES DE MILLIERS DE BUREAUX DE POSTE, EMPLOYANT DES MILLIONS DE PERSONNES ET DISTRIBUANT DES MILLIARDS DE LETTRES.»

année d'existence de l'organisation, et ce pendant les cent quarante-cinq jours précédant la Journée mondiale de la poste. Le hashtag #UPU145 a été largement repris sur Twitter, Facebook et LinkedIn.

Touche sympathique de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre, des membres du corps diplomatique et d'autres invités se sont réunis pour un petit-déjeuner à Berne, dans le même restaurant ayant accueilli 22 pays pour la signature du Traité en 1874.

Lors d'un discours prononcé devant des invités représentant une bonne partie des pays fondateurs, le Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU a déclaré: «Sans le Traité [de Berne] et les 170 autres Pays-membres qui ont suivi, nous n'aurions pas le réseau postal actuel. Un réseau constitué de centaines de milliers de bureaux de poste, employant des millions de personnes et distribuant des milliards de lettres.»

Après cela, les invités et le personnel se sont retrouvés au siège de l'UPU pour poursuivre les célébrations. L'événement comprenait deux cérémonies de remise de prix et le dévoilement d'une fresque commémorative retraçant les cent quarante-cinq années d'existence de l'UPU.

La cérémonie a d'abord récompensé la lauréate du 48e concours international de compositions épistolaires pour les jeunes de l'UPU, puis la poste en tête du classement annuel de l'UPU en matière de développement postal.

# COVID-19 – RÔLE DE SERVICE PUBLIC DES POSTES

**L'année 2020 a été fortement marquée par la pandémie de COVID-19. La propagation rapide du virus à travers le monde a entraîné une grave crise économique et sanitaire forçant les différents gouvernements à prendre des mesures drastiques inédites en temps de paix.**

Les frontières et les établissements scolaires ont été fermés et les déplacements intérieurs ont été restreints. Les entreprises non essentielles ont été temporairement fermées ou ont eu recours au télétravail. Dans ce contexte, le rôle de service public du secteur postal, plus inestimable que jamais, a été mis sur le devant de la scène.

Lorsque les gouvernements ont cherché à protéger la santé de leurs citoyens, à sécuriser l'accès aux marchandises et aux services et à limiter les dégâts infligés à l'économie réelle par les perturbations des chaînes de transport et d'approvisionnement, les postes ont été des partenaires naturels pour que la société reste sûre et connectée.

Les opérateurs postaux se sont rapidement adaptés aux nouvelles demandes dont ils ont fait l'objet. Les opérateurs postaux ont activement participé à la distribution au domicile des particuliers de médicaments, d'équipements médicaux, d'aliments et d'autres marchandises essentielles.

Mais leur rôle a pris une importance bien plus grande encore. En créant des partenariats avec différents services gouvernementaux et d'autres acteurs essentiels (p. ex. des associations pharmaceutiques), les postes ont été en capacité de distribuer une large gamme de services sociaux et financiers: vérifier régulièrement le bien-être des personnes âgées, transférer des fonds, payer les retraites, effectuer d'autres formes de transferts d'argent, etc.

Les employés du secteur postal ont risqué leur vie pour assurer la distribution de biens et de services à leurs concitoyens. Ils se trouvaient aussi en première ligne de l'effort mondial de lutte contre la COVID-19.

Pour protéger la santé des employés postaux en première ligne, le Bureau international a travaillé en étroite collaboration avec UNI Global Union pour informer sur l'importance des mesures de sécurité sur les lieux de travail. L'UPU a également pris l'initiative d'acheter du matériel de protection individuelle pour approvisionner les postes situées dans certains des pays les moins avancés.

La crise a souligné les principales forces du réseau postal: son capital confiance auprès du public, son accessibilité physique et sa fiabilité et, plus important encore, ses connaissances aux niveaux local et communautaire.

LA CRISE A SOULIGNÉ LES PRINCIPALES FORCES DU RÉSEAU POSTAL: SON CAPITAL CONFIANCE AUPRÈS DU PUBLIC, SON ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE ET SA FIABILITÉ ET, PLUS IMPORTANT ENCORE, SES CONNAISSANCES AUX NIVEAUX LOCAL ET COMMUNAUTAIRE.

En coulisses, l'UPU a cherché des moyens d'atténuer l'impact de la pandémie sur la chaîne logistique postale mondiale. L'UPU a travaillé avec divers acteurs du secteur à la recherche de moyens de transport alternatifs (air, rail, route et mer) par lesquels les envois postaux pourraient être acheminés à travers les frontières.

Le Bureau international a travaillé en étroite collaboration avec d'autres organisations internationales, telles que l'Organisation mondiale des douanes et l'Association du transport aérien international, pour résoudre les engorgements présents sur les chaînes logistiques postales.

Pour accompagner les mesures dynamiques des opérateurs postaux face à la crise sanitaire et économique, l'UPU a mis en place une plate-forme pour collecter et promouvoir des informations à partir d'exemples concrets d'innovations sociales, financières, économiques et commerciales.

Les postes du monde entier ont adhéré à l'idée de la nouvelle plate-forme de partage des connaissances de l'UPU et leur contribution a été diffusée par l'organisation dans le cadre de reportages et de commentaires. La plate-forme est devenue une ressource très utile pour ceux qui font valoir auprès des gouvernements nationaux que les postes assurent un service essentiel.

À Berne, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a pris, le 16 mars 2020, la décision de fermer les locaux du Bureau international à tous les membres du personnel non essentiels et d'annuler l'ensemble des réunions au siège ainsi que toutes les missions. Il a été demandé au personnel non essentiel de travailler à distance.

Les membres du personnel de l'UPU se sont révélés à la hauteur de la tâche en assurant la continuité des opérations et en fournissant aux Pays-membres des services et des produits d'excellente qualité tout au long de la crise.

# ACCUEILLIR LE SECTEUR POSTAL ÉLARGI

L'une des grandes difficultés auxquelles sont confrontés les Pays-membres de l'UPU est le recalibrage des relations avec les acteurs du secteur postal élargi. Avec l'essor du commerce électronique, les nouveaux acteurs sont devenus de plus en plus actifs sur les marchés postaux. Cela pourrait être transformé en une opportunité pour l'UPU et ses membres.

Au cours du cycle 2017–2020, les Conseils de l'UPU ont cherché à renforcer la coopération et l'engagement parmi les acteurs du secteur postal élargi. L'Union est sur le point de voir ces travaux porter leurs fruits.

## **En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies, constituant le principal forum du secteur postal, l'UPU a établi et approuvé les conditions de l'ouverture des services et des produits de l'UPU aux entités non membres.**

Le Comité consultatif, l'organe qui représente les intérêts des acteurs du secteur postal élargi au sein de l'UPU, a commencé à examiner de nouveaux modèles de fonctionnement pour renforcer la participation du secteur privé aux travaux de l'organisation.

Tout cela a lieu dans un contexte de libéralisation, de privatisation et de dématérialisation croissantes, qui transforme les frontières du secteur postal. Il est temps de constituer des partenariats et des alliances susceptibles d'améliorer l'efficacité et l'interopérabilité.

Dans le cadre des travaux de préparation de la stratégie pour le prochain cycle, l'UPU a organisé un forum de haut niveau sur l'engagement du secteur postal élargi, qui s'est tenu à son siège le 13 février 2020.

Ce forum a rassemblé des hauts représentants des gouvernements, des régulateurs, des opérateurs postaux, des organisations internationales ainsi que d'autres acteurs du secteur privé et de la société civile. Le Directeur général a décrit les discussions comme ayant été « incisives, honnêtes et innovantes ».

Le forum a constitué pour les Pays-membres de l'Union une étape vers la finalisation d'une feuille de route pour accélérer l'ouverture de l'organisation aux partenaires extérieurs.

Ce sujet n'est pas nouveau; il a fait l'objet de nombreuses discussions entre les Pays-membres au cours des dernières décennies. Cependant, il existe désormais un véritable élan vers l'obtention d'un consensus sur la marche à suivre, qui constituerait un véritable tournant pour l'Union.

Actuellement, environ 80% des produits et services de l'UPU ne sont pas accessibles aux acteurs du secteur postal élargi. Un consensus s'est toutefois dégagé sur le fait que le

« J'ESPÈRE QUE LA FIN DE CETTE SITUATION PARTICULIÈRE QUE NOUS VIVONS EST EN VUE ET QUE NOUS POURRONS ALLER DE L'AVANT EN PARTENARIAT AVEC NOS COLLÈGUES DU SECTEUR PRIVÉ. »

changement était inévitable et pouvait être compatible avec le respect de l'obligation de service universel.

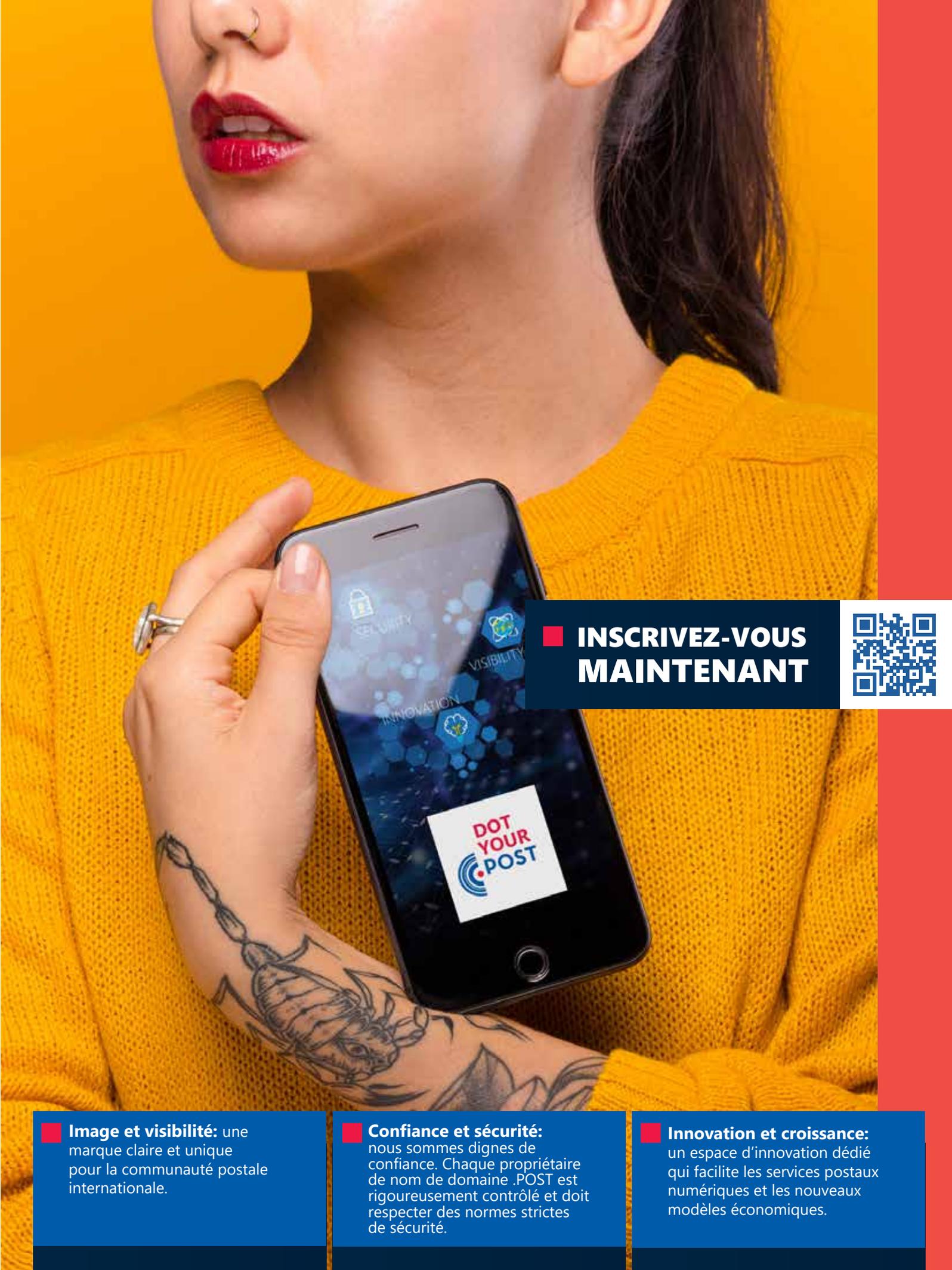
Une équipe spéciale a été créée pour proposer une marche à suivre et les étapes qui permettront à l'UPU de renforcer l'engagement du secteur privé. Ses recommandations seront intégrées à la stratégie développée pour le prochain cycle quadriennal de l'UPU.

« J'espère que la fin de cette situation particulière que nous vivons est en vue et que nous pourrons aller de l'avant en partenariat avec nos collègues du secteur privé », a déclaré M. Hussein au sujet des progrès réalisés lors du forum à Berne.

L'UPU ne se trouve heureusement pas en terrain inconnu et peut tirer parti de l'expérience des opérateurs postaux ayant déjà travaillé avec les entreprises du secteur privé pour garantir une situation équitable. Les autres organisations internationales, telles que l'Union internationale des télécommunications et l'Association du transport aérien international, ont aussi exposé leur point de vue.

Pour finir, il faut garder à l'esprit que l'ouverture au secteur élargi concerne tout autant les besoins de la clientèle que les besoins des opérateurs postaux.





**■ 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.







**UPU** | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

**UNION POSTALE UNIVERSELLE**

Bureau international  
Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

Tél: +41 31 350 31 11  
Courrier électronique: [info@upu.int](mailto:info@upu.int)