



# VINGT ANNÉES D'EXCELLENTE QUALITÉ À L'HONNEUR

Fonds pour l'amélioration de la qualité  
de service de l'UPU 2001-2021



UPU UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE





# DANS UN ESPRIT DE COOPÉRATION –

## Message du Directeur général du Bureau international de l'UPU

La fondation de l'UPU, en 1874, pour assurer un service postal ininterrompu et ouvert à tous, est un exemple précoce du multilatéralisme contemporain. Et à ce jour, la coopération et le soutien mutuel sont intrinsèques à la réalisation du mandat postal et à l'obligation de service universel. Mais il y a vingt ans, il est apparu évident qu'un mécanisme de soutien spécial était nécessaire pour garantir que l'évolution des normes en matière d'échanges postaux puisse être effectivement respectée par tous les Pays-membres. C'est ainsi qu'à vu le jour FAQS, reflet direct de l'esprit de coopération au cœur de l'UPU.

Depuis sa création jusqu'à aujourd'hui, ce mécanisme de financement unique a permis de canaliser les fonds nécessaires à la mise en œuvre de 898 projets dans des domaines tels que l'acheminement et la distribution des envois postaux, le suivi et la localisation, le contrôle des résultats mondiaux, la sécurité postale et la reprise après une catastrophe. Durant mon mandat en tant que Directeur général du Bureau international de l'UPU, du début du cycle de Doha jusqu'à la fin du cycle d'Istanbul, le FAQS a alloué un total de 101,2 millions d'USD pour la mise en œuvre de 335 projets nationaux et 13 projets mondiaux, au profit de 175 opérateurs désignés sur tous les continents.

Le monde ayant évolué, les projets financés par le FAQS sont plus complexes et plus coûteux. Pour permettre aux postes de suivre le rythme toujours plus rapide de l'innovation, une part importante des fonds a été attribuée à des projets liés à la numérisation des services postaux et au commerce

électronique. En renforçant les capacités des opérateurs désignés dans les pays bénéficiaires, le FAQS a grandement contribué au développement du réseau postal mondial et au développement durable en général.

La révolution numérique et technologique étant le moteur de la reprise économique post-COVID, les postes doivent être prêtes non seulement à saisir de nouvelles opportunités, mais aussi à conserver leur pertinence et leurs clients face à une concurrence toujours plus forte. À cet égard, la qualité de service est plus importante que jamais. Le mécanisme du FAQS, le renouvellement des engagements financiers des Pays-membres et l'affinement des procédures de sélection et d'évaluation des projets sont essentiels pour continuer à améliorer l'interopérabilité et la sécurité du secteur postal de façon durable.

Le volume des investissements dans le FAQS est révélateur de la confiance placée dans le Fonds en tant que plateforme de financement unique conçue pour améliorer la qualité des services postaux dans le monde. Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier tous les donateurs, partenaires et opérateurs qui ont participé jusqu'à présent à cette initiative, et j'encourage les autres à soutenir activement et à utiliser le FAQS.

Ce n'est qu'en travaillant ensemble que nous pourrions atteindre une qualité de service véritablement universelle.

**Bishar A. Hussein**  
Directeur général

# MESSAGES DU CONSEIL DU FONDS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

## MICHAELA GEORGE,

*Présidente du Conseil du FAQS (États-Unis d'Amérique)*



«Au nom du Conseil du FAQS, je suis ravie de contribuer à cette publication spéciale pour célébrer les 20 ans du FAQS. Lancé en 2001, ce fonds historique continue de prouver la solidarité des Pays-membres de l'UPU en aidant les opérateurs désignés manquant de capacités et de fonds à répondre aux exigences du réseau postal mondial. Les bénéficiaires du Fonds continuent de soumettre des demandes de financements pour mener à bien des projets visant à améliorer la qualité du traitement et de la distribution du courrier international grâce à l'achat de logiciels, de matériel, de véhicules et de services.

Par ailleurs, l'approbation de la création du fonds commun par le Congrès d'Istanbul a annoncé la mise en place d'une nouvelle approche descendante pour résoudre les difficultés complexes associées à la chaîne logistique qui touchent tous les Pays-membres. Cette publication mettra en avant les réalisations du FAQS et les opportunités d'amélioration qui restent à saisir.

J'ai siégé au Conseil pendant six ans, et en ma qualité actuelle de Présidente, je suis fière de poursuivre les efforts constructifs menés par les États-Unis d'Amérique en tant que membre actif du Conseil du FAQS depuis sa création. Le Conseil du FAQS et moi-même souhaitons saisir cette occasion de remercier tous les membres siégeant ou ayant siégé au Conseil du FAQS pour leurs contributions considérables au fil des ans. Nous apprécions également le dévouement et le professionnalisme de l'équipe du FAQS et des autres membres du personnel du Bureau international qui ont facilité les travaux du FAQS.

Enfin, je pense qu'il convient de remercier collectivement tous les opérateurs désignés pour leur soutien continu en tant que contributeurs au fonds ou en tant que bénéficiaires ayant mis en œuvre des projets importants qui ont eu une incidence positive et significative sur le réseau postal, le travail de nos employés et le service proposé à nos clients. Il est certain que nous sommes sur la bonne voie et, bien qu'il reste encore de nombreux travaux à accomplir, je suis persuadée qu'en conservant notre motivation et notre détermination nous atteindrons nos objectifs ensemble.»

## SAMIA BZIWECH,

*Vice-Présidente du Conseil du FAQS (Tunisie)*



«Travailler avec le FAQS m'a non seulement permis d'élargir mon expérience professionnelle, mais aussi de collaborer en synergie totale avec une équipe soudée qui a uniquement à cœur de défendre les concepts de qualité postale universelle et de territoire postal unique. Je saisis cette occasion pour remercier tous les membres du Conseil et l'ensemble des équipes du FAQS qui travaillent sous la direction compétente de M<sup>me</sup> Chum.»

**FELIPE TABILO,***Membre du Conseil du FAQS (Chili)*

«Alors que nous célébrons le 20<sup>e</sup> anniversaire du FAQS, je souhaite exprimer ma gratitude pour le professionnalisme et l'expertise technique de l'équipe du FAQS, dont les importants efforts pour promouvoir la coopération internationale et améliorer la qualité de service ont contribué à faciliter et unifier les travaux du Conseil, dont je suis membre. Sous la direction efficace de M<sup>me</sup> Chum, l'équipe du FAQS a fait preuve d'un grand engagement envers les Pays-membres et d'une détermination absolue à améliorer la qualité de service.»

**JIA RUDAN,***Membre du Conseil du FAQS (République populaire de Chine)*

«Depuis sa création, en 2001, le FAQS a financé avec succès des centaines de projets et contribué à améliorer significativement la qualité des services de courrier dans la plupart des Pays-membres de l'UPU. C'est une réalisation extraordinaire! J'espère que le FAQS, élément crucial du système de coopération de l'Union, continuera de se développer d'un point de vue structurel et méthodologique, et d'apporter un soutien plus large, pratique et efficace aux Pays-membres qui en ont besoin, tout en contribuant davantage à améliorer le réseau postal mondial et la qualité des services postaux, à consolider les maillons les plus faibles de la chaîne et à renforcer la pertinence commerciale des postes.»

**HAMDI ABDELNABY,***Membre du Conseil du FAQS (Égypte)*

Mes plus sincères félicitations à tous en cet anniversaire important – 20 ans du FAQS! Je remercie chaleureusement le Bureau international et le secrétariat du FAQS qui facilitent notre travail en tant que membres du Conseil. Merci également aux autres membres du Conseil – d'aujourd'hui et d'hier – pour le travail réalisé lors de leur mandat. Je dois admettre que cette expérience représente pour moi un formidable voyage riche en apprentissages. En tant qu'ancien Président du Conseil du FAQS, j'ai pu constater le bon fonctionnement de cet organe, ainsi que le soutien et la solidarité de ses membres, qui n'ont pas peur de relever les défis.

Au cours du dernier cycle, nous nous sommes en particulier efforcés de simplifier et d'optimiser le FAQS et de renforcer les avantages pour les Pays-membres. Le nouveau modèle du fonds commun du FAQS est une avancée dont nous pouvons être fiers. Je suis convaincu que nous continuerons de voir le FAQS accomplir de grandes choses. Aux vingt prochaines années!»

**JEAN-PAUL FORCEVILLE,***Membre du Conseil du FAQS (France)*

«La création du FAQS, encouragée par la France, est un exemple brillant de multilatéralisme postal. Le FAQS a apporté de nombreux bienfaits à notre réseau postal mondial. Le fonds commun représente une nouvelle avancée qui aidera le réseau à continuer de s'adapter aux évolutions du marché. Joyeux anniversaire!»

**SANDEEP KP,***Member of QSF Board (India)*

«Namasté depuis l'Inde!

À l'occasion du 20<sup>e</sup> anniversaire du FAQS je souhaite saluer de la part de l'Inde, membre du Conseil depuis le début de cette aventure, les efforts de l'ensemble des membres du Conseil, du secrétariat et des coordonnateurs nationaux du monde entier, passés et actuels, pour leur engagement en faveur de l'amélioration de la qualité du service postal au cours des deux dernières décennies. Ensemble, nous avons prouvé que surmonter les obstacles géographiques rend le monde plus facile à vivre!»

**MIWA MUSHU,***Membre du Conseil du FAQS (Japon)*

«Que représente le FAQS? Pour moi, c'est un symbole de l'esprit de coopération que l'UPU a promu tout au long de son histoire. Lorsque j'ai rejoint la communauté postale internationale, il y a vingt ans, le FAQS venait d'être créé pour orienter les investissements vers les pays qui en avaient besoin pour améliorer la qualité de leurs services postaux. Je souhaite faire part de ma profonde reconnaissance à tous ceux qui ont participé à la mise en œuvre de ce mécanisme de coopération admirable.»

**MIKHAIL OVCHINNIKOV,***Membre du Conseil du FAQS (Fédération de Russie)*

«À l'aube du 20<sup>e</sup> anniversaire du FAQS, je souhaite remercier les membres du Conseil passés et actuels pour l'expertise, le professionnalisme et l'enthousiasme dont ils font preuve pour faire progresser la qualité des services postaux dans le monde entier. Je remercie également le Bureau international pour le soutien indéfectible qu'il nous apporte dans le cadre du traitement des demandes des opérateurs désignés et de la facilitation des travaux du FAQS. Bien que le secteur postal ait drastiquement changé au cours des vingt dernières années, le FAQS a évolué avec son temps pour permettre aux postes de rester concurrentielles sur le marché de la distribution du courrier et des colis et de fournir un service public fiable aux quatre coins du monde. Puisse le FAQS continuer de se développer et d'apporter une valeur ajoutée au secteur grâce à l'innovation pendant de nombreuses années!»

**AIMÉ THEUBET,***Membre du Conseil du FAQS (Suisse)*

«Au cours de ses vingt années d'existence, le FAQS a pleinement démontré son utilité, notamment pour les pays en développement et les pays bénéficiaires. Il s'agit d'un outil indispensable pour encourager la solidarité postale internationale et garantir et améliorer la qualité de service. C'est pourquoi il est d'une importance cruciale pour le réseau postal mondial. En tant que membre du FAQS, je me sens honoré et privilégié de pouvoir servir cette noble cause.»

**ARIYA THONGBAI,***Membre du Conseil du FAQS (Thaïlande)*

«À l'occasion du 20<sup>e</sup> anniversaire du FAQS, je souhaite sincèrement féliciter l'équipe du FAQS pour ses réalisations remarquables. J'ai le grand privilège de siéger au Conseil et de travailler en lien étroit avec l'ensemble des membres de l'équipe du FAQS. C'est une aventure formidable et un succès retentissant, puisse-t-il encore durer longtemps! Félicitations!»



Pendant la pandémie de COVID-19, le Conseil du FAQS est resté déterminé à soutenir les opérateurs désignés. En janvier 2021, alors que la deuxième vague atteignait son pic, il s'est réuni à distance et a approuvé le financement de nouveaux projets.

# PRÉSIDENTE DU CONSEIL DU FAQS



2001/2002

Europe occidentale

**FRANCE**

*M. Dayan*



2008/2009

Afrique

**BURKINA FASO**

*M. Koutou*



2015/2016

Europe occidentale

**PORTUGAL**

*M<sup>me</sup> Tavares*



2002/2003

Afrique

**KENYA**

*M. Omanga*



2009/2010

Europe occidentale

**FRANCE**

*M. Hlavacek*



2016/2017

Hémisphère occidental

**CHILI**

*M<sup>me</sup> Hernandez*



2003/2004

Hémisphère occidental

**ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE**

*M<sup>me</sup> Peak*



2010/2011

Europe orientale

**RUSSIE (FÉDÉRATION DE)**

*M<sup>me</sup> Orlova*



2016/2017

Hémisphère occidental

**CHILI**

*M<sup>me</sup> Hernandez*



2004/2005

Région Asie/Pacifique

**INDE**

*M. Buschan*



2011/2012

Hémisphère occidental

**ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE**

*M<sup>me</sup> Berrocal McClung*



2016/2017

Hémisphère occidental

**CHILI**

*M<sup>me</sup> Hernandez*



2005/2006

Europe occidentale

**PORTUGAL**

*M. Silva e Sá*



2012/2013

Africa

**NIGÉRIA**

*M. Debegebudu*



2017/2018

Asie méridionale et Océanie

**AUSTRALIE**

*M. McNeice*



2006/2007

Hémisphère occidental

**BRÉSIL**

*M. Pohren*



2013/2014

Europe occidentale

**SUISSE**

*M. Epiney*



2018/2020

Afrique

**ÉGYPTE**

*M. Hamdi*



2007/2008

Région Asie/Pacifique

**JAPON**

*M. Suzuki*



2014/2015

Région Asie/Pacifique

**INDE**

*M. Thakur Subhash Sinha*



2020/2022

Hémisphère occidental

**ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE**

*M<sup>me</sup> George*

# **HISTOIRE DU FONDS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE**

Les origines du FAQS remontent aux années antérieures au Congrès de Beijing 1999, dans un contexte où le modèle des frais terminaux était à un tournant et les pays des systèmes cible et transitoire convergeaient vers un système unique sur le long terme.

La feuille de route de la convergence s'est étalée sur plus de cinq cycles de l'UPU. L'une de ses principales stratégies consistait à améliorer les performances du service de courrier international. À cette fin, les membres de l'UPU ont soumis une proposition au Congrès de Beijing afin de créer un mécanisme de financement unique pour mettre en place des projets et aligner tous les pays sur les normes mondiales. L'idée était de profiter du système de frais terminaux de sorte que les fonds circulent des pays industrialisés vers les régions moins développées. Ainsi, en 2001, après un travail approfondi sur ses règles et ses procédures spécifiques, et presque deux ans après son approbation officielle par le Congrès de Beijing, le FAQS est né. Durant ses cinq cycles d'existence, le FAQS s'est avéré l'un des instruments les plus fiables aujourd'hui pour financer des améliorations de la qualité de service.

Au 30 juin 2021, un total de 1048 projets du FAQS en faveur de 175 opérateurs désignés ont été enregistrés, dont 898 ont été approuvés par le Conseil du FAQS. Six cent soixante projets ont été complètement mis en œuvre conformément au Règlement intérieur du FAQS.

Choy Han Chum, responsable du FAQS et anciennement coordonnatrice nationale du FAQS en Malaisie, est vraiment d'avis que «le FAQS est l'un des meilleurs outils de l'UPU pour mettre en œuvre de nouveaux projets en matière de qualité de service».

## ÉVOLUTION DU FONDS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Au début, les Pays-membres industrialisés de l'UPU se sont inquiétés de la nature obligatoire des contributions au FAQS, certains affirmant qu'il s'agissait d'une «taxe sur leurs services». Cependant, à la suite d'efforts considérables pour définir les méthodes de travail du Fonds, la plupart des Pays-membres se sont engagés à développer le FAQS.

En tant que groupe financé par les utilisateurs, le FAQS relève directement du CEP et ne possède pas de statut juridique distinct. Depuis sa création, le Fonds est lié au système de frais terminaux, de sorte que les pays d'origine contributeurs effectuent des paiements aux pays de destination bénéficiaires en plus de leurs contributions aux frais terminaux. Le Congrès détermine quels sont les groupes de pays contributeurs et bénéficiaires ainsi que les niveaux des contributions.

Le FAQS est régi par son Conseil fiduciaire, élu par le CEP. Le Conseil, soutenu par le Bureau international de l'UPU, est chargé de gérer les finances et les activités du FAQS. Il est composé de 11 représentants des Pays-membres de l'UPU, dont un Président et un Vice-Président, qui se réunissent jusqu'à quatre fois par an pour discuter des activités du FAQS. Le but ultime du FAQS consiste à améliorer sensiblement la qualité du service et à renforcer les points faibles et la durabilité du réseau postal mondial.

«Nous avons parcouru un long chemin depuis le Congrès de Beijing en 1999, ajoute M<sup>me</sup> Chum. Mais le fait que trois membres fondateurs du FAQS, à savoir les États-Unis d'Amérique, la France et l'Inde, sont toujours membres du Conseil actuel en dit long sur l'importance de ce mécanisme de financement. Si vous demandez à l'un de ces membres fondateurs pourquoi il fait toujours partie du Conseil, je suis sûre qu'il vous répondra que le FAQS est essentiel pour le développement global du secteur postal.»

Le FAQS a beaucoup changé depuis 2001. «La mission du FAQS est toujours d'aider les pays à améliorer leur qualité de service afin d'intégrer le réseau mondial des opérations postales, explique Mme Chum. Mais sa forme a beaucoup évolué. Nous avons élargi la portée des projets couverts par le FAQS et transformé la façon dont nous nous adressons aux pays pour les aider.»

Lors du lancement du FAQS, en 2001, il ne finançait que des projets visant à améliorer la qualité des flux de la poste aux lettres arrivants et à rendre les services postaux nationaux et les flux de courrier international plus rapides, plus fiables et plus sécurisés. La majorité des projets du FAQS ne concernaient qu'un seul opérateur, malgré la campagne de promotion de l'approche régionale et de la solidarité entre les pays. Les projets reposaient sur une approche ascendante, c'est-à-dire qu'un opérateur désigné présentait une proposition à l'UPU, puis le Conseil du FAQS l'analysait et l'approuvait ou la refusait.

Le FAQS s'est transformé au fur et à mesure de la numérisation et de l'essor du commerce électronique, tout comme le secteur postal. Le Congrès de Doha 2012 a mandaté la réalisation d'une étude sur l'avenir du FAQS en vue de proposer un nouveau modèle au Congrès d'Istanbul 2016. «Swiss Economics a réalisé une étude sur le FAQS en 2015 pour le compte de l'UPU, explique Mme Chum. Il en est ressorti que plus de 90% des parties prenantes du FAQS étaient d'accord pour conserver le FAQS en tant que modèle remanié. Les résultats ont été analysés et un nouveau modèle a été élaboré et présenté au Congrès d'Istanbul en 2016.»

## NOUVELLE ÈRE

Lors du Congrès d'Istanbul, un nouveau modèle du FAQS a été adopté: le Règlement intérieur du FAQS a remplacé l'Acte de fiducie du FAQS, après dix-sept années d'existence. Le nouveau modèle prévoyait la mise en place du fonds commun, officiellement lancé le 1er janvier 2018. Cela a permis de mobiliser des ressources pour les projets de l'UPU, domaine dans lequel la mobilisation de ressources durables est plus que nécessaire. Le Congrès d'Istanbul a également prolongé le mandat du FAQS jusqu'au 31 décembre 2028.

Pour le cycle d'Istanbul, le CEP a approuvé deux grands projets du fonds commun: le projet de saisie et de transmission d'EAD et de centres de conformité régionaux ainsi que le GMS STAR.

Le nouveau modèle du FAQS visait à faciliter l'accès au fonds en simplifiant et en assouplissant les procédures et les principaux processus de soumission et de mise en œuvre des projets. Il a également étendu le champ des projets du FAQS à financer pour couvrir tous les éléments essentiels du commerce électronique, à savoir les lettres et les petits paquets jusqu'à 2 kilogrammes et l'infrastructure relative à la chaîne logistique postale. De plus, les conditions d'éligibilité ont été assouplies pour inclure les flux de courrier arrivant et partant, et une nouvelle approche descendante a été adoptée pour les propositions de projets.

Plus récemment, un outil d'évaluation développé par le CTP a été mis en place pour évaluer les incidences des projets sur le réseau postal mondial. L'outil, qui utilise les nouveaux indicateurs de performance normalisés et les systèmes d'évaluation de la qualité de service approuvés par le CEP en 2016, a été déployé en 2021 et permettra d'évaluer l'impact du FAQS lors du prochain cycle.

«Auparavant, les opérateurs désignés s'adressaient à nous lorsqu'ils voulaient mettre en œuvre un projet. Maintenant, nous tirons parti de l'expertise de l'UPU et de ses relations solides avec les organisations internationales, telles que l'Organisation mondiale des douanes, l'Organisation de l'aviation civile internationale et l'Association du transport aérien international, pour proposer des projets qui profiteront aux opérateurs aujourd'hui et demain», ajoute M<sup>me</sup> Chum.

Le Congrès d'Istanbul a également chargé le FAQS de travailler de concert avec les différents groupes du CEP et de leur apporter son aide pour réaliser les objectifs 1 et 2 de la SPMI, à savoir améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau et offrir des produits durables et modernes. Par conséquent, le FAQS finance désormais en priorité les projets relevant de l'initiative sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE).

Les propositions de projet soumises au FAQS doivent maintenant, dans la mesure du possible, répondre aux exigences d'au moins un des cinq piliers clés du projet ORE: exigences opérationnelles minimales, visibilité, qualité des données, intégration de la chaîne logistique et fiabilité.

En plus d'œuvrer à l'adaptation du modèle du FAQS pour le rendre plus durable, le Congrès d'Istanbul a également initié une refonte complète de la procédure d'évaluation pour les projets du FAQS. Le rôle et les responsabilités du secrétariat du FAQS ont été élargis pour intégrer une évaluation à distance et sur le terrain des projets. Les évaluations à distance sont menées pour les projets à petit budget ou dont les résultats peuvent être évalués au moyen des outils de contrôle de la qualité développés par le CTP.

«Cette nouvelle approche a permis à l'équipe du FAQS de mener à bien 22 évaluations de projets en 2020, malgré la pandémie de COVID-19», a déclaré Mme Chum. «Elle nous permet aussi de réaliser des économies, dans la mesure où nous évaluons davantage les projets à distance au lieu de mener des évaluations sur le terrain.»

Dans le cadre du nouveau modèle du FAQS, le Conseil du FAQS peut également, à sa seule discrétion, exiger la vérification de tout projet, à n'importe quel stade de sa mise en œuvre, en particulier pour les projets très complexes ou les projets à gros budgets mis en œuvre par phases.

Depuis sa création, le FAQS a considérablement contribué au développement du réseau postal mondial. «Avec ce nouveau modèle durable mis en place, le Conseil du FAQS, opérant sous les auspices du CEP, continuera d'œuvrer avec le Bureau international à la création d'un réseau moderne. Le fait que 175 opérateurs désignés aient, d'une façon ou d'une autre, bénéficié de projets du FAQS met en évidence l'empreinte globale et le caractère indispensable du FAQS pour l'écosystème postal», a conclu M<sup>me</sup> Chum.



**QUE RÉSERVE L'AVENIR AU  
FONDS POUR L'AMÉLIORATION  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE?**

Selon Choy Han Chum, l'avenir du FAQS sera de «consolider la viabilité du nouveau modèle créé lors du Congrès d'Istanbul 2016». Le nouveau modèle intègre le fonds commun, de nouvelles procédures d'évaluation et une portée de projets élargie couvrant les lettres et les envois issus du commerce électronique ainsi que les envois de la poste aux lettres arrivants et partants.

«Nous allons tirer parti des enseignements liés à la mise en œuvre du nouveau modèle lors du cycle d'Istanbul et continuerons à développer le FAQS», a déclaré Mme Chum.

«Les défis les plus récents du secteur postal mondial, tels que les avancées technologiques et le renforcement des exigences réglementaires, sont trop vastes à relever par des opérateurs postaux individuels. C'est pourquoi le fonds commun, avec son approche descendante et le soutien d'une équipe d'experts du Bureau international, est la meilleure solution pour répondre aux futurs besoins des opérateurs désignés, a-t-elle expliqué. Selon moi, la pertinence du FAQS s'en trouvera renforcée et le fonds commun financera de plus en plus de projets consacrés à la numérisation et à l'automatisation des processus.»

Le support renforcé restera au cœur de tous les projets du FAQS pour garantir la viabilité future du FAQS et des opérateurs désignés. Les ateliers de formation du FAQS, par exemple, ont été remaniés en 2018 et suivent désormais une approche plus structurée et ciblée, en accordant la priorité à la formulation de projets pratiques directement liés aux plans d'action des pays. Cette nouvelle méthodologie sera utilisée pour mener les prochains ateliers régionaux.

En 2020, pendant la pandémie, le FAQS a contribué et participé à des ateliers virtuels organisés par la DCDEV et la DOP du Bureau international. Conjointement à huit ateliers régionaux sur les EAD financés par le fonds commun, le FAQS a contribué à la formation d'équipes de projet nationales sur les EAD, y compris les coordonnateurs nationaux du FAQS des opérateurs désignés participants. Au total, environ 370 employés postaux issus de 136 opérateurs désignés ont bénéficié de cette formation. À l'avenir, il est envisagé que des ateliers virtuels soient organisés pour la formation sur les projets et la finance du FAQS.

## PROJETS DU FONDS COMMUN

Les projets spécifiques aux pays utilisant le FAQS d'origine continueront à être mis en œuvre en parallèle des projets du fonds commun. Cependant, pour inciter les pays bénéficiaires à soumettre des propositions de projet, il sera possible, dès 2026, de transférer les fonds inutilisés des comptes du FAQS particuliers vers le fonds commun.

Pour le fonds commun, le CEP a identifié cinq domaines prioritaires pour les projets de l'UPU à l'échelle mondiale, conformément aux objectifs de la SPMI, à savoir les douanes, la sécurité, les normes, le GMS et les améliorations de la qualité de service.

À présent, le FAQS apporte son appui à deux projets clés du fonds commun, approuvés par le CEP en 2016: le projet GMS STAR et le projet de saisie, transmission et conformité des EAD. Ce dernier projet, d'un budget initial de 2,84 millions d'USD et d'une durée de trente mois, est déjà bien avancé et implique plus de 140 opérateurs désignés. Une étude de faisabilité a recommandé l'utilisation de solutions basées sur des applications mobiles pour saisir les données du CDS, ainsi que des kiosques CDS pour compléter les données saisies et les capacités de transmission des opérateurs désignés.

Ces deux solutions consacrées à la saisie des données ont déjà été développées et sont actuellement en phase de déploiement. «Ces solutions permettront aux postes de répondre aux nouvelles normes douanières internationales mises en œuvre par de nombreux pays telles que la loi STOP des États-Unis d'Amérique et le système ICS2 de l'Union européenne. D'autres pays vont mettre en place des règles similaires pour rendre obligatoire la transmission des données électroniques préalables, comme le nom et l'adresse de l'expéditeur et des informations sur le contenu du colis, aux postes de destination. Sans ces informations, de nombreux colis seront rejetés par les opérateurs désignés de destination», a expliqué Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales.

Le FAQS apporte déjà son soutien à de nombreux opérateurs désignés par le biais du projet du fonds commun sur les EAD. Par exemple, l'opérateur désigné Guyana Post Office Corporation a utilisé le fonds commun pour installer le CDS, acheter des équipements informatiques et mobiles, développer une application mobile et obtenir une licence, déployer des kiosques CDS pour la saisie de données et former son personnel. (Pour en savoir plus sur le projet du fonds commun sur les EAD, consultez l'article «Entretien avec Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales» ci-dessous.)

Le deuxième projet du fonds commun sur le développement du GMS est divisé en deux sous-projets. Le premier sous-projet, sur l'amélioration de GMS STAR, a un budget



Le financement du FAQs a permis l'installation d'une machine de tri des paquets au sein du centre de logistique de Kazan en Russie (Fédération de)

d'environ 1,1 million d'USD et a été approuvé par le Conseil du FAQS. Il s'appuie sur le concept technique du GMS (troisième édition), qui fournit une méthode d'évaluation approuvée par le CEP en 2019 pour contrôler la qualité de service via GMS Link, y compris pour les envois de format E. Le projet d'amélioration GMS STAR vise à créer un nouveau système d'établissement de rapports pour GMS Link pour aider à la mise en œuvre de la nouvelle méthodologie d'évaluation. Plus de 120 opérateurs désignés utilisant GMS tireront parti de cette amélioration.

Le second sous-projet, consacré au développement de GMS EDGE (Enhanced Data Gathering for E-commerce, collecte améliorée des données pour le commerce électronique), dispose d'un budget de 400 000 USD et vise à renforcer l'interopérabilité et la sécurité du réseau postal mondial en intégrant le scannage automatique des récipients de courrier et en permettant la transmission des données vers d'autres systèmes par le biais de GMS STREAM (Secure TRansfer Electronic Automatic Messages, transfert sécurisé de messages automatiques électroniques). Ce projet permettra d'assurer la conformité avec les règles de l'Union européenne en vigueur depuis le 1er mars 2020, qui exigent que l'identifiant de récipient S9 soit lié à l'identifiant de l'envoi postal international S10 et transmis dans un message PREDES au pays de destination.

L'UPU continuera à encourager la transversalité comme élément clé des prochains projets du fonds commun, de la même manière que dans les projets en cours relatifs aux EAD et au GMS.

## PROCHAIN CYCLE

En 2019, le CEP a approuvé la création d'une équipe d'experts afin d'examiner et d'évaluer les performances du nouveau modèle du FAQS (et notamment du fonds commun), adopté par le Congrès d'Istanbul, et d'étudier les améliorations possibles de ce modèle. L'objectif était d'obtenir un aperçu détaillé du modèle de la part des différents acteurs dans le but de formuler des recommandations sur les améliorations futures, pour soumission au Congrès d'Abidjan, prévu en août 2021.

Les recommandations formulées jusqu'à présent concernent la création d'un comité de révision pour apporter une expertise au CEP sur la hiérarchisation des projets du fonds commun et l'ajout du développement durable dans les objectifs du FAQS, comme prévu dans le Règlement intérieur du FAQS, pour inciter le déploiement de ce type de projets.

L'équipe d'experts a également conseillé que les pays du groupe I soient considérés comme des bénéficiaires des projets du fonds commun, à l'instar des pays des groupes II à IV, pour garantir une transversalité réelle des bénéfices des projets du fonds commun. Grâce à cette approche, tous les pays contributeurs pourraient profiter des bénéfices des projets financés par le fonds commun, notamment de ceux concernant le développement et le déploiement des infrastructures et des solutions informatiques. «Certains pays du groupe I ne retirent toujours aucun bénéfice du fonds commun», a signalé Mme Chum.

De plus, l'équipe d'experts a identifié le besoin de créer un flux de financement stable sur le long terme, en complément du fonds commun, qui mettrait l'accent sur les besoins spécifiques des pays les moins avancés. Un nouveau flux de financement sera proposé lors du prochain Congrès pour une mise en œuvre prévue lors du cycle d'Abidjan (2022–2025). L'équipe d'experts a proposé une contribution à hauteur de 0,5% sur un compte spécial pour les pays les moins avancés, en plus du 1% versé actuellement au fonds commun par les pays contributeurs. Comme proposé, le compte spécial réservé aux pays les moins avancés sera cantonné à cet usage dans le cadre du fonds commun.

Le développement du nouveau modèle du FAQS, en particulier du fonds commun, devrait se poursuivre tout au long du cycle d'Abidjan pour aboutir à une proposition à soumettre au 28e Congrès en faveur d'un FAQS solide, intégré et durable. «À l'avenir, le FAQS sera pleinement intégré aux piliers principaux des activités opérationnelles de l'UPU telles que la chaîne logistique, les services physiques et la qualité de service. Plutôt que d'être un simple mécanisme de financement, il deviendra un élément essentiel pour améliorer la proposition de valeur des piliers principaux de l'UPU, a expliqué Mme Chum. Selon moi, le FAQS permettra aux futurs projets de contribuer à la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies. En effet, nous recevons de plus en plus de propositions de projets écologiques pour des véhicules, des installations postales et des machines de traitement du courrier. Le fait de rendre les opérations postales économiquement viables donne aux opérateurs désignés un avantage concurrentiel incontestable. La réduction des coûts de distribution est donc essentielle. Pour ce faire, le FAQS a financé l'achat de trois-roues, motocyclettes et fourgonnettes électriques et nous espérons que de plus en plus d'opérateurs désignés adopteront des pratiques écologiques dans les années à venir», a conclu Mme Chum.



## ENTRETIEN AVEC

# ABDEL ILAH BOUSSETA, DIRECTEUR DES OPÉRATIONS POSTALES

La transmission d'EAD aidera à améliorer la sécurité, l'efficacité et la conformité au sein du secteur postal mondial, selon Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales et Secrétaire du CEP, qui supervise les travaux du FAQS ainsi que les nouveaux projets du fonds commun relatifs aux EAD et au GMS.

Dans le cadre du projet du fonds commun relatif aux EAD, l'équipe de la DOP, menée par Noor Adan, le gestionnaire de projet, aidera les postes à développer les solutions et compétences nécessaires pour qu'elles fournissent des EAD relatives aux envois aux postes et aux douanes du pays de destination, conformément aux règles de l'UPU et aux normes de messagerie pour l'EDI.

Depuis mai 2021, 145 opérateurs désignés participent à ce projet. Si ces pays sont répartis de manière équilibrée entre les sept régions du monde, l'Afrique (41 opérateurs désignés), la région Asie/Pacifique (30 opérateurs désignés) et les Caraïbes (24 opérateurs désignés) sont particulièrement bien représentés.

Ce projet, qui devrait s'achever en mai 2022, permettra d'aider les opérateurs désignés à mettre en place le CDS et à échanger des messages ITMATT et PREDES ainsi que des renseignements préalables concernant le fret avant chargement (RPCF-AC). Il repose sur trois piliers: la saisie des données, leur transmission et leur conformité.

La phase 1 du projet est bientôt terminée. Celle-ci comprend la mise en place d'un bureau de gestion de projet, l'élaboration d'un programme de formation à l'utilisation de la plate-forme CDS, le déploiement sur Android et iOS d'applications mobiles adaptées aux besoins locaux et facilitant la saisie des informations utiles pour le dédouanement et le suivi au point de remise du courrier, ainsi que le déploiement de CDS.POST et de CDS Kiosk afin que les opérateurs désignés puissent saisir les données douanières. Pendant la phase 2, qui porte sur la conformité et le respect des obligations régionales, les pratiques exemplaires seront mutualisées entre les opérateurs désignés, et les processus et les exigences seront adaptés en fonction des besoins. La phase 3 comprend le suivi et l'amélioration continue de la mise en œuvre du projet.

«Une fois que les exigences réglementaires relatives aux données ITMATT, PREDES et RPCF-AC applicables en 2020 et 2021 auront été remplies, le projet sera étendu aux échanges de messages EDI entre les postes et les transporteurs (CARDIT/RESBIT) ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des données. Il conviendra également de poser les bases pour le respect des échéances pour l'application en 2023 et 2024 de la prochaine série de mesures réglementaires relatives au transport dans le cadre de l'échange de RPCF-AC», explique M. Bousseta.

«Toutefois, la transmission d'EAD est plus qu'une simple question de conformité. Elle aide les opérateurs désignés à informer leurs partenaires à l'avance des volumes attendus afin de mieux gérer les recettes et planifier les capacités pour le traitement du courrier, de simplifier les processus d'exploitation et de permettre un suivi presque en temps réel tout au long de la chaîne d'exploitation», conclut-il.



Florian Bertschy



Diego Avaria



Jessica Chassot



Choy Han Chum



Wendy Kissling



Raphael Bourban



Dorothy Ducrest



Gaurav Mehta



Magali Voisard

**DOUZE OPÉRATEURS POSTAUX ONT  
FAIT PART DE LEUR EXPÉRIENCE AVEC  
LE FONDS POUR L'AMÉLIORATION  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE**



Opérateur: **Malawi Posts Corporation**  
 Montant du projet: **120 364 USD**  
 Catégorie: **transport et distribution**  
 Période de mise en œuvre: **2016**

La poste du Malawi a grandement bénéficié du FAQS. Elle a utilisé ses fonds disponibles auprès du FAQS pour investir dans 20 nouvelles motocyclettes pour ses services de distribution. Elle a ainsi amélioré le transport du courrier entre les centres administratifs des districts et les bureaux de poste ruraux et a pu rehausser la qualité de service de la poste aux lettres à des niveaux correspondant aux normes de pays plus industrialisés.

«Avant l'intervention du FAQS, le Malawi, comme beaucoup d'autres pays en développement, trouvait difficile de s'adapter aux nouvelles demandes de la clientèle et aux nouveaux développements technologiques en raison des coûts que cela impliquait, a expliqué Shadreck Vokhiwa, Directeur des opérations par intérim de Malawi Posts Corporation. Les coûts ont toujours représenté le plus gros

écueil. Grâce au FAQS, nous avons pu faire progresser notre distribution du courrier. Le bénéfice pour Malawi Posts Corporation a été significatif.»

M. Vokhiwa pense que le FAQS a permis au secteur postal de se développer considérablement, en particulier dans les pays en développement. Le Fonds a contribué à changer le paysage postal dans le monde et a aidé les opérateurs désignés qui étaient en retard pour des raisons financières.

«La meilleure manière d'évaluer l'importance du FAQS est d'imaginer le niveau de développement des pays bénéficiaires s'ils n'avaient pas reçu son aide. Il est certain qu'il y aurait des écarts», a ajouté M. Vokhiwa.



Les motocyclettes achetées grâce au financement du FAQS. Image reproduite avec la permission de Malawi Posts Corporation.



Opérateur: **La Poste du Togo**  
 Montant du projet: **37 478 USD**  
 Catégorie: **systèmes de suivi  
 et de localisation**  
 Période de mise en œuvre: **2014/2015**

En 2013, seuls quelques bureaux de poste de La Poste du Togo disposaient de l'équipement informatique nécessaire pour traiter les envois arrivants et partants dans IPS. De fait, un nombre limité d'expéditions était traité dans IPS, les données de suivi étaient rarement disponibles et la clientèle se plaignait souvent du manque d'informations. Selon la poste, la qualité du service de la poste aux lettres était perçue par la clientèle et par les partenaires comme faible.

La Poste a remis une proposition de projet au Conseil du FAQS pour l'amélioration du traitement des expéditions à l'aide d'IPS. Le projet a contribué à renforcer les capacités de traitement des expéditions dans 50 bureaux de poste et deux bureaux d'échange en les équipant d'ordinateurs, de lecteurs de codes à barres et d'imprimantes à étiquettes. Il a également permis à 55 agents de se former au traitement des expéditions dans IPS. Selon La Poste du Togo, le projet a entraîné une nette amélioration des délais de traitement, de la fiabilité et de la sécurité sur l'ensemble du réseau postal du Togo, et a également amélioré la satisfaction de la clientèle.

La Poste du Togo a également travaillé avec l'équipe du FAQS pour réaliser d'autres projets, tels que l'amélioration de la distribution postale dans quatre régions grâce à l'achat de nouveaux véhicules, ce qui entraînerait une amélioration globale des délais de distribution nationaux, ainsi que l'achat d'un véhicule dédié aux opérations de transbordement, ce

qui permettrait d'améliorer les délais de transbordement. Ce dernier projet a permis d'améliorer les délais de distribution des dépêches entre l'aéroport et le bureau d'échange pour les lettres et les colis internationaux.

La Poste du Togo a également travaillé avec le FAQS à la mise en œuvre du CDS. Ce projet a rendu possible l'installation et le déploiement du CDS dans les bureaux d'échange et dans les deux bureaux de poste qui enregistrent le plus de colis et d'expéditions EMS. Selon La Poste du Togo, ce projet a permis de générer et d'échanger des déclarations en douane sous la forme de messages ITMATT avec les opérateurs partenaires, améliorant ainsi le processus de dédouanement pour les expéditions.

Le FAQS a aidé La Poste du Togo à améliorer de manière significative sa qualité de service et à construire une relation de confiance avec le public togolais et avec ses partenaires. «Ces projets nous ont aidé à nous adapter aux défis d'aujourd'hui, a déclaré Thierry Kokou Elom Adzomada, chef du centre EMS de La Poste du Togo. Nous sommes reconnaissants envers les équipes de FAQS-Projet et FAQS-Finance pour leur assistance et leur attention, qui n'ont jamais failli. À l'avenir, nous espérons que le FAQS aidera les pays à réaliser d'autres projets de transformation numérique et relatifs à l'énergie.»



Le personnel postal du Togo utilisant des ordinateurs, des imprimantes et des scanners achetés grâce aux fonds du FAQS. Image reproduite avec la permission de La Poste du Togo.



Opérateur: **Posta Uganda**  
 Montant du projet: **67 914 USD**  
 Période: **sécurité**  
 Période de mise en œuvre: **2010/2011**

Le vol de courrier constituait un gros problème pour Posta Uganda en 2010/2011. Les envois étaient volés aux centres de tri et de traitement des colis, ce qui sapait la confiance du public envers les services postaux ougandais et entraînait des coûts élevés liés aux compensations. Pour lutter contre ce problème, la poste ougandaise a soumis au Conseil du FAQS une proposition de projet de vidéosurveillance.

Celui-ci comportait l'installation d'un système de vidéosurveillance pour surveiller les centres de traitement du courrier, des points de déchargement aux points de distribution et des points de dépôt aux points d'expédition. L'installation, associée en 2011 à un programme complet de formation du personnel, comptait 77 caméras de vidéosurveillance allumées vingt-quatre heures sur vingt-quatre installées au bureau d'échange du bureau de poste principal de Kampala. Un centre de contrôle vidéo équipé de six enregistreurs vidéo numériques a également été installé. Les employés des unités de sécurité et d'enquête ont été formés à l'utilisation du nouvel équipement.

La poste a également mis en place des formations pour établir une politique de tolérance zéro concernant la violation du courrier. Outre la réduction des vols de courrier, le projet de vidéosurveillance et de formation a permis d'accélérer le traitement du courrier, le personnel ayant désormais conscience que la Direction générale de la poste peut surveiller toutes les activités dans les locaux et à proximité.

Selon Posta Uganda, le projet a entraîné une nette amélioration globale de la sécurité du courrier et une réduction drastique du nombre de plaintes de la clientèle. «Nous souhaitons remercier l'équipe du FAQS pour son assistance dans l'élaboration de la proposition et pour ses conseils en matière de gestion de projet, a déclaré Jessica Uwera, coordonnatrice nationale du FAQS à Posta Uganda. Ce projet a été un point d'entrée pour la restauration de la confiance du public en Posta Uganda et a aidé à améliorer l'image de la poste.»



Le système de vidéosurveillance acheté avec l'aide des fonds du FAQS et installé au centre de traitement du courrier de Posta Uganda. Image reproduite avec la permission de Posta Uganda.



Opérateur: **Poste Maroc**  
 Montant du projet: **50 905 USD**  
 Catégorie: **système de contrôle mondial**  
 Période de mise en œuvre: **2012/2013**

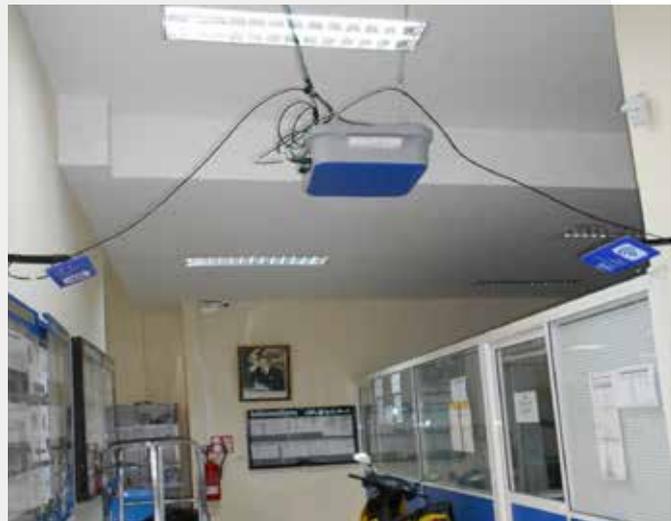
La poste marocaine fut le premier opérateur de la région Afrique, et parmi les 90 premiers Pays-membres de l'UPU toutes régions confondues, à rejoindre le programme d'évaluation GMS Link après la mise en œuvre du GMS en 2009.<sup>1</sup>

GMS Link permet aux opérateurs désignés de bien comprendre la performance réelle de leur service de la poste aux lettres et de prendre les mesures nécessaires pour améliorer leur qualité de service. Il offre également des outils permettant aux opérateurs de mesurer leurs résultats de manière consistante et objective. Tous les deux ans, un projet GMS Link multinational visant à développer l'utilisation du GMS est présenté au Conseil du FAQS pour examen et approbation. Le projet est financé par le FAQS et géré par le programme «Gestion de la qualité de service» de la DOP, en consultation avec l'opérateur désigné et le FAQS.

Poste Maroc a bénéficié de ce projet en 2012 et en 2013. Le FAQS a permis aux opérateurs d'investir dans de nouveaux

lecteurs de RFID, des services de correspondants pour les envois témoins et des services de diagnostic pour la surveillance du courrier. Selon Poste Maroc, le projet a permis d'améliorer les performances de manière significative et même de dépasser les objectifs établis. La poste a maintenu ces résultats en 2014 et en 2015.

«Nous sommes très reconnaissants envers le FAQS pour avoir financé l'équipement de RFID, qui a permis à Poste Maroc de participer à ce très important système de surveillance mondiale, a déclaré El Mostafa Baaddi, Directeur «Transformation activités postales» de Poste Maroc. Nous remercions l'équipe du GMS de la DOP pour son assistance lors des missions sur site, pour le support technique, les formations pratiques et l'installation et la configuration de l'équipement de RFID. Le transfert technologique a été une réussite, et maintenant notre propre équipe technique peut effectuer l'installation et la certification sur les 49 sites à travers le Maroc.»



Équipement de RFID semi-actif dans les locaux de Poste Maroc financé par le FAQS. Image reproduite avec la permission de Poste Maroc.

<sup>1</sup> Le GMS est un système de RFID de pointe d'évaluation de la qualité de la poste aux lettres disponible pour tous les Pays-membres de l'UPU.



Opérateur: **Myanmar Post**  
 Montant du projet: **65 768 USD**  
 Catégorie: **transport et distribution**  
 Période de mise en œuvre: **2011/2012**

Avec la croissance de la population urbaine de Myanmar, Myanmar Post avait du mal à atteindre des normes de distribution du courrier élevées. Pour lutter contre cette situation, la poste a présenté au FAQS une proposition de projet pour l'établissement d'un système de distribution de rue motorisé comprenant l'achat de 60 motocyclettes, 60 casques et autres accessoires tels que des vestes, des gants et des sacs.

«Avec l'appui du FAQS, nous avons pu mettre en œuvre un fantastique projet visant à améliorer la qualité de service, a déclaré Ngu Thida, Directrice générale de Myanmar Post. Nous aimerions mettre en place d'autres projets avec l'équipe du FAQS pour fournir un service encore meilleur à notre clientèle.»

Le projet a amélioré de manière significative la qualité de service et l'efficacité et a permis l'introduction de la distribution par zones horaires. En outre, le personnel postal était plus motivé pour les tournées de distribution grâce à l'équipement en motocyclettes et en accessoires. Le succès de la mise en œuvre du projet a valu à Myanmar Post de recevoir un prix du FAQS pour la meilleure gestion.

Myanmar Post a exprimé sa gratitude envers les experts du FAQS pour leur étroite collaboration et leur appui, qui ont permis de mener à bien la mise en œuvre du projet. Les gestionnaires du FAQS ont soutenu Myanmar Post du début à la toute fin du projet, y compris pour le remplissage de la formule de demande de projet et le travail avec le Programme des Nations Unies à l'achat de motocyclettes.



Facteurs prêts à effectuer leur tournée sur les motocyclettes achetées à l'aide des fonds du FAQS. Image reproduite avec la permission de Myanmar Post.



Opérateur: **Sri Lanka Post**  
 Montant du projet: **50 350 USD**  
 Catégorie: **reprise après une catastrophe**  
 Période de mise en œuvre: **2014/2015**

En 2013, Sri Lanka Post a commencé ses travaux visant à améliorer la prestation du service de la poste aux lettres dans les zones du pays touchées par les tsunamis. L'opérateur désigné a remis au FAQS une proposition de projet visant à l'achat de quatre minifourgonnettes de distribution destinées à desservir les zones côtières sud et nord ainsi que le sud et le nord de Batticaloa, des zones durement touchées par le tsunami.

Ce projet a contribué à améliorer la qualité de la distribution du courrier dans ces zones en réduisant les délais de distribution. L'objectif consistait à réduire les délais de distribution en les faisant passer de trois jours à un jour pour le courrier local et de sept à cinq jours pour le courrier international.

Au cours de la mise en œuvre du projet, la poste du Sri Lanka s'est concentrée sur l'amélioration et, le cas échéant, le remaniement, des itinéraires de distribution pour couvrir une vaste zone géographique à l'aide des nouvelles

fourgonnettes. Le projet a introduit de nouveaux itinéraires pour la flotte qui ont permis de réduire les coûts liés au carburant et aux conducteurs et d'accélérer la distribution.

Sri Lanka Post a grandement apprécié le soutien de l'équipe du FAQS, de l'élaboration de la proposition de projet jusqu'à l'évaluation finale. L'équipe du FAQS a également prêté assistance à l'opérateur concernant les demandes de modification du projet et a pris en considération les difficultés auxquelles la poste a été confrontée en tant qu'entité gouvernementale.

«Nous valorisons grandement la contribution de l'équipe du FAQS à l'amélioration de la qualité du service de la poste aux lettres et nous sommes extrêmement reconnaissants envers l'équipe du FAQS et le Conseil du FAQS pour leur aide dans la coordination de ce projet ainsi que des autres dont Sri Lanka Post a bénéficié au fil des ans», a déclaré U.G. Ranjith Ariyaratne, Postmaster General de Sri Lanka Post.



Fourgonnettes de distribution pour desservir les zones de Sri Lanka touchées par le tsunami dans le cadre des efforts de récupération après la catastrophe. Image reproduite avec la permission de Sri Lanka Post.



Opérateur: **Barbados Postal Service**  
 Montant du projet: **64 125 USD**  
 Catégorie: **sécurité**  
 Période de mise en œuvre: **2013/2014**

Barbados Postal Service a demandé l'assistance du FAQS pour améliorer la sécurité, l'intégrité et la sûreté de ses activités postales. Le FAQS a permis à l'opérateur désigné d'acheter et d'installer un nouveau système d'inspection à rayons X à deux angles de vue haute résolution approuvé par l'administration des États-Unis d'Amérique chargée de la sécurité du transport (Transport Security Administration).

Selon l'opérateur désigné, avant la mise en œuvre de ce projet, la Barbade n'avait aucun moyen d'identifier le contenu des sacs de courrier sauf en lisant les manifestes et les étiquettes des sacs. Il était donc impossible de repérer les envois contenant des marchandises interdites ou dangereuses. L'ouverture des sacs pour en découvrir le contenu présente un risque pour les vies humaines et un danger immédiat pour l'environnement de travail et l'ensemble de la communauté. Avant la concrétisation du projet, le contrôle et le scannage du courrier étaient réalisés aléatoirement par les autorités douanières, ce qui occasionnait des retards de traitement et de distribution du courrier. Avec le nouveau système d'inspection, Barbados Postal Service a pu automatiquement identifier les envois

contenant des marchandises interdites ou dangereuses. Grâce à ce projet et à une campagne mondiale pour sensibiliser aux substances interdites et dangereuses transitant par la poste, le volume d'envois interdits expédiés par le biais de Barbados Postal Service a été réduit de 1 à 2%. De plus, les employés postaux ont été formés au même niveau que les agents de sécurité douanière pour leur permettre de scanner les sacs de courrier au moyen du système d'inspection à rayons X sans la surveillance des autorités douanières.

«L'installation d'une machine d'inspection à rayons X, couplée à la formation et la certification des officiers postaux, a renforcé le rôle de Barbados Postal Service en matière de sécurité des frontières. Le Gouvernement nous fait confiance pour scanner le courrier et les colis arrivants et pour fournir un service de haute qualité à nos partenaires postaux et à notre clientèle», a déclaré Iris Lashley, Postmaster General adjoint, service des affaires postales internationales et du développement commercial chez Barbados Postal Service.



Appareil de scannage à rayons X acheté à l'aide des fonds du FAQS pour Barbados Postal Service. Image reproduite avec la permission de Barbados Postal Service.

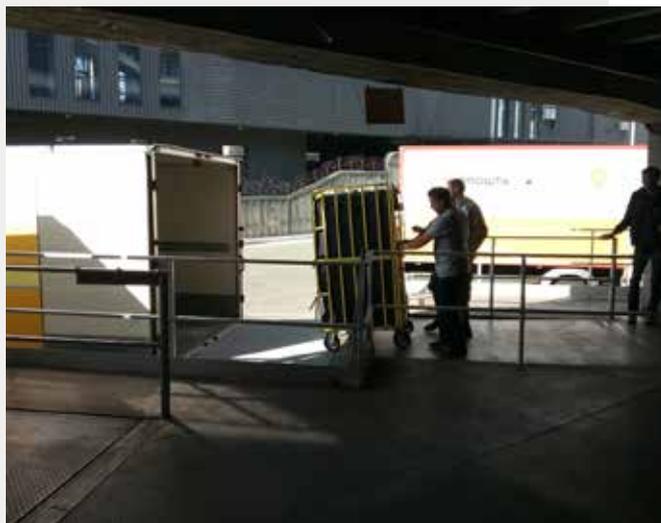


Opérateur: **Ukrposhta (Ukraine)**  
 Montant du projet: **1 099 200 USD**  
 Catégorie: **transport et distribution**  
 Période de mise en œuvre: **2016/2017**

Ukrposhta a acheté de nouveaux camions équipés d'un hayon élévateur dans le cadre de son projet financé par le FAQS. L'objectif était d'améliorer la qualité de service ainsi que la sûreté et la sécurité du transport du courrier national et international. L'opérateur désigné avait besoin de nouveaux camions pour moderniser le traitement, le chargement, le déchargement et le transport du courrier dans les conteneurs et sur les palettes. Avant que le projet ne se concrétise, l'opérateur désigné utilisait sa propre flotte de camions, dont les véhicules dataient en moyenne de quatorze ans, pour transporter le courrier national et international sur un réseau composé de six itinéraires internationaux, 53 itinéraires interrégionaux, 2389 itinéraires intrarégionaux et 1100 itinéraires urbains. Les véhicules vétustes n'étant pas adaptés au transport de conteneurs et de palettes, beaucoup de temps et de ressources étaient investis dans le tri du courrier et la préparation pour l'expédition, le chargement et le déchargement aux points d'échange. Le projet du FAQS a permis à Ukrposhta d'acheter 24 nouveaux camions pesant jusqu'à 6 tonnes. Des zones dédiées au chargement et au déchargement des conteneurs, des palettes et des types spécifiques d'envois postaux ont été créées dans les installations postales régionales.

Ukrposhta fait observer que les nouveaux véhicules équipés d'un hayon élévateur permettent de transporter plus rapidement et efficacement les envois postaux dans des conteneurs et sur les palettes, ce qui assure une meilleure planification des ressources et processus opérationnels au sein des installations postales. Les performances des services postaux internationaux de l'opérateur désigné ont ainsi été améliorées. Cette amélioration a augmenté la confiance des consommateurs envers Ukrposhta. De plus, la poste a pu créer un nouveau service plus rapide et plus fiable, Ukrposhta Express, pour transporter des envois jusqu'à 30 kilogrammes partout en Ukraine. Elle a également pu élargir l'expédition d'envois sur palettes (jusqu'à 550 kg) vers tous les centres régionaux d'Ukraine.

L'équipe du FAQS a fourni une aide précieuse à Ukrposhta tout au long du projet et a formulé des recommandations sur la marche à suivre pour améliorer la qualité de service. «La poste ukrainienne est très reconnaissante envers le secrétariat du FAQS pour son aide rapide et permanente lors du projet. La mise en œuvre de ce dernier nous a permis de réduire les délais de chargement et de déchargement du courrier et des colis, améliorant ainsi notre niveau de performance», a déclaré Tymur Balan, responsable du bureau pour la gestion des itinéraires et des flux chez Ukrposhta.



Camions équipés d'un hayon élévateur achetés à l'aide des fonds du FAQS, destinés à charger et décharger le courrier et les colis en Ukraine. Image reproduite avec la permission d'Ukrposhta.



Opérateur: **Correos de Costa Rica**  
 Montant du projet: **45 339 USD**  
 Catégorie: **système de contrôle mondial**  
 Période de mise en œuvre: **2015/2016**

Correos de Costa Rica a pris part au projet GMS Link en 2011 en utilisant ses propres ressources. En 2016, l'opérateur postal a utilisé ses avoirs du FAQS pour couvrir les frais de renouvellement de sa participation au programme.

Dans le cadre d'un effort global d'amélioration de la qualité de service de Correos de Costa Rica, l'équipe du GMS a mené des diagnostics pour identifier les engorgements opérationnels à l'aide des données du GMS. Par la suite, le Conseil du FAQS a approuvé le projet d'appui (financé par le FAQS) aux membres du GMS pour l'examen des processus sur site. Lors du projet, un plan d'action a été élaboré pour résoudre les engorgements opérationnels et améliorer les processus, y compris la réorganisation des lecteurs de RFID à l'aéroport.

Dans les six mois qui ont suivi la mise en œuvre du plan d'action, Correos de Costa Rica a amélioré ses résultats et atteint les objectifs fixés. Au cours du projet, en raison de l'augmentation des volumes de courrier, le Costa-Rica a aussi

modifié sa classification dans le concept technique du GMS, et le nombre de villes à tester est passé d'une à quatre villes. En 2017, le Conseil du FAQS a remis à Correos de Costa Rica un prix pour récompenser l'amélioration continue en matière de performance et la durabilité des résultats de l'opérateur désigné.

«Nous remercions l'équipe du GMS de la DOP et l'équipe du FAQS d'avoir financé la participation du Costa-Rica au sein du système d'évaluation du GMS et dans le cadre de l'examen des processus sur site. Grâce à cela, Correos de Costa Rica a pu corriger les lacunes de sa chaîne opérationnelle et améliorer ses performances. L'assistance technique fournie par le Bureau international a été très précieuse pour nos activités liées à l'exploitation», a déclaré Kenneth Campos Villalobos, conseiller aux relations internationales chez Correos de Costa Rica.



Portiques et lecteurs de RFID installés à l'entrée du centre de traitement du courrier de Correos de Costa Rica. Image reproduite avec la permission de Correos de Costa Rica.



Opérateur: **Maldives Post**  
 Montant du projet: **94 776 USD**  
 Catégorie: **transport et distribution**  
 Période de mise en œuvre: **2017/2019**

Le manque d'informations relatives à l'adresse sur les envois et l'indisponibilité des destinataires au moment de la distribution constituaient deux défis majeurs qui affectaient la qualité globale de service de Maldives Post. Ces difficultés entraînaient un grand nombre d'échecs de la distribution à domicile qui donnait lieu à une augmentation du niveau d'insatisfaction de la clientèle. Pour résoudre cette situation, Maldives Post a élaboré un projet visant à réaliser des distributions vingt-quatre heures sur vingt-quatre pour sa clientèle en installant trois systèmes de casiers électroniques, composés chacun de 540 casiers, à des emplacements stratégiques à Malé. Dans le cadre de ce projet, un fourgon postal a été acheté pour améliorer les distributions vers ces emplacements.

Pour assurer le financement du projet, Maldives Post a contacté le secrétariat du FAQS en expliquant son plan. Par la suite, l'équipe du FAQS a aidé l'opérateur à affiner son

plan pour soumission au Conseil du FAQS, qui a approuvé le projet et fourni les fonds nécessaires. Selon Maldives Post, les conseils du secrétariat du FAQS et les directives et l'appui donnés par le Conseil du FAQS ont grandement contribué à la mise en œuvre réussie du projet, qui a permis d'améliorer les délais de distribution, la satisfaction de la clientèle et la qualité de service.

Selon Aishath Shirdha, Directrice du développement commercial et marketing chez Maldives Post, «le projet a transformé la proposition de valeur des distributions de Maldives Post. L'installation de casiers électroniques a résolu les problèmes de Maldives Post et lui a permis de fournir un service de distribution haut de gamme. Notre clientèle est très satisfaite des choix de distribution proposés et nous remercions l'équipe du FAQS et le Conseil du FAQS d'avoir donné leur feu vert à ce projet.»



Systèmes de casiers électroniques achetés à l'aide des fonds du FAQS au service de la clientèle de Maldives Post. Image reproduite avec la permission de Maldives Post.



Opérateur: **Guyana Post Office Corporation**

Montant du projet: **5 200 USD**

Catégorie: **projet du fonds commun sur les EAD**

Période de mise en œuvre: **2020 à ce jour**

Guyana Post Office Corporation est l'un des plus beaux exemples de réussite du fonds commun. L'opérateur bénéficie d'un projet de saisie, transmission et conformité des EAD qui aide les opérateurs désignés à répondre aux nouvelles exigences réglementaires en matière de fourniture d'EAD pour les colis, telles que la loi STOP des États-Unis d'Amérique et le système ICS2 de l'Union européenne.

Grâce à ce projet, Guyana Post a pu installer le CDS de l'UPU, acheter des équipements informatiques et mobiles, développer une application mobile pour la saisie des données du CDS, déployer des kiosques CDS pour compléter les données saisies et former son personnel. Selon Guyana Post, sans sa participation à ce projet, l'opérateur désigné n'aurait pas eu le financement nécessaire pour mettre en place un système capable de répondre aux nouvelles exigences en matière d'EAD dans le délai imposé.

Dans le cadre du projet, l'achat d'ordinateurs, d'imprimantes, de téléphones mobiles et de tablettes a permis à Guyana Post d'aider ses clients à remplir leurs déclarations en douane avant expédition. Grâce à cet investissement, ses employés présents à l'international sont désormais équipés des outils nécessaires pour réaliser leurs missions en toute efficacité. Lors de la pandémie de COVID-19, ces mesures et

outils ont rendu les procédures d'expédition plus rapides et sûres.

Guyana Post remercie l'équipe du FAQS pour ses recherches et ses efforts acharnés et continus qui ont contribué à l'amélioration considérable de sa qualité de service. L'opérateur désigné souhaite tout particulièrement remercier le coordonnateur régional du FAQS de l'UPU, dont les conseils ont assuré une mise en œuvre du projet en douceur et en temps utile. L'équipe du FAQS a fourni des informations précises sur la réalisation du projet et a répondu rapidement à toutes les questions. «Au nom de la Direction et du personnel de Guyana Post, je souhaite remercier officiellement l'équipe du FAQS pour son aide au fil des années. L'application, la créativité et la sollicitude des membres de cette équipe sont exceptionnelles. Il n'est pas exagéré de dire que l'équipe du FAQS a fait vivre le projet. Sans les membres de cette équipe, le projet n'aurait pas été mis en œuvre aussi bien et aussi efficacement. Nous remercions le Conseil du FAQS pour son soutien financier et le Bureau international pour son assistance technique et opérationnelle grâce à laquelle nous avons pu développer et améliorer nos services sur bien des plans», a déclaré Nichola James-Erskine, Directeur financier chez Guyana Post.



L'application mobile de l'UPU pour les données électroniques préalables et le kiosque CDS sont utilisés par la clientèle aux fins de déclaration en douane. (Source: Guyana Post)



Opérateur: **Ethiopian Postal Service**  
 Montant du projet: **5 200 USD**  
 Catégorie: **projet du fonds commun sur les EAD**  
 Période de mise en œuvre: **2020 à ce jour**

Auparavant, les données douanières étaient transmises sur support papier à l'opérateur désigné Ethiopian Postal Service. La transition vers la saisie et la transmission des données par voie électronique est donc l'une des plus grandes réussites de l'organisation. Grâce à sa participation au projet de saisie, transmission et conformité des EAD dans le cadre du fonds commun, l'opérateur a été en mesure de répondre aux exigences réglementaires en matière d'envoi des données ITMATT.

Le projet concernait l'installation du CDS de l'UPU et la formation du personnel à la saisie des données douanières aux guichets des bureaux de poste et virtuellement pour couvrir les régions les plus éloignées et réduire les coûts. À l'origine, les données douanières étaient saisies dans l'environnement en nuage de l'UPU au moyen d'un serveur CDS local, à la suite de contrôles d'assurance de qualité satisfaisants. Ethiopian Postal Service a également conclu des accords multilatéraux pour partager les données avec d'autres opérateurs désignés.

Selon l'opérateur, la principale difficulté rencontrée lors de l'utilisation du CDS a été l'attaque d'un logiciel malveillant à l'encontre du serveur local, qui a entraîné la perte de l'ensemble des données. L'opérateur a donc pris des mesures

pour éviter que ce type d'attaques ne se reproduise. Cependant, il doit toujours mettre en œuvre les kiosques CDS ou une application mobile. Actuellement, pour des raisons de sécurité, les données sont uniquement saisies sur des ordinateurs reliés au réseau de l'organisation. L'opérateur désigné cherche désormais à mettre en place des solutions de sécurité du réseau renforcées.

Ethiopian Postal Service a signalé que le projet avait amélioré la sécurité du fret aérien et réduit les temps de traitement en douane aux lieux de destination. Il a tiré parti des échanges de données ITMATT pour améliorer la sûreté de son courrier en réalisant de manière anticipée des évaluations des risques sur la base des types de marchandises reçues.

«Le Bureau international et l'équipe du FAQS ont été un soutien formidable et ont répondu à chacune de nos demandes lors de la mise en œuvre de ce projet pour installer le CDS et former le personnel. L'aide apportée par le CTP au niveau régional a été décisive pour la réalisation des objectifs du projet», a expliqué Anteneh Terefe, conseiller et coordonnateur national du FAQS auprès de l'opérateur désigné Ethiopian Postal Service.



Équipements informatiques et mobiles achetés à l'aide des fonds du FAQS destinés à télécharger des données ITMATT vers le CDS. Image reproduite avec la permission d'Ethiopian Postal Service.

# ATELIERS DE FORMATION RÉGIONAUX DU FAQS

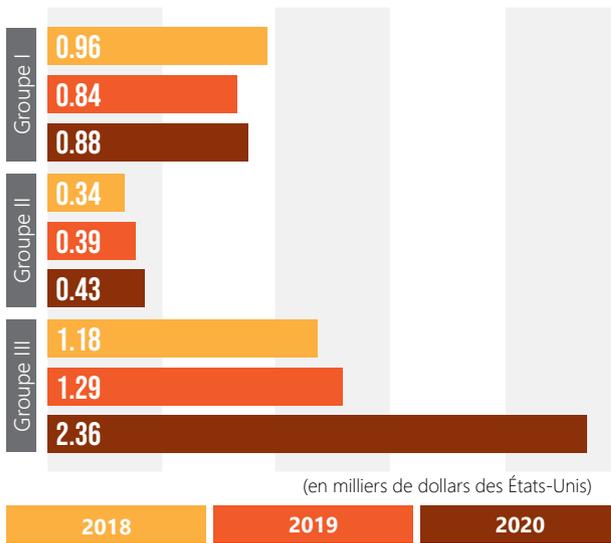


# **PRINCIPAUX FAITS ET CHIFFRES**

## FINANCES

Au 31 décembre 2020, le total des ressources facturées depuis la création du FAQS se situait aux alentours de 255 millions d'USD, ce qui correspond à une contribution annuelle moyenne au FAQS d'environ 13 millions d'USD.

### Facturation du fonds commun par groupe de classification des pays et par année (au 31 décembre 2020)



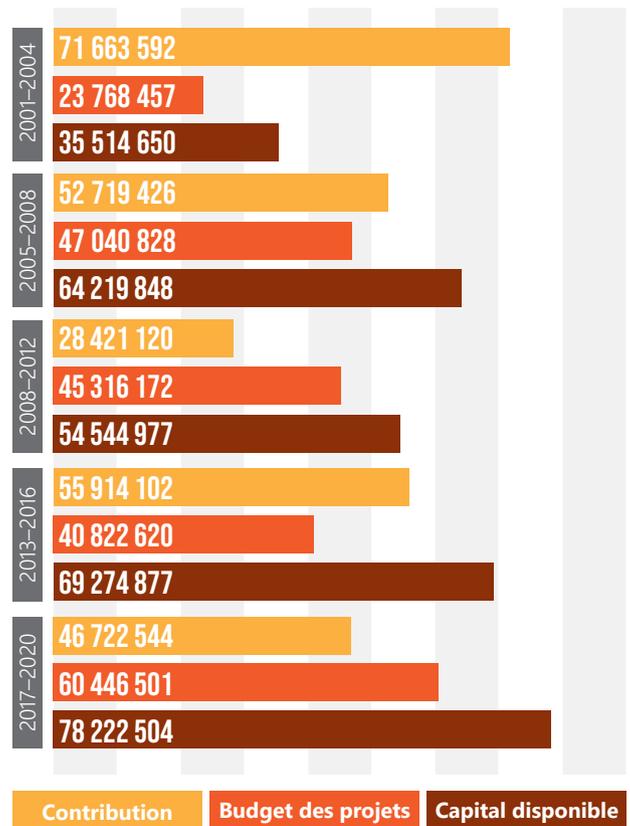
## CONTRIBUTIONS (EN DOLLARS DES ÉTATS-UNIS)

2001–2004	<b>71 663 592</b>
2005–2008	<b>52 719 426</b>
2009–2012	<b>28 421 120</b>
2013–2016	<b>55 914 102</b>
2017–2020	<b>46 722 544</b>

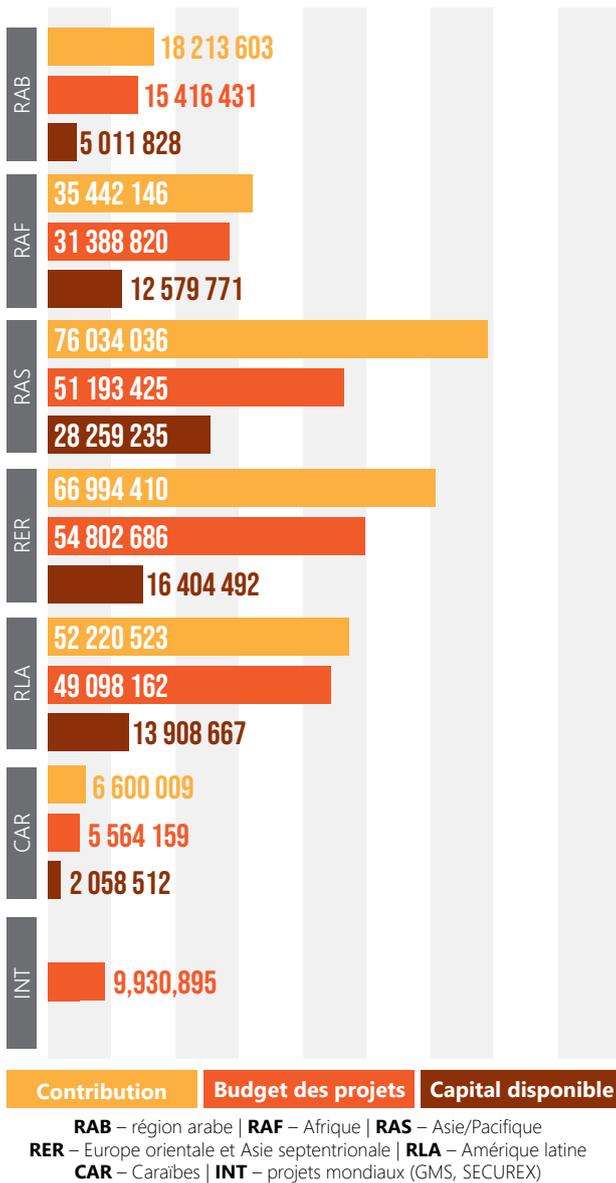
Les contributions au FAQS ont atteint leur maximum au cours du premier cycle (2001–2004) lorsque les règles à cet égard étaient très strictes, avec un grand nombre de pays bénéficiaires et des taux de contribution élevés. Les contributions ont chuté pendant le cycle 2009–2012 en raison de la fin de la facturation accélérée en 2010, à laquelle se sont ajoutés les remboursements aux opérateurs liés à la facturation accélérée pour 2007, 2008 et 2009.

Durant le cycle 2013–2016, les contributions au FAQS se sont stabilisées, mais le cycle 2017–2020 a été caractérisé par une légère baisse. Les pays du groupe III cessant de recevoir des contributions du FAQS, il faut s'attendre à une baisse marquée des niveaux de contribution au cours des prochains cycles.

### Comparaison des contributions facturées avec les budgets de projets approuvés et le capital disponible par cycle (au 31 décembre 2020)



## Comparaison des contributions facturées avec les budgets de projets approuvés et le capital disponible par région (au 31 décembre 2020)



Au 31 décembre 2020, la région la plus active en termes de mise en œuvre de projets était l'Europe orientale et l'Asie septentrionale, avec un total de 54,8 millions d'USD alloués aux projets, suivie par l'Asie/Pacifique, l'Amérique latine, l'Afrique, la région arabe et les Caraïbes. La plupart des opérateurs de la région Caraïbes faisaient partie des groupes 1.2 et 2 et ont donc cessé d'être bénéficiaires à partir de 2009, ce qui s'est traduit par un budget réduit pour les projets. Les fonds alloués aux projets internationaux (projets mondiaux et régionaux), tels que le GMS et le projet pilote SECUREX, se sont élevés à près de 10 millions d'USD.

Au 31 décembre 2020, la région Asie/Pacifique avait le niveau le plus élevé de fonds disponibles, soit 28,3 millions d'USD, suivie de la région Europe orientale et Asie septentrionale et de la région Amérique latine.

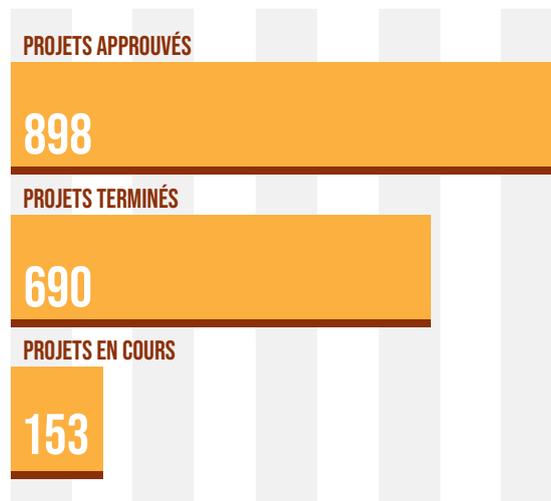
La facturation du fonds commun a débuté en 2018 sur la base d'une facturation provisoire de 1% des frais terminaux dus aux pays du groupe III par les pays des groupes I à III. La facturation provisoire du fonds commun pour 2018 – CFOne – a été effectuée sur la base des formules CN 61/CN 64 pour l'année de référence 2015. La facturation CFOne pour 2019 et 2020 était fondée sur les années de référence 2016 et 2017, respectivement. La facturation finale du fonds commun – CFTwo – aura lieu la troisième année suivant la facturation CFOne (CFTwo pour 2018 sera facturé en 2021 et ainsi de suite). Le montant total facturé était de 8,6 millions d'USD.

Les pays du groupe III ont été les plus gros contributeurs au fonds commun en 2018, suivis par les pays du groupe I et du groupe II. Il est prévu que le groupe III continue d'être le principal contributeur au fonds commun dans les années à venir.

## PROJETS

Étant donné que l'objectif du FAQS consiste à fournir une plate-forme de financement pour l'élaboration et la mise en œuvre de projets visant à améliorer la qualité de service, à renforcer les maillons faibles et à accroître la durabilité du réseau postal mondial de l'UPU, la mise en œuvre des projets est au cœur du modèle FAQS.

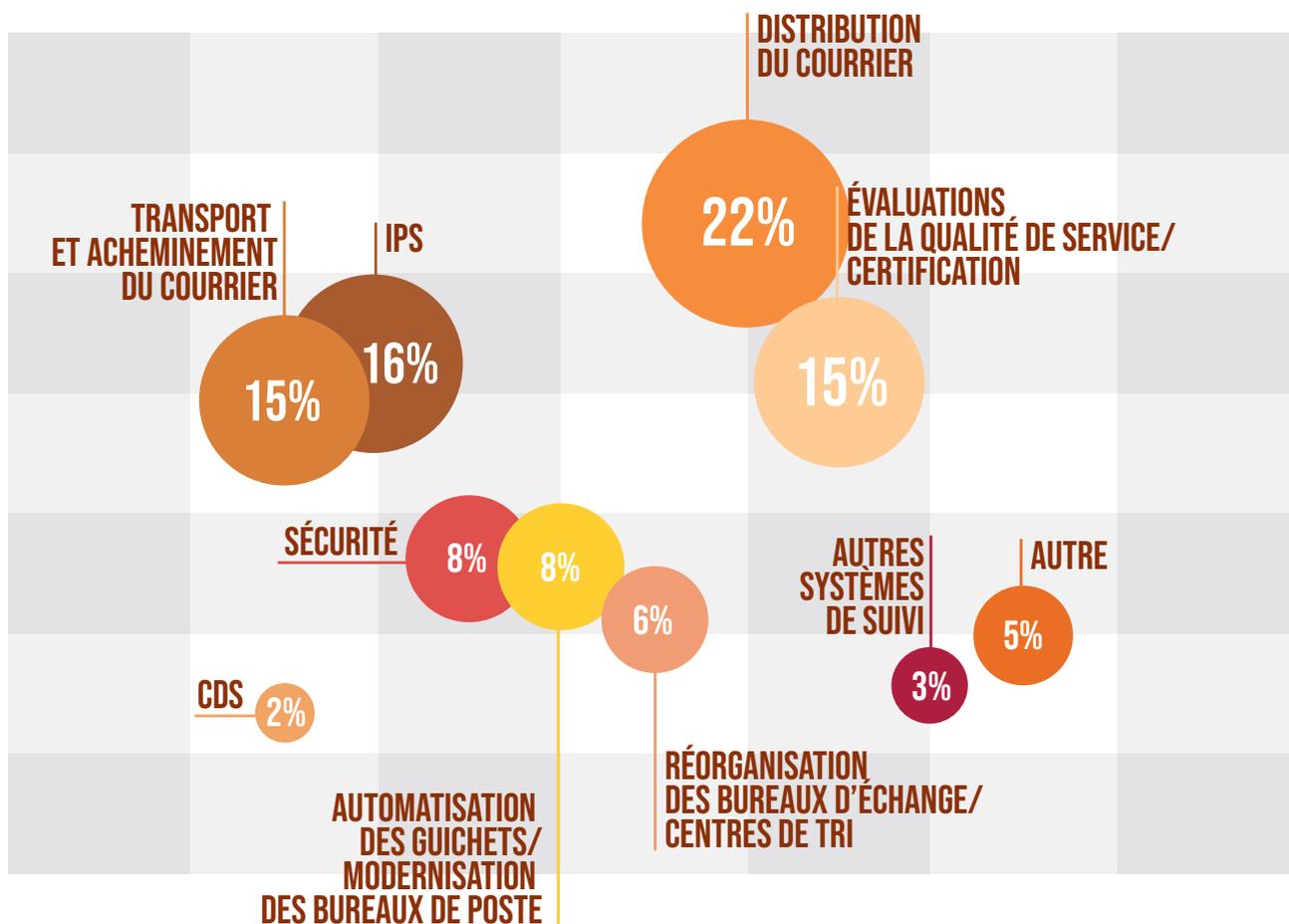
### État d'avancement des projets du FAQS (2001–juin 2021)



Au 30 juin 2021, 1048 propositions de projet avaient été soumises par les opérateurs au Conseil du FAQS. Parmi ces propositions, 898 avaient été approuvées et mises en œuvre ou étaient en cours de mise en œuvre. En moyenne, le cycle de vie d'un projet du FAQS, de l'approbation à l'exécution, est de deux ou trois ans, en fonction de sa taille et de sa complexité. Les projets sont généralement évalués un à deux ans après leur achèvement afin de déterminer la durabilité des résultats obtenus. Plus de deux tiers des projets du FAQS menés à bien ont été évalués.

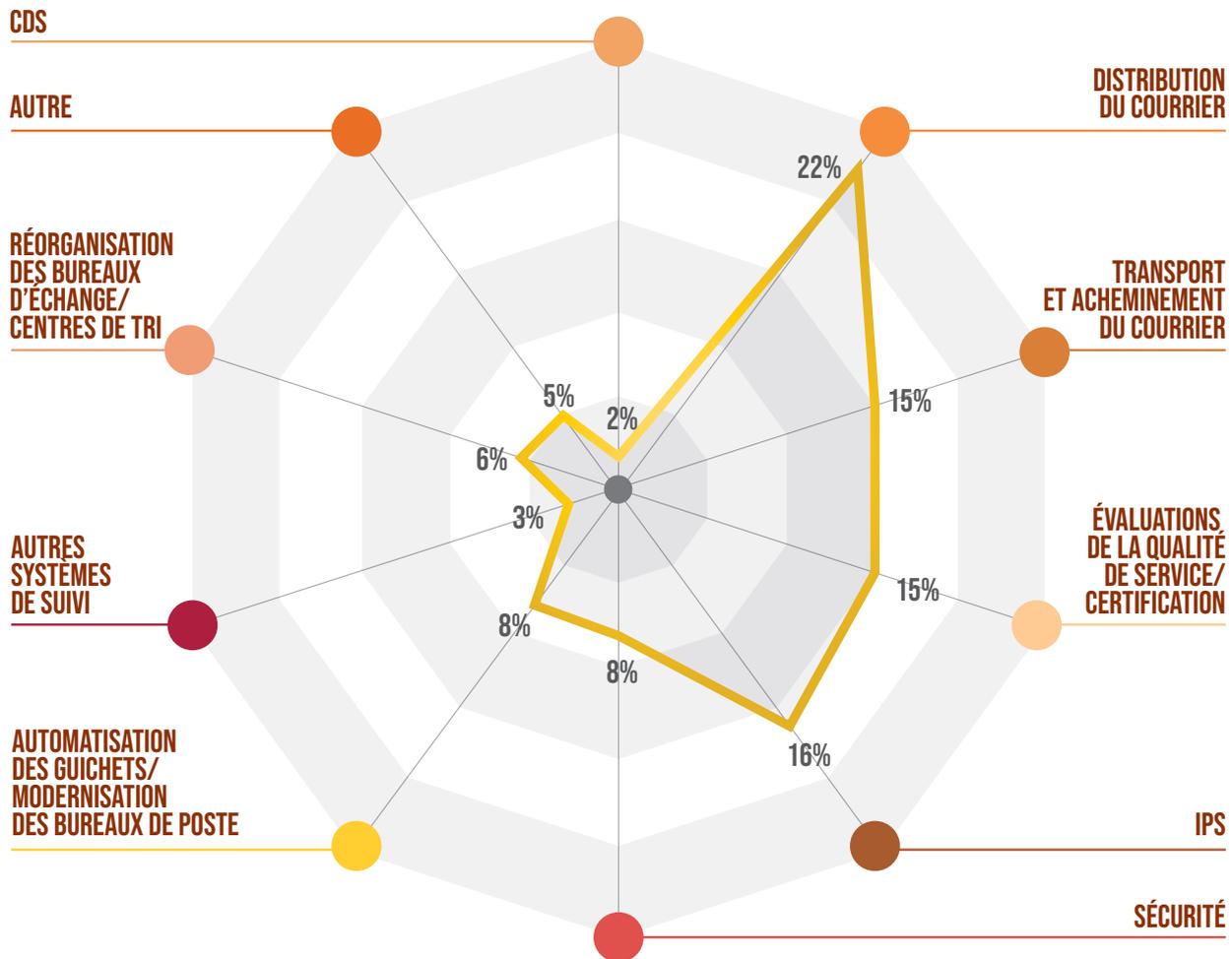
Le nombre de projets en cours pour le cycle 2017–2020 a diminué, tandis que le coût moyen et la complexité des projets ont augmenté.

**Catégories de projets du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service mis en œuvre (2001–juin 2021) en fonction du nombre total de projets approuvés**



Plus de 37% des projets du FAQS pour l'achat de véhicules tels que des camions, des fourgonnettes, des motocyclettes et des vélos électriques ont été mis en œuvre pour améliorer le transport du courrier et la livraison au dernier kilomètre. Au total, 21% des projets étaient liés à des systèmes informatiques tels que IPS, le CDS et autres systèmes de suivi (UNEX), ce qui en fait la deuxième catégorie de projets la plus importante. Les projets concernant l'évaluation et la certification de la qualité de service, tels que le projet

GMS et la mise en œuvre des normes de sécurité S58/S59 et des normes d'adressage S42, sont tout aussi importants et représentent 20% du total des projets. Au cours des cinq dernières années, le FAQS a approuvé un nombre croissant de projets pour la mise en œuvre de machines de tri pour les petits paquets. Ces projets visaient à doter les opérateurs de l'infrastructure nécessaire pour faire face à la croissance exponentielle du volume des petits paquets liée au commerce électronique.



Le FAQS a investi massivement dans des projets d'amélioration de la distribution et du transport du courrier, en particulier pour l'achat de fourgons et de camions pour le transport du courrier et de fourgonnettes, de motocyclettes et de vélos électriques pour la distribution au dernier kilomètre. Au 30 juin 2021, le budget total alloué à l'achat de véhicules s'élevait à 59,6 millions d'USD, et le nombre d'opérateurs désignés bénéficiaires était de 130. Le GMS a été le deuxième principal bénéficiaire des fonds du FAQS, avec un montant total de 30,7 millions d'USD, ce qui a permis la participation de 93 opérateurs désignés aux évaluations effectuées au moyen du GMS depuis 2007. Les pays des groupes II et III ont été les principaux bénéficiaires des projets GMS, puisque leur participation au GMS est obligatoire aux fins de la rémunération des frais terminaux liée à la qualité de service.

Par ailleurs, le FAQS a soutenu financièrement un certain nombre de projets moins connus concernant la réorganisation des bureaux d'échange internationaux et des

centres de traitement du courrier. Un montant important s'élevant à 20,3 millions d'USD a été alloué à 32 opérateurs désignés pour l'expansion des installations de traitement du courrier et l'installation de machines de tri du courrier et des paquets, de convoyeurs à bande, d'équipements et d'accessoires. En plus des catégories de projets mentionnées ci-dessus, un total de 12,3 millions d'USD a été alloué à des projets en matière de sécurité concernant 55 opérateurs désignés. Ces projets portaient notamment sur les éléments suivants: machines à rayons X pour scanner les envois arrivants et partants, systèmes de télévision en circuit fermé dans les bureaux d'échange internationaux, sécurité physique, y compris des clôtures d'enceinte pour les bureaux d'échange, des systèmes de détection et de contrôle et des chambres fortes. Enfin, les produits et services élaborés par le CTP ont bénéficié d'un fort soutien du FAQS, avec un total de 12,1 millions d'USD alloués à la mise en œuvre d'IPS pour 112 opérateurs désignés depuis 2005 et environ 3 millions d'USD pour la mise en œuvre du CDS au profit de 148 opérateurs désignés.



Il y a vingt et un ans, la création du FAQS marquait l'adoption du tout premier programme de développement mondial pour le nouveau millénaire. Cette innovation découlait de l'engagement de l'UPU, en tant que membre du système des Nations Unies, à veiller à ce que les efforts de développement et la qualité des services postaux qui y est associée ne laissent personne de côté.

Au cours des cycles de Doha et d'Istanbul (2013–2021), un environnement externe turbulent, avec des percées technologiques, des chocs économiques et politiques et, plus récemment, une crise sanitaire mondiale, s'est accompagné de défis croissants au sein du secteur postal mondial. Le défi lié à l'application d'exigences plus strictes pour les échanges de courrier transfrontalier par les organismes de réglementation internationaux – en particulier dans le domaine des EAD – a été l'un des plus exigeants pour la communauté postale. Ces exigences, qui dépassaient dans de nombreux cas les capacités des opérateurs individuels, auraient compromis les activités de beaucoup d'entre eux sans la bouée de sauvetage offerte par le fonds commun du FAQS.

Outre la contribution financière de 3 millions d'USD, le projet sur les EAD a bénéficié à 145 opérateurs désignés grâce au développement de l'infrastructure de saisie des données douanières, à la fourniture d'équipements informatiques et mobiles, à des ateliers de renforcement des capacités et au déploiement du CDS. Compte tenu de la transversalité et de l'uniformité du fonds commun du FAQS, je suis confiant dans le succès et les grandes possibilités d'extension de ce projet.

# VERS UN AVENIR INCLUSIF ET DURABLE –

## Message du Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU

Alors que nous arrivons à mi-parcours de notre feuille de route pour le développement durable 2015–2030, et bien que de nombreuses lacunes subsistent, il convient de reconnaître et de saluer les énormes progrès déjà réalisés grâce à la réaffectation efficace des fonds et au soutien généreux des pays donateurs. Il convient également de saluer le rôle du secteur postal mondial en tant que pierre angulaire de l'infrastructure sociale et économique et fournisseur universel de services sociaux accessibles.

Durant le cycle d'Abidjan, sur la base des recommandations de l'équipe d'experts compétente, le développement durable devrait être davantage intégré dans les politiques et procédures du FAQS, de même que les mécanismes permettant de canaliser des ressources diversifiées vers les pays et les zones qui en ont le plus besoin. Conformément aux notions de développement mondial et d'inclusion qui caractérisent le Programme 2030, il est recommandé que chacun – pays industrialisés et pays en développement – puisse bénéficier des avantages offerts par le Fonds.

On ne saurait trop souligner l'importance du réseau postal et de sa qualité de service pour la réalisation de tous les Objectifs de développement durable, en particulier l'objectif 1 (Mettre fin à la pauvreté) et l'objectif 10 (Réduire les inégalités). J'en appelle à toutes les parties prenantes du secteur postal pour qu'elles adoptent une démarche coopérative et continuent de mettre en commun nos compétences et nos ressources, qui sont indispensables au bien-être des communautés que nous servons.

**Pascal Clivaz**

Vice-Directeur général

17:20

62%



# UPU EAD Mobile App

powered by  UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION



Select a favorite  
declaration



Select favorite  
sender, addressee  
and contents



Select with my address



Start a blank declaration



My Declarations



Declare



More







**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)