

JANVIER
FÉVRIER
MARS 2003

NOUVEAU
JANUARY
FEBRUARY
MARCH 2003

1

NOUVEAU POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW



REINER

For Validation or Cancelling in the Post Office



- Tough
- Reliable

Series product
or
custom-built

ERNST REINER GMBH & CO. KG • D-78115 FURTWANGEN / GERMANY

PHONE: ++49 7723 / 657-0 • FAX: ++49 7723 / 657 200 • INTERNET: <http://www.reiner.de> • E-MAIL: reiner@reiner.de

Dans ce numéro...

In this issue ...



Couverture

Une jeune factrice maltaise sur le chemin pittoresque de sa tournée (*photo: Maltapost*)

Cover picture

A young Maltese letter carrier on her picturesque delivery route (*photo: Maltapost*)



Avant-propos 2

Relever de nouveaux défis

Preface

Challenges ahead

En bref 3

TPG contribue à la lutte contre la faim
Des postes africaines se forment aux services en ligne
Renouveau philatélique en Afrique
Toujours plus de lettres pour la Saint-Valentin
Exposition de la presse à imprimer du *penny black*

In brief

TPG helps feed the world
African Posts learn more about e-business
Philately's comeback in Africa
Saint Valentine continues to generate large mail volumes
Penny Black printing press on display

Réforme et développement de la poste

Mieux connaître le secteur postal pour attirer plus d'investisseurs
Une nouvelle structure postale voit le jour au Maroc
Afghanistan: les services postaux de base sont assurés malgré de graves pénuries

Postal reform and development

7 Better knowledge of postal sector needed to attract more investment
15 A new postal structure takes shape in Morocco
20 Afghanistan: basic postal services available despite serious shortages

Technologie postale

Les technologies de pointe au service du tri
POST*Code: un adressage au service de tous

Postal technology

24 The latest in mail processing technology
28 POST*Code: addressing for all



Congrès 2004 de l'UPU

La Roumanie accueillera le Congrès 2004 de l'UPU

2004 UPU Congress

31 Romania welcomes the 2004 UPU Congress



Rubriques

Dialogue avec les dirigeants postaux

Thomas E. Leavey,
Directeur général de l'UPU

Un bureau de poste sous les projecteurs

Naxxar (Malte)

Forum philatélique

Quand nos cartes postales étaient nos e-mails!

Regular Features

Face-to-face with postal leaders

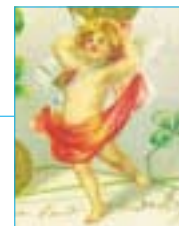
34 Thomas E. Leavey,
UPU Director General

Post Office in the spotlight

43 Naxxar, Malta

Philatelic forum

46 Postcards – the e-mails of their day!



Relever de nouveaux défis

Challenges ahead

Avec la désignation du pays hôte du 23^e Congrès de l'Union postale universelle, l'UPU et ses membres sont appelés à définir clairement les défis que doivent relever l'organisation et les services postaux jusqu'au Congrès de 2004 et au-delà. Thomas E. Leavey, Directeur général du Bureau international de l'UPU, nous parle de ces défis dans le cadre d'un entretien qu'il a accordé à *Union Postale* et décrit le rôle et l'importance de l'UPU dans un environnement postal en évolution.

With the venue for the 23rd Universal Postal Union Congress fixed, the UPU and its members are called upon to clearly define the challenges faced by the organization and by postal services in the run-up to the 2004 Congress and beyond. UPU International Bureau Director General Thomas E. Leavey discusses some of these challenges in a "face-to-face" interview with *Union Postale*. He also talks frankly about the role and relevance of the UPU in a changing business environment.

Union Postale se penche aussi sur les modalités et les moyens mis en œuvre pour réussir la réforme du secteur postal, notamment avec l'appui du Groupe de la Banque mondiale. Les technologies de l'information et de la communication ouvrent de nouvelles perspectives aux pays en développement, contribuent à la croissance économique et facilitent l'accès aux services de base tout en comblant le fossé numérique. La Banque mondiale reconnaît le rôle fondamental que jouent les services postaux modernes dans les infrastructures d'information et de communication d'un pays et pour la «nouvelle économie». L'article sur la modernisation des services postaux marocains illustre la mise en place réussie de la réforme par le Gouvernement et l'opérateur Barid Al-Maghrib.

Un autre article revient sur l'«Appel à l'aide de l'Afghanistan» (*Union Postale* 1/2002) et rend compte des efforts déployés par l'UPU et ses Pays-membres pour aider l'Afghanistan à réhabiliter son service postal.

La rubrique «Forum philatélique» nous propose un détour sur l'histoire de la carte postale et le succès de la cartophilie aujourd'hui.

La rédaction

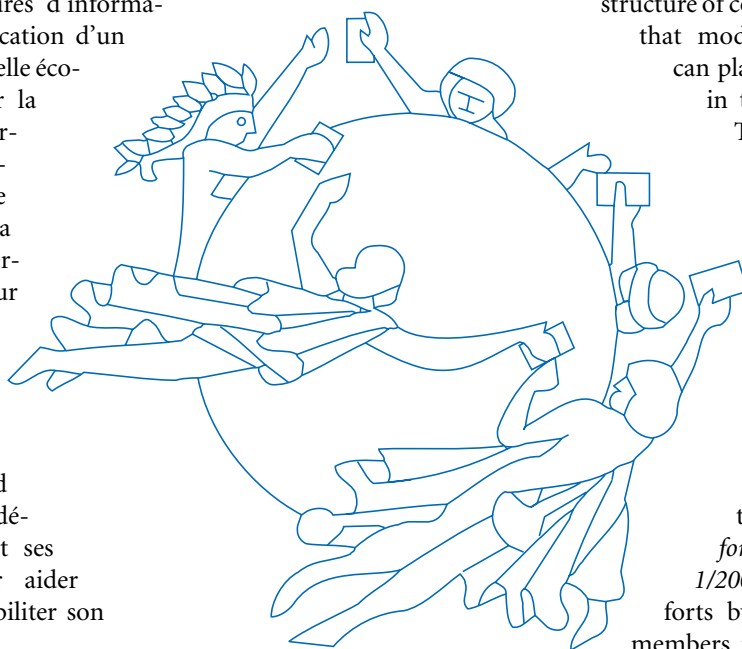
This issue of *Union Postale* also looks at ways and means of bringing about meaningful postal sector reform, with special focus on the involvement of the World Bank Group. Information and communication technologies are opening up new opportunities for developing countries that will assist them in bridging the digital divide through economic growth and improved access to basic services. The World Bank sees the postal sector as a critical part of the information and communication infrastructure of countries and believes that modern postal systems can play an important role in the "new economy".

The modernization of postal services in Morocco serves as an example of commitment by government and the postal operator Barid Al-Maghrib to achieving meaningful change.

In a follow-up to Afghanistan's call for help (*Union Postale* 1/2002), we report on efforts by the UPU and its members to help Afghanistan rebuild its postal service.

Philatelic Forum takes us down memory lane as we look back on the history of the postcard and assess its popularity today.

The Editor



En bref

In brief

TPG contribue à la lutte contre la faim



TPG, l'entreprise néerlandaise des postes, du courrier express et de la logistique, s'est associée au Programme alimentaire mondial des Nations Unies (PAM) pour lutter contre la faim dans le monde. Sous le slogan «Faire avancer le monde», TPG entend faire appel aux compétences de ses trois filiales, dont Royal TPG Post, pour apporter sa contribution à cette grande cause. Dans la pratique, cela s'est déjà traduit par l'engagement de 5 millions d'EUR dans le PAM au cours de la première année du partenariat. Cette contribution prend la forme de savoir-faire et de ressources financières dans les domaines des procédures d'urgence et de la distribution express, du développement de la logistique et de la gestion des entrepôts, des programmes d'alimentation scolaire et de la recherche de sources de financement.

Chaque soir, des millions de personnes se couchent le ventre vide et, toutes les cinq secondes, un enfant meurt de malnutrition. L'industrie alimentaire mondiale produit pourtant suffisamment pour nourrir l'ensemble des habitants de la planète. Faire parvenir la nourriture à ceux qui en ont besoin dépend en grande partie du bon fonctionnement des moyens logistiques. En 2001, le PAM a distribué 4,2 millions de tonnes de nourriture aux plus démunis. Depuis sa création il y a quarante ans, les efforts déployés par le PAM ont permis de nourrir plus d'un milliard de personnes. Peter Bakker, PDG de TPG, précise à ce propos que «le PAM s'occupe des questions logistiques liées à la gestion des opérations dans 82 pays. Notre partenariat nous permet de partager nos compétences en matière de transport et de logistique pour être le plus efficaces possible dans un domaine primordial: la lutte contre la faim dans le monde.»

TPG helps feed the world

The Dutch mail, express and logistics company TPG has joined the United Nations Food Programme in the global fight against hunger. Under the slogan "Moving the world", TPG will draw on the expertise of its three subsidiaries – including Royal TPG Post – to make a lifesaving difference. In practice, it involves a commitment of five million Euro to the WFP in the first year by providing a mix of expertise and financial resources in the field of emergency response and express delivery, logistics development and warehouse management, school feeding programmes and fundraising.

Every day millions of people go to bed hungry, and every five seconds a child dies from malnutrition. Yet, the world produces enough food to provide for its entire population. The problem is getting the food to the people who need it. To put it simply: solving hunger is largely a matter of logistics. In 2001, the World Food Programme distributed 4.2 million tons of food where it was most needed. Since its inception four decades ago, more than one billion people have been fed through WFP's efforts. Explains TPG CEO Peter Bakker: "WFP deals with the logistics of managing operations in 82 countries. Our partnership allows us to share our core skills in transportation and logistics to have a maximum impact on a vital issue: helping to feed the world."




2002-© WFP/Mike Huggins

Des postes africaines se forment aux services en ligne



Les représentants de neuf pays africains se sont réunis à Rome à la fin de 2002 pour un séminaire-atelier organisé par Poste Italiane, en coopération avec l'Union postale universelle et l'Union panafricaine des postes. Consacrée aux services postaux, financiers et administratifs en ligne, cette manifestation a aussi permis à Poste Italiane d'examiner les nouvelles technologies appliquées à sa politique d'assistance technique aux pays en développement. Les

African Posts learn more about e-business

Participants from nine African countries gathered in Rome at the end of 2002 for a seminar-workshop organized by *Poste Italiane*, in cooperation with the Universal Postal Union and the Pan-African Postal Union. Under the theme of on-line postal, financial and e-government services, the event also provided the opportunity for *Poste Italiane* to review rapid technological development within its policy of technical assistance to developing countries.

Les représentants de neuf pays africains ont participé au séminaire-atelier sur les services postaux, financiers et administratifs en ligne, organisé récemment par Poste Italienne, en coopération avec l'Union postale universelle et l'Union panafricaine des postes.

Nine African countries participated in the recent seminar-workshop on on-line postal, financial and e-government services organized by Poste Italienne in cooperation with the Universal Postal Union and the Pan-African Postal Union.



participants venaient du Burkina Faso, du Burundi, du Ghana, du Kenya, du Nigéria, de l'Ouganda, du Sénégal, de la Tanzanie (Rép. unie) et de la Zambie.

Selon Carlo Petrini, Chef des relations internationales de Poste Italienne, Internet constitue le moyen le plus rapide et le plus efficace pour stimuler le développement des services postaux, qu'ils soient traditionnels ou nouveaux, et ouvre l'accès à ces services tout en contribuant à moderniser les services de ces pays. Poste Italienne a partagé ses expériences en la matière, notamment sur l'approvisionnement en ligne, le cybergouvernement et les services financiers électroniques, et a présenté ses stratégies pour faire face à ces nouveaux besoins. Claude Guillemain, Coordinateur de projets de l'UPU, a souligné l'engagement de l'Union en faveur du partage des connaissances et du savoir-faire des postes des pays développés en faveur des pays en développement pour que ces derniers puissent créer leurs propres services.

Participants came from Burkina Faso, Burundi, Ghana, Kenya, Nigeria, Senegal, Tanzania, Uganda and Zambia.

Carlo Petrini, Head of *Poste Italienne's* International Relations, pointed out that the Internet offers the fastest and most effective way to support the development of, and access to, traditional and new postal services while at the same time contributing to the modernization of countries. *Poste Italienne* presented its experience in the development of electronic services such as e-Procurement, e-Government and on-line financial services as well as strategies to meet needs in an Internet world. Claude Guillemain, UPU Project Coordinator, underlined the UPU's aim to make the knowledge and experience of developed Posts available in assisting developing countries to create their own services.

Renouveau philatélique en Afrique



Philately's comeback in Africa

La philatélie africaine connaît un «renouveau» depuis le lancement des travaux du Groupe d'action pour la promotion de la philatélie en Afrique (GPPA), qui a tenu sa première réunion en février dernier à Arusha (Rép. unie de Tanzanie). Organisée conjointement par l'Union panafricaine des postes (UPAP) et l'UPU, cette rencontre a constitué l'occasion pour les représentants de l'Afrique du Sud, du Kenya, de la Somalie, du Swaziland et de la Tanzanie de réaffirmer l'identité culturelle et historique de l'Afrique à travers le développement de la philatélie. En tête des priorités du GPPA figurent la protection des recettes postales, la défense des intérêts et de la propriété intel-

African philately has been enjoying a new lease of life since the launch of the Action Group for the Promotion of Philately in Africa (GAPPA), which first convened in February in Arusha, Tanzania. Jointly organized by the Pan African Postal Union (PAPU) and the Universal Postal Union (UPU), the meeting gave the representatives of Kenya, Somalia, South Africa, Swaziland and Tanzania an opportunity to reaffirm Africa's cultural and historical identity through the development of philately. Major GAPPA priorities include protecting postal revenue, safeguarding the interests and intellectual property of issuing

Participants à la première réunion du Groupe d'action pour la promotion de la philatélie en Afrique (GPPA), organisée conjointement par l'UPU et l'UPAP à Arusha (Rép. unie de Tanzanie) en février 2003.

Participants in the first meeting of the Action Group for the Promotion of Philately in Africa that was organized by the UPU and PAPU in Arusha, Tanzania, in February 2003.



lectuelle des pays émetteurs et la lutte contre les émissions illicites et abusives de timbres-poste. Le GPPA est aussi chargé de fournir une assistance technique, de dispenser des formations et de promouvoir la philatélie auprès des jeunes pour jeter les bases solides d'une nouvelle politique philatélique en Afrique.

countries and combating illegal and abusive stamp issues. The Action Group's remit also covers the provision of technical assistance and training, and the promotion of philately amongst young people, all of which constitute the bedrock on which Africa can build its new philatelic policy.

Toujours plus de lettres pour la Saint-Valentin

Chaque année, quelques semaines avant le 14 février, les postes du monde entier distribuent des millions de lettres, de cartes de vœux et de cadeaux porteurs de messages d'amitié et d'amour. On dit que la Saint-Valentin est l'événement de l'année qui génère le plus gros excédent de courrier après Noël et Nouvel-An. La France et le Canada ont chacun la chance d'avoir un bureau de poste portant le nom de Saint-Valentin, où les lettres d'amour peuvent être



Saint Valentine continues to generate large mail volumes

Each year in the weeks preceding 14 February, post offices around the world deliver millions of letters, greeting cards and gifts sent by customers to declare their friendship and love. It is said that Saint Valentine's Day generates the most additional mail items after Christmas and New Year. France and Canada are fortunate to each have a post office with the name of *Saint Valentin* where customers can have their love letters cancelled with a special postmark. The post

Exposition de la presse à imprimer du penny black

La dernière des presses utilisées pour imprimer le premier timbre du monde, le *penny black*, est exposée à la British Library de Londres.

L'ancienne presse, qui date de 1819, était utilisée pour produire des feuillets de 240 timbres. Cette presse, au même titre que plusieurs autres, a été conservée dans les locaux de l'imprimerie londonienne Perkins, Bacon & Petch, qui, en mai 1840, cessa de produire du papier gaufré à en-tête pour imprimer les premiers timbres-poste, à savoir le *one penny black* et le *two pence blue*. La presse fut utilisée pour produire des timbres britanniques jusqu'en 1870.

Inventée par un expatrié américain de Boston du nom de Joseph Perkins, cette presse a également servi à l'impression d'un grand nombre de timbres utilisés pour les colonies britanniques. Il s'agit notamment des timbres utilisés pour le cap de Bonne-Espérance (Afrique du Sud), Maurice, Trinité, l'Australie occidentale, Ceylan et Sainte-Hélène (sur commande des mandataires de Sa Majesté), ainsi que des timbres pour le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Galles du Sud, Victoria, la Nouvelle-Zélande, les îles Ioniennes et la Compagnie britannique d'Afrique du Sud (par contrat direct).



Penny Black printing press on display

The last surviving press used to print the world's first postage stamp – the Penny Black – has gone on display at the British Library in London.

The ancient press, dating from 1819, used to churn out the stamps, 240 to a sheet. It was one of several presses housed in the London printers Perkins, Bacon and Petch which in May 1840 was diverted from producing embossed headed notepaper to printing postage stamps, initially the One Penny Black and Two Pence Blue. The press was used to produce British stamps until 1870.

Invented by an expatriate American from Boston called Joseph Perkins, it was also used for printing many of the early stamps for British colonial territories. These include stamps for the Cape of Good Hope (South Africa), Mauritius, Trinidad, Western Australia, Ceylon and St. Helena – all ordered by the Crown Agents – and, by direct contract, for New Brunswick, New South Wales, Victoria, New Zealand, the Ionian Islands and the British South Africa Company.



A copy of the oldest known Valentine's Day letter in the English language held by the British Library in London. Written in 1477, the letter is from Margery Brews of Norfolk to her fiancé, John Paston. In it she tells him that she has asked her mother to put pressure on her father to increase her dowry – while at the same time telling John that if he loves her, he'll marry her anyway. Much the same sentiments may probably be found in Valentine messages delivered by postal services across the world on 14 February 2003!

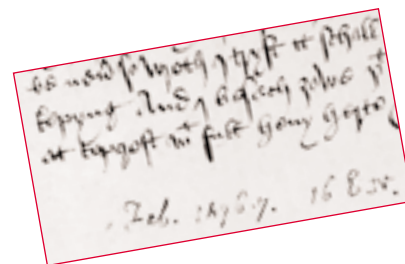
Une copie de la plus ancienne lettre de la Saint-Valentin en langue anglaise jamais retrouvée, exposée à la British Library de Londres. Écrite en 1477, cette lettre fut envoyée par Margery Brews, du Norfolk, à John Paston, son fiancé. Dans cette lettre, Margery explique qu'elle a demandé à sa mère de faire pression sur son père pour augmenter sa dot, mais dit aussi à John que, s'il l'aime, il l'épousera quoi qu'il arrive. Le 14 février dernier, certains courriers de la Saint-Valentin distribués par les postes dans le monde ont peut-être fait part de sentiments semblables!

oblitérées avec un cachet spécial. Le bureau de poste de la ville américaine de Loveland (Colorado) marche lui aussi très fort à ce moment de l'année. De nombreuses postes profitent également de l'occasion pour émettre des timbres-poste spéciaux.

D'après la légende, saint Valentin était un prêtre sous le règne de l'empereur romain Claude le Cruel. Celui-ci rencontrait des difficultés pour recruter des soldats, les hommes refusant de quitter leurs bien-aimées pour rejoindre les légions militaires. Il ordonna donc l'annulation de tous les mariages à Rome. Mais le bon saint Valentin aidait les martyrs chrétiens et continuait de marier en secret les couples qui le souhaitaient. Il fut emprisonné et exécuté le 14 février de l'an 269 après J.-C. En 496 après J.-C., le pape Gelasius déclara le 14 février jour de la Saint-Valentin.

Selon d'autres historiens, dans la Rome antique, la fête des Lupercalia commençait traditionnellement le 15 février. A la veille du festival, les noms des jeunes filles étaient placés dans une urne, et les jeunes garçons pouvaient, par tirage au sort, trouver une partenaire pour le festival. Il arrivait que les jeunes gens tombent amoureux et se marient.

Le 14 février est peu à peu devenu l'occasion d'échanger des messages d'amour, pour le plus grand bien de la poste. ■



office in the American town of Loveland (Colorado) does good business at this time of the year, too. A number of postal services also use the occasion to issue special postage stamps.

Legend has it that Saint Valentine was a priest during the reign of Roman Emperor Claudius. Claudius the Cruel was having difficulty in getting soldiers to join his military leagues because men did not want to leave their loved ones. As a result, he cancelled all marriages in Rome. But the good Saint Valentine aided the Christian martyrs and secretly married couples, for which he was jailed and killed on 14 February 269 AD. In 496 AD, Pope Gelasius set aside 14 February to honour Saint Valentine.

Also in ancient Rome, the Feast of Lupercalia traditionally began on 15 February. On the eve of the festival, the names of young girls were placed in jars from which young men could draw a partner for the festival. Sometimes they would fall in love and marry.

To the advantage of the postal service, 14 February gradually became the date for exchanging love messages. ■

Manifestations postales prévues en 2003/Postal events in 2003

31 mars – 11 avril	Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU, Berne (Suisse) <i>UPU Postal Operations Council (POC), Berne (Switzerland)</i>	www.upu.int
7 avril	Journée du client/Forum du CEP <i>Customer Day/POC Forum</i>	www.upu.int
14 – 15 mai	Conférence «World Mail and Express Europe conference and exhibition», Rome (Italie)	www.triangle.eu.com
4 – 7 juin	Conférence sur l'économie postale et la distribution, Tolède (Espagne) <i>Conference on Postal Delivery Economics, Toledo (Spain)</i>	www.crri.rutgers.edu/post/
29 juin – 1 ^{er} juillet	Pochtovaya Troika 2003: «Forum sur le service postal – Infrastructure de la société moderne» <i>Pochtovaya Troika 2003: Forum on Postal Service – Infrastructure of a Modern Society</i>	
7 – 9 octobre	POST-EXPO 2003, Bruxelles (Belgique)	www.postexpo.com
9 octobre	Journée mondiale de la poste <i>World Post Day</i>	
13 – 24 octobre	Conseil d'administration (CA) de l'UPU, Berne (Suisse) <i>UPU Council of Administration (CA), Berne (Switzerland)</i>	www.upu.int

Mieux connaître le secteur postal pour attirer plus d'investisseurs

Better knowledge of postal sector needed to attract more investment

La déréglementation et la libéralisation du marché postal ont stimulé la concurrence dans le secteur postal. Une forte pression s'exerce depuis sur les opérateurs postaux traditionnels pour qu'ils définissent de nouvelles stratégies d'entreprise et fassent preuve de plus d'efficacité sur les plans opérationnel et financier pour pouvoir répondre aux exigences croissantes de la clientèle. Ces phénomènes ont donné naissance à un certain nombre de projets de réforme dans les pays développés et dans les pays en développement. Toutefois, un cruel besoin d'aide continue de se faire sentir aujourd'hui dans les pays en développement pour restructurer le secteur postal, permettre des réformes à caractère libéral et transformer les opérateurs postaux traditionnels en véritables entreprises. Ne disposant d'aucune corne d'abondance pour aider au financement de telles réformes, ces pays se trouvent en concurrence pour l'obtention des quelques ressources financières disponibles. Au bout du compte, seuls les meilleurs dossiers obtiendront les crédits nécessaires à la mise en œuvre d'une réforme sérieuse.

The deregulation and liberalization of the postal market has brought increased competition to the postal sector. It is placing great pressure on traditional postal operators to define new corporate strategies, and improve their operational and financial efficiency in order to meet growing customer demands. These developments have given rise to a number of postal reform projects in both developed and developing countries. However, there is still a huge need in developing countries for assistance to restructure their postal sectors, implement market-oriented reforms and transform historical postal operators into more business-like enterprises. With no bottomless pit of money to help finance such reforms, these countries are all competing for the limited financial resources available. In the end, only the best business cases will succeed in getting the investment needed to bring about meaningful postal reform.



Un cruel besoin d'aide continue de se faire sentir dans les pays en développement pour transformer les services postaux en véritables entreprises.

There is still a pressing need in developing countries for assistance in restructuring postal services into more business-like enterprises.

Selon la Banque mondiale, le secteur postal gagnera en importance, car les services postaux contribuent à combler le fossé numérique. La Banque mondiale facilite, dans certains cas, l'accès à l'information et aux services publics dans les zones rurales ou éloignées par l'intermédiaire des centres communautaires de télétraitement, des kiosques d'information, des bureaux de poste et des écoles.

The World Bank believes that the postal industry is set to grow in importance, as postal services can help to bridge the digital divide. In some cases, the Bank provides support to improve access to information and government services in rural and remote areas through community tele-centres, information kiosks, post offices and schools.



Suite à une décision du Congrès de Washington 1989, l'UPU s'est lancée dans divers programmes d'aide à la réforme des administrations postales des pays en développement. Cette décision a aussi conduit à la création, en 1991, du Groupe d'action pour le développement postal (GADP) de l'UPU, qui a pour but d'aider les postes à trouver les ressources financières dont elles ont besoin à cet effet. Le partenariat de l'UPU avec les institutions financières internationales, en particulier avec le Groupe de la Banque mondiale, a généré d'importantes ressources et a stimulé la réforme postale en y apportant un précieux savoir-faire financier.

Cet article examine la participation de la Banque mondiale au processus de réforme postale et les efforts déployés pour stimuler les investissements financiers dans le secteur.

Following a decision by the 1989 UPU Congress in Washington, the UPU embarked on various programmes to assist the postal administrations of developing countries in the reform process. It also led to the creation in 1991 of the UPU's Postal Development Action Group (PDAG), aimed at helping posts to secure the necessary financial resources. The UPU's partnership with international financial institutions – in particular with the World Bank Group – has yielded significant resources and brought valuable development and financial expertise to the postal reform process.

This article looks at the World Bank's involvement in postal reform and efforts to increase financial investment in the postal sector.

Développement économique, lutte contre la pauvreté et fossé numérique

La Banque mondiale reconnaît que les services postaux jouent un rôle de premier plan dans l'organisation économique et sociale des pays, vu que des pans entiers de l'industrie, du commerce, des services et du secteur financier de ces pays sont dépendants de l'infrastructure postale. Les services postaux peuvent en outre contribuer à la lutte contre la pauvreté, car ils constituent souvent le moyen de communication le plus facile d'accès et le plus abordable. Les vastes réseaux de collecte, de distribution, de transport et de points de vente postaux peuvent également servir à la prestation de toute une gamme de services à valeur ajoutée, notamment de transactions électroniques et d'accès à Internet sur des terminaux publics. Vu sous cet angle, le secteur postal apparaît comme une pièce maîtresse des infrastructures d'information et de communication des pays, permettant de contribuer à combler le fossé numérique. C'est pour cette raison que la Banque mondiale a inclus les services postaux dans son Département des technologies de l'information et de la communication (GICT).

Selon Isabelle Andress, spécialiste des affaires postales au GICT: «Il y a de véritables synergies entre la poste, les télécoms et Internet, et il est très probable que, dans dix ou vingt ans, certains opérateurs postaux

Nouvelle édition du Manuel de coopération technique

Afin d'aider les pays à mieux comprendre les processus de coopération technique et de réforme postale, la Direction de la coopération au développement du Bureau international et le Groupe d'action pour le développement postal (GADP) ont publié un Manuel de coopération technique. La première partie du Manuel constitue une introduction générale à la coopération technique en faveur des pays en développement, tandis que la seconde partie expose les principes directeurs guidant les études de pré-évaluation et d'évaluation destinées à aider les postes à obtenir les fonds nécessaires au financement de leurs projets de développement. Le Manuel propose également un modèle de procédure à suivre concernant les activités et les études à réaliser préalablement à l'obtention de subventions ou de prêts en vue de la restructuration des organisations postales. La troisième partie, constituée d'un guide pratique du processus de coopération technique de l'UPU, est un ajout récent. Le Manuel peut être commandé à l'adresse suivante: publications@upu.int.

New edition of Technical Cooperation Manual

To help countries to better understand the process of technical cooperation and postal reform, the International Bureau's Directorate for Cooperation Development and the Postal Development Action Group (PDAG) have published a Technical Cooperation Manual. The first section of the manual provides a general description of technical cooperation in favour of developing countries, while the second part consists of guidelines on pre-appraisal and appraisal studies to assist posts in obtaining funding for development projects. It contains the Procedural Model of activities and studies to be carried out by posts as a preliminary step towards securing grants or loans for restructuring their organizations. A third section, consisting of a practical guide to the UPU technical cooperation process, has recently been added. The guide is available from publications@upu.int.

Economic development, poverty alleviation and the digital divide

The World Bank acknowledges that postal services play an important role in the social and economic organization of a country, as large parts of industry, trade and the service and financial sectors rely on the postal infrastructure. In addition, postal services can contribute to poverty alleviation as they are often the most universally available and affordable means of communication. Post's comprehensive collection, delivery, transportation and retail networks can also be used for a wide range of value-added services, including electronic business and Internet access via public terminals. From this perspective, the postal sector can be seen as a critical part of the information and communication infrastructure of countries able to help bridge the digital divide. This is why the World Bank has included postal services in its Global Information and Communication Technology (GICT) Department.

Says Isabelle Andress, Postal Policy Specialist, GICT: "There are real synergies between post, telecom and the Internet, and it's very likely that in 10 or 20 years' time, some postal operators will hold a telecom license and run a telecom infrastructure."

Defining a growth-conducive environment, and strengthening the traditional postal operator

The World Bank believes that increased private sector participation and market-orientation in the postal sector can boost growth, while the universal postal service



«Plus nous rassemblerons d'exemples de réussite démontrant que le jeu en vaut la chandelle, plus il nous sera facile de garantir l'allocation de fonds importants aux projets de réforme postale», affirme Isabelle Andress, spécialiste des affaires postales au Département des technologies de l'information et de la communication du Groupe de la Banque mondiale.

“The more success stories we have to demonstrate that it is worthwhile for the World Bank to get involved, the easier it will be to guarantee access to more funds for postal reform”, Isabelle Andress, Senior Postal Policy Specialist, Global Information and Communications Technologies, World Bank Group.

disposeront de leur propre licence d'exploitation et exploiteront une infrastructure de télécommunication.»

Etablir un environnement fécond et renforcer les opérateurs postaux traditionnels

La Banque mondiale pense qu'une présence plus marquée du secteur privé dans le secteur postal ainsi qu'une orientation plus libérale de ce dernier peuvent stimuler la croissance, tandis que la sauvegarde du service postal universel peut être garantie par un cadre réglementaire approprié.

Pour créer un contexte favorable à la croissance, les gouvernements doivent élaborer une stratégie pour le secteur postal. La réforme sectorielle est un domaine dans lequel la Banque mondiale conseille les gouvernements en matière de service universel, de structure du marché, de concurrence, de réglementation et de privatisation, principalement dans les secteurs des télécommunications et des services postaux, et plus spécifiquement en ce qui concerne la transition de vastes marchés publics et monopolistiques vers des structures de marché dynamiques et concurrentielles ayant le secteur privé pour fer de lance. Les conseils qu'elle prodigue portent notamment sur la stratégie sectorielle, l'enchaînement des réformes, la législation et la réglementation, la privatisation des détenteurs de monopole et la suppression des obstacles à l'investissement.

Autre aspect: le renforcement des cadres réglementaires. La Banque mondiale pense qu'une réglementation efficace est vitale pour les marchés des technologies de l'information et de la communication, notamment si l'on veut sauvegarder le service universel dans un secteur progressivement libéralisé. La Banque mondiale encourage la création d'organismes de réglementation indépendants, ainsi que l'application de règles et de règlements favorisant la concurrence afin d'équilibrer les chances et de protéger les consommateurs.

Compléments indispensables de la nouvelle stratégie sectorielle qui montre la voie de la croissance par une libéralisation progressive du marché, la modernisation et le renforcement de l'opérateur postal traditionnel sont l'autre facteur clé de la réussite de la réforme postale.

Pour pouvoir relever les nouveaux défis et profiter des nouvelles opportunités, les services postaux de nombreux pays en développement ont besoin d'une sérieuse réorganisation. La première étape est généralement la transformation de l'opérateur postal traditionnel en société, ce qui permet sa séparation de l'administration centrale et constitue un pas vers une gestion capitaliste de l'entreprise. La qualité de service, la productivité, le centrage global des intérêts sur le client et le marché doivent être améliorés, de même que la comptabilité générale et la gouvernance. Ce n'est qu'une fois transformés en entreprises modernes que

can be safeguarded through an appropriate regulatory framework.

In order to create an environment conducive to growth, governments must draw up a postal sector strategy. Sector reform is one area in which the World Bank advises governments on issues of universal service, market structure, competition, regulation and privatization, primarily in the telecommunications and postal sectors with emphasis on the transition from large public and monopolistic markets to dynamic, competitive, private sector-led market structures. It includes advice on sector strategy, sequencing of reforms, laws and regulations, privatization of incumbent monopolists and the removal of barriers to investment.

Another area is the strengthening of regulatory frameworks. The World Bank believes that effective regulation is vital to information and communication technology markets, particularly in safeguarding universal service in an increasingly liberalized sector. It supports the establishment of independent regulatory agencies, as well as the implementation of pro-competitive rules and regulations to level the playing fields and protect customers.

With a new sector strategy which plots the path to increased growth through gradual liberalization, another key success factor for postal reform lies in the modernization and the strengthening of the traditional postal operator.

In order to meet the new challenges and take advantage of new opportunities, postal services in many developing countries require significant restructuring. A first step is typically the corporatization of the traditional postal operator, which allows separation from the central administration and is a step towards market-oriented management. Quality of service, productivity, overall market and customer focus clearly have to be enhanced, together with overall accountability and governance. Only after public postal services have been transformed into modern enterprises can they become financially viable and competitive. It is at this stage that the World Bank can make a difference by providing investment.

Government commitment: a crucial first step

The World Bank works with governments and does not deal directly with postal operators. First of all, the government needs to request postal sector reform and, at the same time, commit itself to comprehensive reform. Says Andress: “The World Bank will not invest in an individual postal operator, but it will consider comprehensive sector reform – sector strategy, legal and regulatory framework, universal access – together with the necessary investments in the historical postal operator.”

les services postaux publics pourront devenir compétitifs et financièrement viables. C'est à ce stade que la Banque mondiale peut faire la différence en avançant les capitaux.

L'engagement du gouvernement est capital

La Banque mondiale ne traite pas directement avec les opérateurs postaux, mais seulement avec les gouvernements. Avant tout, le gouvernement doit demander la réforme du secteur postal, tout en s'engageant lui-même à faire en sorte que cette réforme couvre tous les aspects. «La Banque mondiale, déclare Isabelle Andress, n'investira pas dans un opérateur postal donné, mais elle considérera la réforme du secteur dans son ensemble – stratégie sectorielle, cadres législatif et réglementaire, accès pour tous – ainsi que les investissements nécessaires pour l'opérateur public traditionnel.»

Une fois que la Banque mondiale a enregistré la demande d'un gouvernement, elle entreprend une mission d'identification du projet. Cette mission est suivie d'une phase de préévaluation, puis d'une phase d'évaluation, au cours desquelles la Banque mondiale arrête les détails du projet de réforme et fixe le montant des investissements, cela avant d'entamer les négociations avec le gouvernement demandeur. Ce n'est qu'à ce stade que la demande est soumise au Conseil des ad-

After a request has been received from government, the World Bank undertakes an identification mission. This is followed by a pre-appraisal phase and an appraisal phase, during which the details of the reform project and the amount of investment are finalized, before entering into negotiations with the government. Only then is the request submitted for approval to the World Bank's Board of Executive Directors. This process can take between 18 and 25 months in total.

Limited visibility, limited resources

The World Bank is currently involved in about a dozen projects with an active postal component. In most cases, the projects are part of multi-component reform projects in the public or financial sector, usually part of a combined project for the Post and telecommunications sector. The average share allocated to postal reform is normally below one million USD. But why is postal reform still such a relatively low priority?

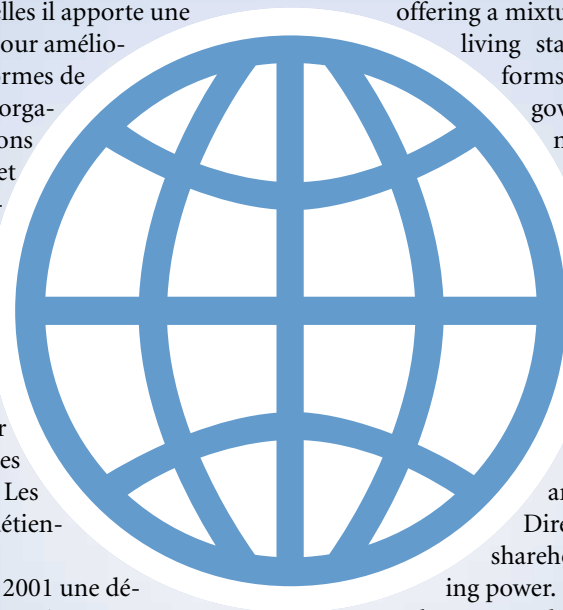
Says Andress: "One reason is a lack of knowledge about the economic value of the postal sector. Everybody agrees that postal reform supports economic development, but there is not sufficient systematic economic demonstration of how much the population is going to profit from each dollar we invest in postal reform. Despite being a development bank, we work on projects that are supposed to be profitable at the end of

Le Groupe de la Banque mondiale

Le Groupe de la Banque mondiale, fondé en 1944, est la plus importante source d'aide au développement dans le monde. En 2002, le montant des prêts accordés par l'institution à ses pays clients s'est élevé à 19,5 milliards d'USD. Le Groupe œuvre auprès de plus de cent économies en développement, auxquelles il apporte une aide mixte sous forme de fonds et d'idées pour améliorer le niveau de vie et éradiquer les pires formes de pauvreté. Le Groupe collabore avec des organismes gouvernementaux, des organisations non gouvernementales et le secteur privé et élabore des stratégies d'assistance. Les représentations du Groupe dans 67 pays assurent la liaison avec le gouvernement et la société civile et ont pour mission de les sensibiliser aux questions de développement. Le Groupe de la Banque mondiale est constitué de 184 pays membres, dont les opinions et les intérêts sont représentés par un Conseil des gouverneurs et un Conseil des administrateurs qui siège à Washington. Les pays membres sont des actionnaires qui détiennent le pouvoir de décision finale. L'UPU et la Banque mondiale ont signé en 2001 une déclaration d'intention concernant une coopération accrue entre les deux organisations.

The World Bank Group

Founded in 1944, the World Bank Group is the world's largest source of development assistance. In the course of 2002, the Bank provided 19.5 billion USD in loans to its client countries. It is working in more than 100 developing economies, offering a mixture of finance and ideas to improve living standards and eliminate the worst forms of poverty. The Bank works with government agencies, non-governmental organizations and the private sector to formulate assistance strategies. It has offices in 67 countries which liaise with governments and civil societies, and serves to increase understanding of development issues. The World Bank is owned by 184 member countries whose views and interests are represented by a Board of Governors and a Washington-based Board of Directors. Member countries are shareholders with ultimate decision-making power. The UPU and the World Bank signed a Letter of Intent aimed at greater cooperation in 2001.



Projets du secteur postal de la Banque mondiale/*World Bank postal sector projects*

Pays <i>Countries</i>	Intitulé du projet <i>Project title</i>	Objectifs postaux <i>Postal Objectives</i>	Montant de la composante postale (USD) <i>Postal Component Amount (US\$)</i>
Algérie	Réforme des P & T <i>P&T reform</i>	Création d'Algérie-Poste et d'un organe de réglementation postale <i>Creation of Algérie-Poste, and of a postal regulatory body</i>	1,3 million
	Développement des TIC <i>ICT development</i>	Transformation d'Algérie-Poste en instrument d'accès aux réseaux électroniques <i>Algérie-Poste's transformed into an e-enabler</i>	7 millions
Cameroun	Partenariat public/privé <i>Public/private partnership</i>	Modernisation de la Société Nationale des Postes du Cameroun et création d'une filiale chargée des services financiers postaux <i>Modernization of the Société Nationale des Postes du Cameroun and creation of a postal financial services subsidiary</i>	0,6 million
Comores	Développement de PME <i>SME development</i>	Séparation de la poste et de la caisse d'épargne et privatisation de cette dernière <i>Separation between Post and Caisse d'épargne, and privatization of Caisse d'épargne</i>	Non déterminé <i>undetermined</i>
Gabon	Privatisation et renforcement des capacités en matière de réglementation <i>Privatization and regulatory capacity building</i>	Modernisation de Gabon Poste <i>Modernization of Gabon Poste</i>	Non déterminé <i>undetermined</i>
Honduras (Rép.)	Gestion des financements publics <i>Public Financing Management</i>	Amélioration des performances du réseau et du cadre réglementaire <i>Increase rural access to communication services</i>	Non déterminé <i>undetermined</i>
Lesotho	Projet de réforme des services publics du Lesotho <i>Lesotho Utilities Reform Project (LURP)</i>	Amélioration de l'accès aux services de communication dans les zones rurales <i>Increase rural access to communication services</i>	Non déterminé <i>undetermined</i>
Mauritanie	Réforme de la poste et des télécommunications <i>Postal and Telecommunications Reform</i>	Mise en place d'un cadre réglementaire pour le secteur postal et rentabilisation de MAURIPOST <i>Establishment of a regulatory framework for the postal sector and commercialization of MAURIPOST</i>	Environ 2 millions
Maroc	Prêt au développement des infrastructures du secteur informationnel (IISDL) <i>Information Infrastructure Sector Development Loan (IISDL)</i>	Modernisation des cadres législatif et réglementaire; restructuration de Barid Al-Maghrib <i>Modernization of the legal and regulatory framework, restructuration of Barid Al-Maghrib</i>	Intégré à un plan d'ajustement structurel – aucun montant spécifié <i>part of a structural adjustment – no specified amounts</i>
Mozambique	Projet de réforme du secteur des communications <i>Communication Sector Reform Project</i>	Examen complet du secteur postal et élaboration d'une stratégie sur la base des possibilités en matière de TIC <i>Complete review of the postal sector and development of a strategy based on ICT potentials</i>	A déterminer <i>undefined yet</i>
Niger	Programme de réforme du secteur financier <i>Financial sector program</i>	Modernisation de l'Office national de la poste et de l'épargne et création d'une filiale chargée des services financiers postaux <i>Modernization of the Office National des Postes et de l'Épargne and creation of a postal financial services subsidiary</i>	Environ 2 millions
Samoa	Réforme des P & T <i>P&T reform</i>	Amélioration de l'accès aux services de communication dans les zones rurales et développement de services logistiques <i>Increase rural access to communication services and development of logistics services</i>	1,76 million
Sénégal	PSAC (crédit programmatique à l'ajustement structurel) <i>PSAC</i>	Préparation de nouveaux cadres législatif et réglementaire et modernisation de La Poste <i>Preparation of a new legal and regulatory framework and modernization of La Poste</i>	6,5 millions
Trinité-et-Tobago	Réforme postale <i>Postal reform</i>	Contrat de gestion de cinq ans conduisant à un arrangement sur le long terme subordonné à une participation accrue du secteur privé et à la libéralisation du marché <i>Five-year management contract leading to long term arrangement based on increased private sector participation and market liberalization</i>	11,2 millions
Uruguay	Modernisation des services publics <i>Public Services Modernization</i>	Renforcement du cadre réglementaire du secteur postal <i>Strengthen postal sector regulatory framework</i>	Non déterminé <i>undetermined</i>

ministrateurs de la Banque mondiale. L'ensemble de ce processus peut durer entre dix-huit et vingt-cinq mois.

Faible présence, maigres ressources

La Banque mondiale est actuellement engagée dans une douzaine de projets d'intérêt pour le secteur postal. Dans la plupart des cas, ces projets font partie de projets de réforme à facettes multiples du secteur public ou financier, associant généralement dans un même projet les secteurs de la poste et des télécommunications. La part moyenne allouée à la réforme postale est statistiquement inférieure au million de dollars. Mais pourquoi la réforme postale est-elle classée si bas dans l'ordre des priorités?

«Une raison à cela est la méconnaissance du poids économique du secteur postal, affirme Isabelle Andress. Tout le monde s'accorde à dire que la réforme postale favorise le développement économique, mais il existe encore trop peu d'études économiques systématiques sur les avantages pour la population de chaque dollar investi dans la réforme postale. Tout en étant une banque de développement, la Banque mondiale travaille sur des projets censés être rentables à court terme. Quand on ignore quel sera le retour sur investissement, il est très difficile de convaincre les décideurs d'investir dans le secteur postal.»

Mieux connaître l'économie du secteur postal

Mais avant même de pouvoir déterminer dans quelle proportion le secteur postal contribue à l'économie d'un pays, une définition de ce qu'est le secteur postal s'impose. Et c'est là, selon Isabelle Andress, un des nœuds du problème: «La libéralisation rapide du marché et l'augmentation de la concurrence empêchent désormais de ramener le secteur postal au seul opérateur postal national traditionnel. Nous devons prendre en compte les transporteurs express internationaux et d'autres opérateurs publics et privés, de même que le secteur informel, qui propose des services postaux en dehors des structures réglementées. Alors seulement pouvons-nous avoir un aperçu réaliste du secteur postal dans son ensemble. Mais c'est extrêmement difficile, car les opérateurs privés rechignent à livrer des informations sur leurs volumes et leurs revenus. Cette situation explique qu'il est beaucoup plus difficile pour la Banque mondiale d'engager des fonds dans le secteur postal que, par exemple, dans celui des télécommunications, car il n'existe tout simplement pas de preuves suffisantes de la valeur du secteur postal en termes de rendement économique des investissements. Nous devons donc améliorer nos connaissances et adopter une démarche quantitative plus systématique.»

the day. Without knowing what the returns will be on an investment, it is very difficult to persuade the decision makers to invest in the postal sector.”

Improving economic knowledge of the postal sector

But even before the postal sector's contribution to a country's economy can be established, it is necessary to define the postal sector. This, according to Andress, is one of the biggest challenges: “With rapid market liberalization and increased competition, we can no longer regard only the traditional national postal operator as the postal sector. We have to take into account the international express courier carriers and other public and private operators, as well as the informal sector that provides postal services outside of regulated channels. Only then can we get a realistic overview of the comprehensive postal sector. This is extremely difficult, as private operators are not prepared to share information on volumes and income. For this reason it is a lot more difficult for the World Bank to commit resources to the postal sector as compared to, for example, the telecommunications industry – there is simply not enough proof of what postal sector reform really represents in terms of economic



«Le poids du secteur postal dans l'économie des pays est encore largement sous-estimé», affirme Luiz L.F. Pinheiro, Directeur de la coopération au développement à l'UPU.

“The value of the postal sector to a country's economy is still significantly underestimated,” Luiz L. F. Pinheiro, UPU Director of Development Cooperation.



Pour renforcer ses connaissances du secteur postal, la Banque mondiale a commencé à constituer une banque de données essentiellement économiques: «C'est un projet à long terme, explique Isabelle Andress, mais, plus nous rassemblerons d'exemples de réussite démontrant que le jeu en vaut la chandelle, plus il nous sera facile de garantir l'allocation de fonds plus importants aux projets de réforme postale.»

L'UPU en faveur du partage des données

Le Bureau international de l'UPU s'est engagé à communiquer à la Banque mondiale les informations et les statistiques dont il dispose sur le service postal. «La base de données statistiques de l'UPU sur ses Pays-membres est ouverte à la Banque mondiale, affirme Luiz L.F. Pinheiro, Directeur de la coopération au développement, et les informations collectées sur le terrain par nos Conseillers régionaux peuvent s'avérer particulièrement précieuses dans le cas de certains projets spécifiques. Même si tout cela est d'une grande utilité à la Banque mondiale, il reste que cela ne lui confère pas la vision globale voulue du secteur postal dans son ensemble. L'UPU – par l'intermédiaire de son Secrétariat et du GADP – et la Banque mondiale explorent actuellement des pistes pour surmonter cet obstacle. Je pense, pour ma part, que la valeur du secteur postal pour l'économie des pays est encore largement sous-estimée.» ■

Pour de plus amples informations sur la politique de la Banque mondiale en matière de réforme postale:

<http://info.worldbank.org/ict/policyPostalService.html>

En ce qui concerne les activités de l'UPU en matière de développement postal, de réforme de la poste et de coopération technique, voir:

http://www.upu.int/postal_dev_reform/fr/index.shtml

return. We therefore need to improve our knowledge and follow a more systematic quantitative approach,” explains Andress.

In order to increase knowledge about the postal sector, the World Bank has started to develop a database focused on economic data. Says Andress: “It is a long-term project, but the more success stories we have to demonstrate that it is worthwhile for the World Bank to get involved, the easier it will be to guarantee access to more funds for postal reform.”

UPU committed to information sharing

The UPU International Bureau has committed itself to sharing information and statistics on the postal service with the World Bank. Says Luiz L. F. Pinheiro, UPU Director of Development Cooperation: “The UPU’s statistical database on UPU member countries is available to the World Bank, while information collected in the field by our Regional Advisers may also be of great value to specific projects. Although this may be helpful to the World Bank, it will not solve the problem of obtaining a global vision of the whole postal sector. The UPU, through its International Bureau and its Postal Development Action Group, and together with the World Bank, is presently defining new approaches to meet this challenge. I personally believe that the value of the postal sector to a country’s economy is still significantly underestimated.” ■

For more information on the World Bank’s postal reform policy, consult:

<http://info.worldbank.org/ict/policyPostalService.html>

Information about the UPU’s activities in the field of postal development and reform and technical Cooperation is available on the UPU website at:

http://www.upu.int/postal_dev_reform/en/index.shtml

Adresse/Address:

Bureau international, Union postale universelle
Case postale, 3000 BERNE 15, SUISSE
Téléphone +41 31 350 31 11, fax +41 31 350 31 10
E-mail: juliana.nel@upu.int

Publiée en français, allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol et russe par le Bureau international de l'Union postale universelle

Published in French, Arabic, Chinese, English, German, Russian and Spanish by the International Bureau of the Universal Postal Union

Rédacteurs/Editors: Juliana Nel & Jérôme Deutschmann

Impression/Printer: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Les opinions exprimées dans les articles publiés dans la revue ne sont pas nécessairement celles de l'UPU.
Les articles publiés dans *Union Postale* peuvent être reproduits avec indication de leur source.
The opinions expressed in the articles in this periodical are not necessarily those of the UPU.
Articles published in *Union Postale* may be reproduced with an acknowledgement of their source.

UNION
POSTALE

Une nouvelle structure postale voit le jour au Maroc

A new postal structure takes shape in Morocco

A l'heure actuelle, le Royaume du Maroc est l'un des 14 pays dans lesquels la Banque mondiale participe activement à la réforme du secteur postal. Cet article porte sur le processus de réforme, et notamment sur l'opérateur postal traditionnel du Maroc, Barid Al-Maghrib.

Au cours des cinq dernières années, la poste du Maroc a connu un certain nombre de changements. Elle est passée d'une branche du secteur des postes et télécommunications à un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, dénommé Barid Al-Maghrib. Malgré cette transformation, l'entreprise demeure fortement attachée à sa mission de service public.

Cette évolution, de même que les changements à venir, fait partie intégrante d'un vaste plan de développement économique et social lancé par le Gouvernement pour améliorer les performances du secteur public et stimuler la croissance générée par le secteur privé grâce à des politiques macroéconomiques et fiscales prudentes. L'un des objectifs du plan de développement est de fournir à la population marocaine des services postaux de haute qualité à un prix abordable. Outre l'assistance de la Banque mondiale, Barid Al-Maghrib, dont la rentabilité n'a cessé de croître depuis

The Kingdom of Morocco is one of 14 countries where the World Bank is actively involved in postal sector reform. This article outlines the postal sector reform process, focusing on Morocco's traditional national postal operator, Barid Al-Maghrib.

Over the last five years, the Moroccan Post has undergone a number of changes. First of all, it has gone from a branch of the posts and telecommunications sector to a public corporation, called "Barid Al-Maghrib," with a legal personality and financial autonomy. Despite this transformation, the enterprise remains committed to its public service mission.

This change, together with those still to come, form part of a broad economic and social development plan launched by the Government to improve public sector performance and private-sector-led growth through sound macro-economic and fiscal management. One objective of the development plan is to provide Moroccans with high-quality, affordable postal services. In addition to assistance by the World Bank, Barid Al-Maghrib has become increasingly profitable since the separation and has been able to self-finance all of its investment plans, as well as various strategic and organizational studies.

Les changements en cours à Barid Al-Maghrib font partie intégrante d'un vaste plan de développement économique et social lancé par le Gouvernement marocain pour améliorer les performances du secteur public et stimuler la croissance générée par le secteur privé. Le principal objectif du secteur postal est de fournir à la population marocaine des services postaux de haute qualité à un prix abordable.

The changes underway in Barid Al-Maghrib form part of a broad economic and social development plan by the Moroccan Government to improve public sector performance and private sector-led growth. The main objective for the postal sector is to provide Morocco's population with high-quality, affordable postal services.





Barid Al-Maghrib has made good progress in modernizing its operations and introducing new products and services.

Barid Al-Maghrib a bien progressé dans la modernisation de ses opérations et le lancement de nouveaux produits et services.



sa scission, a pu financer la totalité des plans d'investissement ainsi que diverses études stratégiques et organisationnelles.

La Banque mondiale et la réforme du secteur postal

La Banque mondiale est associée depuis plusieurs années aux projets du Gouvernement couvrant à la fois les postes et les télécommunications. En 1997 et 1998, la Banque mondiale s'est engagée dans un processus de restructuration et a accordé un prêt (prêt pour l'ajustement des secteurs des télécommunications, des postes et des technologies de l'information – TPI-SAL) d'un peu plus de 100 millions d'USD pour séparer l'opérateur postal Barid Al-Maghrib du prestataire national de services de télécommunication, Itissalat Al-Maghrib. Cette scission est devenue effective en février 1998. Un autre prêt de 65 millions d'USD, alloué en mai 2001 (prêt pour le développement du secteur de l'infrastructure de l'information – IISDL), vise à définir une nouvelle stratégie et un cadre réglementaire adapté à la libéralisation progressive que connaît le secteur postal.

Le réseau postal

Barid Al-Maghrib exploite un réseau complet de transport, de distribution et de vente au détail et contrôle plus de 90% des quantités de courrier échangées dans le pays.

Il ressort d'études que les possibilités d'étendre la gamme des services postaux à davantage de clients, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, sont énormes. Selon la Banque mondiale, environ 15% de la population n'a accès à aucun point de prise en charge du courrier ni à aucun service de distribution. L'amélioration des services de distribution du courrier va

The World Bank and postal sector reform

The World Bank has been involved for several years in government projects covering both the telecommunication and the postal sectors. In 1997 and 1998, the World Bank contributed a restructuring project by granting a Telecommunications, Post and Information Technology Sector Adjustment Loan (TPI-SAL) of just over 100 million USD to separate the postal operator Barid Al-Maghrib from the national telecommunications service provider, Itissalat Al-Maghrib. This separation became effective in February 1998. An Information Infrastructure Sector Development Loan (IISDL) of 65 million USD was finalized in May 2001 for establishing a new strategy and a suitable regulatory framework for the postal sector, which is being gradually liberalized.

Postal network

Barid Al-Maghrib operates a comprehensive transport, delivery and retail outlet network and controls more than 90 percent of all mail exchanged in the country.

Studies have shown that there is a huge potential for extending the range of postal services to more customers, whether private or commercial. According to the World Bank, about 15 percent of the population has no access to mail pick-up or delivery services. Improvements in mail delivery nevertheless go hand in hand with the introduction of residential street names and numbers and the installation of letterboxes by local authorities.

Potential growth areas identified include direct mail and parcel delivery. The parcel market represents a large stake for postal operators preparing for the advent of e-commerce. In this context, Barid Al-Maghrib has reorganized its national express courier service by

néanmoins de pair avec l'introduction de noms de rue et de numéros de résidence et l'installation de boîtes aux lettres par les autorités locales.

Parmi les secteurs offrant un potentiel de croissance figurent ceux du publipostage et de la distribution des colis. Le marché des colis représente un enjeu important pour les opérateurs postaux qui se préparent à l'avènement du commerce électronique. Dans cette optique, Barid Al-Maghrib a réorganisé son service national de distribution express en segmentant ses produits pour cibler à la fois le grand public et les entreprises. Ce nouveau service de messagerie, dénommé Amana, agit en synergie avec l'express international géré par la filiale commune créée avec Chronopost, le service des colis express de La Poste française. Le développement du commerce électronique dépend aussi du secteur de la vente par correspondance, qui pourrait offrir d'importantes perspectives pour les services de distribution des colis.

Le Maroc compte un bureau de poste permanent pour 18 300 habitants, alors que la Tunisie en compte un pour 10 000 et la France un pour 3500. L'adoption d'une nouvelle approche pour la prestation du service universel contribuera à garantir la fourniture d'un service plus efficace et de qualité dans les zones pauvres et rurales. L'une des options envisagées est celle du franchisage.

Barid Al-Maghrib offre aussi des services financiers dans ses points de vente au détail. Ce créneau est entièrement ouvert à la concurrence par les banques, qui pratiquent souvent une politique sélective. En effet, les 1600 points de vente sont ouverts aux petits déposants, qui n'ont accès à aucun autre service bancaire. L'amélioration de l'accès aux services financiers dans les zones rurales et éloignées vise à canaliser l'épargne privée vers les sphères productives de l'économie.

Nouvelle stratégie d'entreprise

En novembre 2000, Barid Al-Maghrib, avec le soutien de la Banque mondiale, a commencé le processus de réforme en établissant le cahier des charges. Cette réforme, menée conjointement avec une société internationale de consultants, visait à définir une nouvelle stratégie et à mettre en place de nouvelles structures adaptées à l'évolution de la situation.

L'opération, appelée Barid Al-Ghad (la poste de demain), qui a pris fin en avril 2002, a permis d'associer les responsables et les cadres de Barid Al-Maghrib aux consultants et de définir les lignes directrices du projet. De nouvelles pratiques de gestion, qui confèrent aux

targeting its products at both the general public and business customers. This new service, called "Amana," operates in synergy with the joint subsidiary created with the French Post's express parcel service, *Chronopost*. The development of e-commerce also depends on the mail order business, which could offer vast opportunities for parcel delivery services.

Morocco has one permanent post office for every 18 300 inhabitants, compared with one for every 10 000 in Tunisia and one for every 3500 in France. A new approach to providing universal service will help to ensure that poor rural areas receive a more efficient, quality service. One of the options being considered is franchising.

Barid Al-Maghrib also provides financial services at its retail outlets. This market is entirely open to competition from banks, which often apply a selective policy. The 1600 retail outlets reach out to small depositors who have no access to other banking services. Improving access to financial services in rural and remote areas is intended to channel private savings towards productive sectors of the economy.

New corporate strategy

In November 2000, Barid Al-Maghrib, with World Bank expertise, started the preparation process for the reform project, particularly in formulating terms of reference. This reform, jointly conducted with an international consultancy firm, was aimed at developing a new corporate strategy and introducing new structures in line with the changes being made.

Plus de 500 bureaux de poste au Maroc ont déjà été informatisés, et, selon les prévisions, tous les établissements postaux seront «en ligne» d'ici à 2005.

More than 500 post offices in Morocco have already been computerized and if everything goes according to plan, all postal outlets will be on-line by 2005.



Le marché des colis présente un potentiel de croissance important avec l'avènement du commerce électronique. Pour répondre aux besoins de la clientèle, Barid Al-Maghrib – en collaboration avec Chronopost, le service des colis express de La Poste française – a récemment lancé un nouveau service de distribution appelé Amana.

The parcel business represents a major potential growth area with the advent of e-commerce. In response to customer needs, Barid Al-Maghrib – in collaboration with "Chronopost," the express parcel service of La Poste France – recently introduced a new delivery service known as "Amana."

cadres plus de responsabilités pour réaliser leurs objectifs, ont été mises en place et les opérations ont été décentralisées au niveau régional.

Modernisation des services postaux

Barid Al-Maghrib a commencé à moderniser ses opérations et a lancé de nouveaux produits et services qui reposent sur l'intégration des nouvelles technologies, la diversification des services postaux et financiers et le développement de partenariats. Cette nouvelle politique s'est déjà traduite par un taux de croissance annuel des bénéfices nets de 45% au cours des quatre dernières années.

Ces nouveaux produits et services ont largement contribué à améliorer les résultats. Le nouveau service de mandats électroniques mis au point par les ingénieurs de Barid Al-Maghrib ainsi que les services de Western Union ont connu, eux aussi, une très forte croissance.

Développement des ressources humaines

Il faut aussi rendre hommage aux 8700 employés de l'entreprise. La reconversion et le redéploiement du personnel, la mise en place d'une équipe des ventes, le renforcement de la culture d'entreprise et des pratiques commerciales recentrées sur la clientèle ainsi que la formation sur les nouvelles technologies sont les principaux axes de la stratégie de développement des ressources humaines de l'entreprise. Un nouveau système intégré d'information, capable de gérer les données relatives aux ressources humaines et de garantir la communication horizontale et verticale entre le siège de l'entreprise et les directions régionales a également été mis en service.

Le renforcement des compétences et des outils de production pour améliorer la qualité de service et satisfaire la clientèle est directement lié à l'application des nouvelles technologies. Un certain nombre de réseaux informatiques ont donc été établis, notamment le réseau télématique privé de Barid Al-Maghrib, Baridnet, qui constitue la principale plateforme des systèmes d'information et le support de transmission de données utilisé par les services de chèques postaux, d'épargne et de mandats électroniques de l'entreprise.

Informatisation

Aujourd'hui, plus de 500 bureaux de poste sont informatisés; ils représentent plus de 90% du trafic global de Barid Al-Maghrib. A l'horizon 2005, l'objectif est de 100%.



This process, called Barid Al-Ghad (The Post of tomorrow) used a participatory approach to bring together Barid Al-Maghrib senior officials and managers and the consultants to define the project's guiding principles. The process was completed in April 2002. New management practices were introduced, giving managers more responsibilities for achieving their objectives, and operations were decentralised at regional level.

Modernizing postal services

Barid Al-Maghrib has meanwhile started modernizing its operations and has introduced new products and services based on the integration of new technologies, the diversification of postal and financial services and the development of partnerships. This new direction has already resulted in an annual growth rate in net profits of 45 percent over the past four years.

The introduction of new products and services has greatly helped to improve results. The new electronic money order service developed by Barid Al-Maghrib engineers, and the Western Union services introduced, have both seen remarkable growth.

Human resource development

Credit must also be given to the corporation's 8700 employees. Staff retraining and redeployment, the introduction of a sales team, enhanced corporate culture and customer-based commercial practices, as well as training in new technologies, are all part of the corporation's human resource development strategy. A new integrated information system has also been introduced, capable of managing human resource data and ensuring horizontal and vertical communication between the corporation's headquarters and regional branches.

The development of skills and production processes to improve quality of service and customer sat-

L'entreprise envisage aussi de renouveler complètement les systèmes informatiques de gestion des services de chèques postaux et d'épargne. L'objectif est de délocaliser les opérations de traitement et d'améliorer la qualité et l'accès des services aux clients. Ces nouveaux systèmes offriront de nouveaux services, tels que des services combinés de chèques postaux et d'épargne, un accès en ligne à d'autres produits financiers et des services de guichet automatique bancaire (GAB). Une solution de courrier hybride, qui comprend la microédition, la mise sous enveloppe, l'expédition et la distribution, sera également proposée aux grandes entreprises clientes dans un avenir proche.

Parmi les autres projets à venir figurent la mise en service d'un système d'information géographique afin de développer les services de publipostage et la modernisation du système d'information de gestion en y intégrant un système de comptabilité analytique. Un autre programme informatique permettra de gérer les acquisitions, les approvisionnements et les stocks.

Nouvelle structure légale et réglementaire

La prochaine étape concerne la refonte du cadre réglementaire et l'élaboration d'une nouvelle loi qui devrait être adoptée avant la fin de 2003. Avec l'assistance de la Banque mondiale, deux projets de loi sont actuellement à l'étude. Le premier couvre le secteur postal et donne des orientations sur un renforcement de la libéralisation et la mise en place d'une fonction de réglementation postale au sein du Ministère chargé des postes, le but étant de préserver le service universel. L'autre projet de loi concerne la transformation de l'entreprise publique Barid Al-Maghrib en une entreprise gérée par un directoire et un conseil de surveillance. Ce nouveau statut apportera davantage de souplesse administrative et facilitera une procédure de prise de décisions davantage axée sur les besoins du marché. En outre, un contrat-programme a récemment été conclu entre le Gouvernement et Barid Al-Maghrib pour définir les droits et les obligations des deux parties et établir une série d'indicateurs de performance à l'usage de l'opérateur postal.

Tous ces changements devraient contribuer à fournir un service universel de qualité à tous les Marocains et permettre à Barid Al-Maghrib de mieux se positionner sur un marché ouvert à la concurrence. ■

isfaction is directly related to the application of new technologies. A number of IT networks have therefore been set up, including Barid Al-Maghrib's own telematics network, "Baridnet," which forms the main platform for the information systems and data transmission support used by the corporation's giro, savings bank and electronic money order services.

Computerization

Today, more than 500 post offices are computerized; these account for more than 90 percent of Barid Al-Maghrib's total traffic. By 2005, all outlets should be on-line.

There are also plans to completely overhaul the management information systems for giro and savings bank services. The aim is to relocate processing operations, improve quality and make services more accessible to customers. These new computerized systems will also make available new services such as combined giro and savings bank services, on-line access to other financial products and automatic teller machine (ATM) services. Hybrid mail services, including desktop publishing, enveloping, dispatch and delivery, will also be offered to large business customers in the near future.

Other future projects include the development of a geographic information system to facilitate the direct mail marketing business, and the upgrading of the management information system through the introduction of a cost accounting system. Another computerized system will be put in place to manage procurement, supplies and stocks.

New legal and regulatory structure

The next step is to overhaul the legal structure and to draft a new law to be adopted by the end of 2003. With World Bank assistance, two draft laws are currently under study. One covers the postal sector and lays down guidelines for further liberalization and the establishment of a postal regulatory function within the Ministry in charge of Posts for preserving the universal service. The other concerns Barid Al-Maghrib's transformation from a State-owned company to a corporation run by a board of directors and a supervisory board. This new status will provide more administrative flexibility and allow for a decision-making process based on market requirements. A performance contract was also signed recently between the Government and Barid Al-Maghrib defining the rights and obligations of both parties and establishing a set of performance indicators for the postal operator.

All of these changes should make it easier to provide all Moroccans with a quality universal service and enable Barid Al-Maghrib to improve its position in a competitive market. ■

Afghanistan: les services postaux de base sont assurés malgré de graves pénuries

Afghanistan: basic postal services available despite serious shortages

Un an après l'appel lancé par l'UPU en faveur d'une contribution de ses Pays-membres au rétablissement des services postaux en Afghanistan, plusieurs pays ont proposé leur aide et certains projets d'assistance commencent déjà à porter leurs premiers fruits. Grâce à l'engagement du Gouvernement afghan de transition et à l'aide de la communauté internationale, de l'UPU et de ses membres, les services postaux de base et les échanges de courrier international ont pu être rétablis en Afghanistan. Toutefois, en raison d'une infrastructure médiocre et d'une grave pénurie des équipements de base indispensables à l'exploitation d'un service postal, il faudra encore beaucoup de temps pour que les services postaux atteignent à nouveau des niveaux acceptables sur le plan international dans ce pays ravagé par plus de vingt ans de guerre et d'opérations militaires.

L'assistance offerte par l'UPU et ses Pays-membres comprend une aide à la fois financière et matérielle. Un projet intégré pluriannuel, doté d'un budget de l'UPU de 100 000 CHF, est utilisé pour faire face aux besoins

les plus pressants en matière d'équipement, de services de consultants et de formation. L'UPU offre, entre autres, des bourses pour la formation d'agents postaux afghans au Collège postal de l'Asie et du Pacifique de Bangkok et au Collège postal pakistanais d'Islamabad.

Par ailleurs, la Direction de la coopération au développement du Bureau international a mis en place un

projet d'assistance intégré cofinancé par plusieurs pays. Six Pays-membres de l'UPU, à savoir la Chine (Rép. pop.), la France, l'Inde, l'Iran (Rép. islamique), le Japon et le Pakistan, ont déjà manifesté leur intention de contribuer à ce projet, qui se traduira par une aide supplémentaire dans les domaines suivants: formation, équipements, services de consultants et appui technique.

Assistance de pays voisins

La majorité des agents postaux afghans étant nouvelle et inexpérimentée, les besoins en formation sont énormes. Les 32 premiers agents postaux afghans ont

One year after the UPU called on its member countries to assist in restoring postal services in Afghanistan, several countries have come forward with offers of assistance – some of which are starting to bear the first small fruit. Through the commitment of the transitional government of Afghanistan and help from the international community, the UPU and its members, Afghanistan has been able to resume basic postal services and international mail exchanges. However, with a poor infrastructure and a serious shortage of the most basic equipment needed to run a postal service, there is still a long road ahead before postal services in this country – plagued by more than two decades of war and military action – can be restored to internationally acceptable levels.

The assistance offered by the UPU and its member countries includes both financial and material support. A multi-year integrated project with a UPU budget of 100 000 Swiss francs is being used to address some of the most urgent needs for equipment, consultancy services and training. Among other things, the UPU is offering Afghan postal workers fellowships at the Asia Pacific Postal College in Bangkok and the Pakistan Postal Staff College in Islamabad.

At the same time, the International Bureau's Directorate of Development Cooperation has set up an assistance project co-financed by several member countries. Six of them, China, France, India, Iran, Japan and Pakistan, have indicated their intention to provide further assistance in the form of training, equipment, consultancy services and technical support.

Assistance from neighbouring countries

With the majority of Afghan postal employees being new and inexperienced, there is an urgent need for training. The first 32 Afghan postal employees have already received training at Pakistan's Postal Staff College in Islamabad and the Postal Training Centre in Peshawar. This included courses for post office clerks, mail and sorting staff, and financial and human resources officials. More training courses are planned by Pakistan Post for 2003. Nevertheless, the long-term solution is to rebuild the postal training centre in Afghanistan, which now stands deserted, without even the most basic training tools such as blackboards!

The Post Company of Iran has also pledged assistance in helping to rebuild and equip post offices and re-establish mail processing and delivery in Afghanistan.



Bureau de poste central de Kaboul: en l'absence de boîtes aux lettres dans les rues, les usagers doivent parcourir de grandes distances pour déposer leurs lettres aux guichets des bureaux de poste.

déjà bénéficié d'une formation au Collège postal pakistanais d'Islamabad et au Centre de formation postale de Peshawar. Dans le cadre de cette formation, des cours ont été dispensés au profit des catégories de personnel ci-après: employés de bureau de poste, personnel chargé du courrier et du tri, responsables des services des finances et des ressources humaines. La poste pakistanaise a prévu d'autres cours de formation pour 2003. La solution à long terme consisterait cependant à reconstruire le centre de formation postale afghan, qui est actuellement à l'abandon et dans lequel les outils de formation les plus élémentaires, comme les tableaux noirs, font défaut.

La poste iranienne s'est aussi engagée à contribuer à la reconstruction et à l'équipement des bureaux de poste et au rétablissement des opérations de traitement et de distribution du courrier en Afghanistan.

Un troisième pays, l'Inde, a aussi manifesté sa volonté de participer au projet d'aide internationale.

Les postes pakistanaise et iranienne ont toutes deux joué un rôle important dans la reprise des échanges de courrier avec l'Afghanistan. Comme indiqué dans un numéro antérieur d'*Union Postale* (n° 1/2002), les premiers échanges de courrier international avec l'Afghanistan via le Pakistan, après leur interruption pendant les opérations militaires dans la région, ont eu lieu au début de janvier 2002. Grâce à ces efforts notamment, le peuple afghan peut à nouveau échanger du courrier avec tous les autres Pays-membres de l'UPU.

Aide de l'Etat et assistance internationale

Conscient de l'importance du secteur postal pour le développement du pays, l'Etat islamique de transition en Afghanistan a entrepris d'allouer des fonds au secteur postal dès que les ressources nécessaires seront disponibles. Toutefois, l'aide internationale n'affluera pas automatiquement vers le secteur postal. La poste afghane devra mettre au point des projets spécifiques pour attirer les investisseurs internationaux.

De nombreux employés ont été tués, blessés ou remplacés pendant les années de guerre. Après l'instauration d'un Gouvernement de transition, le nombre d'employés postaux est passé à un peu plus de 900; environ la moitié sont des agents permanents, et les autres des employés temporaires.

Les employés qui sont restés au service de la poste pendant le conflit n'ont pas reçu de salaire durant des mois. Cependant, avec l'aide de la communauté internationale et du Programme des Nations Unies

A third country, India, has also indicated its willingness to join the international assistance project.

Both Pakistan Post and the Post Company of Iran have played an important role in the resumption of mail exchanges with Afghanistan. As reported in an earlier issue of *Union Postale* (N° 1/2002), international mail exchanges with Afghanistan via Pakistan resumed in early January 2002 after being suspended during the military action in the region. Thanks to these and other efforts, it is again possible for the people of Afghanistan to send and receive mail to and from all UPU member countries.

Governmental and international assistance

Recognizing the importance of the postal sector for the country's development, the Islamic Transitional State of Afghanistan has undertaken to allocate funds to the postal sector as it becomes available. International assistance, however, will not flow into the postal sector automatically. Afghan Post will have to prepare specific projects aimed at securing international investment.

Many postal employees were killed, wounded and replaced during the years of conflict. After formation of the transitional government, the number of postal employees was restored to just over 900, about half of which are permanent and the rest contractual staff.

The employees who remained in service during the conflict did not receive salaries for months. However, with assistance from the international community and the United Nations Development Programme, postal staff, like all government employees, are again being paid, this time from a trust fund set up by the World Bank in association with other international agencies.

Urgent need for basic equipment

The postal infrastructure in Afghanistan was severely damaged during the military action. The President of Afghan Post, Mohammad Yasin, reported that as many as half of the country's post offices and other facilities were destroyed or damaged. A total of 373 post offices in 32 provinces have reopened for business since the postal service officially resumed operations in Kabul in February 2002. With a population of 27 million, this

Kabul central post office: owing to a lack of street-letter boxes, customers must travel long distances to post letters at post office counters.





Des agents postaux afghans traitent le courrier manuellement au bureau du courrier international arrivant à Kaboul, dans des conditions déplorable.

Afghan postal workers manually process mail at the international office for incoming mail in Kabul amidst desperate conditions.

pour le développement, les agents postaux, comme tous les autres fonctionnaires de l'Etat, sont à nouveau payés par l'intermédiaire d'un fonds d'affectation spéciale créé par la Banque mondiale en association avec d'autres organismes internationaux.

Besoin urgent en équipement de base

L'infrastructure postale en Afghanistan a été gravement endommagée pendant les opérations militaires. Le Président de la poste afghane, Mohammad Yasin, a déclaré que 50% des bureaux de poste et installations postales du pays avaient été détruits ou endommagés. Au total, 373 bureaux de poste, couvrant 32 provinces, ont été ouverts depuis que l'exploitation du service postal a officiellement repris à Kaboul, en février 2002. Avec une population de 27 millions de personnes, l'Afghanistan dispose d'un bureau de poste pour 72 500 habitants. Les 2 millions d'habitants de Kaboul bénéficient d'un bureau de poste central et de 26 bureaux de poste secondaires.

Mais la poste doit encore faire face à de sérieux problèmes opérationnels. L'équipement le plus élémentaire, comme les machines à affranchir, les boîtes aux lettres, les balances, les sacs postaux et les timbres à date, fait encore cruellement défaut – une grande partie du matériel existant date d'il y a vingt ans! Le Conseiller régional de l'UPU Vinod Dhamija a déclaré, pendant une visite du bureau de poste central de Kaboul, que «les lettres étaient oblitérées par un fonctionnaire assis à même le sol, au moyen d'un timbre à date à la poignée cassée. Le bureau du Président de la poste afghane n'était équipé d'aucun télécopieur ni d'aucun photocopieur en état de marche, et on utilisait encore des machines à écrire mécaniques.»

Faibles quantités de courrier

Sur les 28 guichets que comptait à l'origine le bureau de poste central de Kaboul, huit sont en service actuellement. Les quantités de courrier demeurent extrêmement faibles; moins de 5000 envois internationaux et nationaux sont traités chaque jour. En l'absence de boîtes aux lettres dans les rues, les usagers doivent parcourir de grandes distances pour déposer des lettres ordinaires aux guichets des bureaux de poste.

Malgré ces conditions déplorable, la prestation des services postaux de base, comme ceux de la poste aux lettres, des envois recommandés et des colis postaux, est à nouveau assurée. Aucun service financier n'est proposé actuellement, mais la poste afghane prévoit d'instaurer ultérieurement un service de mandats de poste, ainsi que des services d'épargne et de chèques postaux.

Après le rétablissement des services postaux, la poste afghane a commencé à utiliser des timbres-poste de son stock imprimés avant 1988. Ces timbres, por-

Le Président de la poste afghane, Mohammad Yasin, dans son bureau à Kaboul: «La pénurie d'équipement postal et le manque de personnel d'exploitation et d'encadrement qualifié rendent impossible la prestation d'un service postal de qualité.»

The President of Afghan Post, Mohammad Yasin, in his office in Kabul: "The shortage of postal equipment and lack of trained operational and managerial staff make it impossible to provide a quality postal service."

means there is one post office for every 72 500 people in Afghanistan. One central post office and 26 branch offices currently serve the two million inhabitants of Kabul.

But the postal service still faces serious operational problems. There is still a severe shortage of very basic equipment such as franking machines, letter boxes, scales, mailbags and date stamps – many of those in use are at least 20 years old! The UPU Regional Adviser, Vinod Dhamija, reported during a visit to Kabul's central post office that "letters were being cancelled by an official sitting on the floor using a date stamp with a broken handle. The office of the President of Afghan Post had no functioning fax machine or photocopier and manual typewriters were still in use."

Low mail volumes

Eight of the 28 original counters at Kabul's central post office are currently in operation. Mail volumes remain extremely low, with less than 5000 international and domestic items processed each day. Without any street-letter boxes, customers must travel long distances to post ordinary letters at post office counters.

Despite these desperate circumstances, basic postal services such as letter post, registered post and parcel post are again available. No financial services are currently offered, though Afghan Post plans to introduce a money order service and savings/giro services in the future.

After the resumption of postal services, Afghan Post started using postage stamps from its stocks printed before 1988. The stamps, bearing pictures of live animals, had been prohibited during Taliban rule. In the meantime, new stamps have been printed in Germany.

Poor quality of service

Except for a few bicycles, the postal delivery fleet is almost non-existent. The Regional Adviser reported that "the remains of the last motorized vehicle were still visible on the grounds of the central post office in Kabul." Mail is carried from branch post offices to Kabul's central office on foot.



Les ruines de ce qui fut autrefois le bureau de poste de Durrulaman, à Kaboul.

The ruins of what was once the Durrulaman post office in Kabul.



tant des images d'animaux vivants, avaient été interdits sous le règne des Talibans. Depuis, de nouveaux timbres ont été imprimés en Allemagne.

Qualité de service insuffisante

A l'exception de quelques bicyclettes, le parc de véhicules de distribution de la poste est presque inexistant. Le Conseiller régional a déclaré que «les restes du dernier véhicule à moteur étaient encore visibles devant le bureau de poste central de Kaboul». Le courrier est transporté à pied des bureaux de poste secondaires vers le bureau de poste central de Kaboul. Le manque d'équipement, de moyens de transport, de technologie et de main-d'œuvre qualifiée est l'une des causes de la médiocrité de la qualité de service. La poste afghane utilise des autocars publics pour assurer le transport entre les capitales provinciales peu sûres. Elle utilise aussi les services d'une compagnie de transport privée qui doit faire face aux mêmes problèmes en raison du mauvais état des routes et de la vétusté des véhicules. La poste afghane a fait savoir qu'elle souhaitait se procurer plusieurs fourgonnettes de livraison d'occasion pour démarrer son propre parc, afin de pouvoir réduire les délais d'acheminement et mettre en place un service EMS.

Encore un long chemin à parcourir

Le service postal revient progressivement à la normale, mais il reste encore un long chemin à parcourir. La poste afghane n'a pas de plan d'activité établi et elle doit élaborer un plan de développement postal. De plus, la loi postale de 1971 doit être révisée.

L'UPU et l'Union internationale des télécommunications (UIT) collaborent actuellement à un projet qui permettra au peuple afghan d'avoir accès aux services postaux électroniques et à la messagerie électronique par l'intermédiaire des bureaux de poste. De telles mesures faciliteront les communications locales, qui deviendront plus rapides et moins chères. L'UPU a déjà confirmé son soutien technique en faveur du projet et pris contact avec des administrations postales susceptibles de fournir une aide en équipement et en logistique.

Toutefois, avant que des réformes structurelles et juridiques puissent être entreprises, et avant la mise en place de nouvelles technologies, il importe de veiller à ce que le peuple afghan ait un accès facile aux services postaux de base. ■



The lack of equipment, transport, technology and trained manpower all contribute to the very poor quality of service. Afghan Post uses the unreliable public bus transport service between provincial capitals. It also uses a private transport company, which too, must contend with bad roads and old vehicles. Afghan Post hopes to acquire a number of second-hand delivery vans to start up its own fleet so that it can improve delivery times and introduce an EMS service.

Long road to restoration

The postal service is gradually returning to normal, though it still has a long way to go. Afghan Post has no business plan in place and needs to draw up a postal development plan; the Postal Law of 1971 also needs to be reviewed.

The UPU and the International Telecommunication Union (ITU) are currently preparing a joint project to bring e-mail and on-line postal services to post offices in Afghanistan, with a view to making communication within that country faster and less costly. The UPU has already confirmed its technical support for the project and certain administrations have been asked to provide assistance in the form of equipment and software.

However, before structural and legal reforms can be implemented, and until new technology is in place, it is important to ensure that the people of Afghanistan have easy access to basic postal services. ■



Grâce aux efforts des postes pakistanaise et iranienne, le peuple afghan peut à nouveau correspondre avec les habitants de toutes les autres régions du monde. Les premiers échanges de courrier international avec l'Afghanistan via le Pakistan ont eu lieu au poste frontière de Torkham au début de janvier 2002, après l'interruption de tous les services pendant les opérations militaires dans la région.

Thanks to the efforts of Pakistan Post and the Post Company of Iran, the people of Afghanistan can again send and receive mail to and from all parts of the world. International mail exchanges with Afghanistan via Pakistan resumed at the Torkham border post in early January 2002 after all services were suspended during military action in the region.

Les Ministres des postes et des communications de l'Iran (Rép. islamique) et de l'Afghanistan ont signé un accord de coopération aux termes duquel l'Iran s'est engagé à aider l'Afghanistan à réhabiliter son secteur des postes, des télécommunications et de la technologie de l'information.

The Ministers of Posts and Communications of Iran and Afghanistan signed a cooperation agreement in which Iran undertook to assist Afghanistan in rehabilitating its postal, telecommunication and information technology sector.

Les technologies de pointe au service du tri

The latest in mail processing technology

Face à la concurrence accrue, les postes dans le monde entier choisissent les nouvelles technologies pour améliorer leur service et satisfaire les besoins des clients. Deux pays – l’Autriche et la Hongrie (Rép.) – ont choisi de miser sur les technologies de pointe pour améliorer leur qualité de service. Österreichische Post, la poste autrichienne, optimise les performances de son centre de tri flambant neuf à Vienne et Magyar Posta, la poste hongroise, se prépare à ouvrir un centre de tri à Budapest avant la fin de 2003.

Selon László Szivi, Vice-Président de Magyar Posta, la poste tire encore les deux tiers de ses revenus du courrier traditionnel, d'où la nécessité d'investir dans la construction d'un nouveau centre logistique de traitement du courrier.

Le Centre national de logistique hongrois

Dans un contexte de convergence technologique et à la veille de son adhésion à l’Union européenne (UE), la poste hongroise a décidé de construire un centre de traitement du courrier moderne et automatisé et de répondre ainsi aux attentes internationales et nationales en matière de logistique postale.

La poste hongroise, aux termes de la directive postale sur les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de l’UE et l’amélioration de la qualité de service, est non seulement tenue de fournir des services postaux efficaces, fiables, de bonne qualité et à des prix abordables aux citoyens hongrois, mais elle doit aussi se préparer à affronter une concurrence accrue dans un marché postal libéralisé d’ici à 2009. Cette année, la poste hongroise investit plus de 20 milliards d’HUF dans des projets de développement. «La poste tire encore les deux tiers de ses revenus du courrier traditionnel, le tiers restant provenant de la vente de produits financiers, d’assurance et d’autres services», indique László Szivi, Vice-Président de Magyar Posta. Dans ce contexte, la poste hongroise s’est lancée dans le plus vaste projet d’investissement de son histoire et a signé avec l’entreprise Siemens Dematic AG un contrat prévoyant la construction du Centre national de logistique, son nom officiel, situé dans les environs de Budapest.

Une installation clé en main

Il s’agit d’une installation sur mesure qui répond aux attentes de Magyar Posta. La gestion du projet comprend la construction des bâtiments, la mise en place d’équipements techniques, les dispositifs de tri, les machines de lecture automatique des adresses et de vidéo-codage, le système informatique de logistique postale adapté au centre, le matériel de manutention et de transport ainsi que la mise en service. Le contrat prévoyait aussi l’entretien des équipements et la formation



© Christian Houdek, Österreichische Post AG

In the face of increased competition, Posts around the world are implementing new technology to improve service and meet customer needs. Two countries that have decided to adopt state-of-the-art technologies for improving quality of service are the Austrian Post (Österreichische Post) and the Hungarian Post (Magyar Posta). The Austrian Post is already achieving optimum performance at its brand new sorting centre in Vienna, which will come into operation in Hungary before the end of 2003.

The National Centre for Logistics in Hungary

As part of the trend toward technological convergence and on the eve of Hungary’s entry into the European Union (EU), the Hungarian Post is building a modern, fully automated mail processing centre to meet its national and international postal logistics needs.

Under the terms of the EU Directive on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service, the Hungarian Post must not only provide efficient, reliable and affordable postal services, but also prepare to take on stiffer competition in a liberalized postal market between now and 2009. This year, Magyar Posta is investing more than 20 billion HUF in development projects. According to its Vice-President, László Szivi, the corporation still receives two thirds of its revenue from traditional mail, with the sale of financial products, insurance and other services accounting for the remainder. In this context, the Hungarian Post has embarked on the largest investment



Hungarian Post Vice-President, László Szivi, says the corporation still receives two thirds of its revenue from traditional mail which is the reason for the large investment in a new logistics and mail processing centre.



Doté d'équipements logistiques de pointe, le Centre de traitement de Vienne est devenu le nœud des opérations logistiques postales en Autriche et fait figure de proue pour l'ensemble des postes en Europe.

Equipped with the latest in logistical and technology systems, the Vienna Mail Centre has become Austria's postal logistics hub and has set a new standard for Posts throughout Europe.

du personnel, le tout pour un montant de 39 millions d'EUR.

Des techniques de pointe

Plus de 3 millions d'envois, 600 000 grandes enveloppes et 50 000 colis et petits paquets réceptionnés quotidiennement seront triés et distribués

sur une surface de 17 000 m², l'équivalent de deux terrains de football.

Le matériel de haute technologie fourni comprend des dispositifs de prétraitement pour la répartition et l'oblitération du courrier arrivant et des machines de pointe pour le tri en nombre et le tri minutieux des envois. Un logiciel de pointe assurera le contrôle, le suivi et la programmation des flux de traitement. Les opérateurs pourront ainsi visualiser les machines en service et traiter les données derrière leur écran. Ce contrôle continu de l'intégralité de la chaîne logistique permet d'optimiser l'emplacement des ressources humaines et d'utiliser les machines en fonction du volume du courrier à traiter.

Procédures optimisées

La grande partie de la chaîne logistique, de l'arrivée des envois par camion à leur distribution, sera automatisée. Les lettres standard passeront par une machine de redressement et d'annulation, quatre systèmes intégrés de lecture et de vidéocodage (IRV) et quatre trieurs acheminateurs (FSM). Une machine à trier les grands objets plats (FSS), dotée de trois stations d'alimentation automatique et d'une manuelle et de 360 casiers de distribution, traitera les grandes enveloppes. Les colis seront pris en charge sur un parcours long de 220 mètres équipé d'éjecteurs et d'une bande transporteuse direc-

tement rattachée aux rampes de déchargement des camions et d'une machine à corbeille basculante.

project in its history and has contracted the services of Siemens Dematic AG to build a National Centre for Logistics, as it will be officially known, on the outskirts of Budapest.

A turnkey facility

The centre is being built in accordance with Magyar Posta's requirements and specifications. The 39 million Euro project will cover building construction and the installation of equipment, including sorting machines, automatic address reading and video-coding facilities, a special postal logistics IT system and handling and transport systems. The contract also covers maintenance and training.

The latest technologies

The more than three million items received each day, including 600 000 flats and 50 000 parcels and small packets, will be sorted and distributed in a work area totalling 17 000 square metres, the equivalent of two soccer fields.

The advanced equipment includes pre-processing systems for culling and cancelling incoming mail, as well as state-of-the-art machines for coarse and fine mail sorting. Sophisticated software will control, monitor and schedule mail processing flows, enabling operators to view machines in operation and process data on computer screens. This continuous monitoring of the entire logistic chain will make it possible to opti-

La poste en Hongrie en quelques chiffres/The Hungarian Post at a glance

Population desservie/Population served	9,9 millions
Nombre total d'employés/Total number of staff	43 664
Nombre de bureaux de poste/Number of post offices	3 265
Nombre moyen d'habitants desservis par un bureau de poste Average number of inhabitants served by one post office	3 038
Nombre de centres de tri/Number of sorting centres	10
Nombre moyen d'envois de la poste aux lettres déposés par habitant Average number of letter-post items posted per inhabitant	142
Concurrents agissant dans le secteur postal Number of competitors operating in the postal sector	0

La poste en Autriche en quelques chiffres/The Austrian Post at a glance

Population desservie/Population served	8,1 millions
Nombre total d'employés/Total number of staff	30 668
Nombre de bureaux de poste/Number of post offices	2 432
Nombre moyen d'habitants desservis par un bureau de poste Average number of inhabitants served by one post office	3 322
Nombre de centres de tri/Number of sorting centres	13
Nombre moyen d'envois de la poste aux lettres déposés par habitant Average number of letter-post items posted per inhabitant	467
Concurrents agissant dans le secteur postal Number of competitors operating in the postal sector	moins de 10 fewer than 10



mize the deployment of human resources and adapt machine utilization to the volume of mail to be processed.

Optimized procedures

Most of the logistic chain, from the arrival of mail to its dispatch, will be automated. Standard letters will pass through a facer-canceller, four integrated reading and video-coding systems (IRVs) and four final sorting machines (FSMs). A flats sorting system (FSS), with three automatic feeding stations, one manual station and 360 outlet stations will handle all flat mail. Parcels will go through a 220 metre-long parcel sorting system equipped with ejectors, a tipping-tray sorter and a conveyor system directly connected to truck ramps.

The management information system designed by Siemens Dematic will provide information on operating modes and sorting system utilization. It will enable management to redirect or interrupt mail processing when necessary. An address reading system will automatically determine the sorting information on letters and flats. To do this, an electronic image of the mail item's surface is captured and transmitted to the reading system, which analyzes and interprets the image and generates the relevant sorting indicators. If the address cannot be read automatically, the image is transmitted to one of 56 video-coding stations, where the information is entered manually. This technology, which makes use of fluorescent markings, speeds up and redirects mail transmission immediately.

The Centre, which represents the largest investment project ever undertaken by an Eastern European postal service, is scheduled to start operating in October 2003, a mere 16 months after the contract was concluded. Good initial results will no doubt serve as an incentive for the launching of similar projects in the region.

The Vienna Mail Centre

Some 250 kilometres to the west lies the Vienna Mail Centre, which has been in operation since September 2002. The result of close cooperation between the Austrian Post and Siemens Dematic AG, it represents a prime example of postal automation. Approximately 1200 employees work here round the clock, seven days a week to process some four million items each day, nearly half of Austria's total mail volume. The 30 000-square-metre building, which houses 5.5 kilometres of

Le Centre national de logistique de Budapest, entièrement automatisé, doit ouvrir en octobre 2003 et permettra à la poste hongroise de répondre aux attentes internationales et nationales en matière de logistique postale.

Set to be operational by October 2003, the new fully automated National Centre for Logistics in Budapest will enable the Hungarian Post to meet its national and international postal logistics needs.

Le système informatisé de gestion conçu par Siemens Dematic fournira des informations sur les modes d'exploitation et l'utilisation des machines à trier. Le cheminement des envois peut être directement réorienté ou interrompu par ce logiciel, si nécessaire. Concernant la lecture des adresses, un dispositif déterminera automatiquement les critères de tri sur les lettres et les grandes enveloppes. Une image électronique de la face de l'envoi sera saisie par le logiciel et transmise au système de lecture, qui analyse, interprète l'image et attribue un indicatif de tri. Si l'adresse ne peut être lue automatiquement, l'image sera diffusée sur l'un des 56 postes de vidéocodage, où les informations seront saisies manuellement. Cette technique, qui utilise l'impression d'index fluorescent, accélère et dirige immédiatement l'acheminement des envois.

La mise en route du Centre national de logistique, le plus grand investissement entrepris par une poste d'un pays d'Europe de l'Est, est prévue en octobre 2003, soit seulement seize mois après la conclusion du contrat. De bons résultats dès le démarrage serviront, à n'en pas douter, de détonateurs pour le lancement de projets similaires dans la région.

Le Centre de traitement de Vienne

A 250 kilomètres de distance, le Centre de traitement de Vienne est opérationnel depuis septembre 2002. Fruit d'une étroite collaboration entre Österreichische Post AG et Siemens Dematic AG, il constitue aujourd'hui un modèle d'automatisation postale. Les 1200 employés font les trois huit, sept jours sur sept, et trai-





© Österreichische Post AG

tent chaque jour quelque 4 millions d'envois, soit près de la moitié de l'ensemble du volume du courrier en Autriche. Le bâtiment, d'une superficie de 30 000 m², comprend 5,5 kilomètres de matériel de manutention et de tri, 57 quais de déchargement ainsi qu'une connexion ferroviaire, pour un investissement total de 120 millions d'EUR.

La conception du Centre de traitement de Vienne répond aux prescriptions les plus récentes en matière d'ergonomie et de médecine du travail: les techniques d'automatisation comprennent des dispositifs de déchargement robotisés destinés à soulever et à transporter les volumes importants de courrier. Les nuisances sonores réduites au minimum, les postes de travail insonorisés, l'intensité lumineuse constante et une climatisation adaptée et saine constituent des conditions de travail optimales pour les employés et font du centre de Vienne une référence en la matière.

Des résultats prometteurs

Actuellement, 80% des envois du régime intérieur sont distribués à leurs destinataires le jour ouvrable suivant leur dépôt, alors que cette valeur était de 65% avant la mise en route du centre. La poste autrichienne vise les 95% en 2004, un objectif de son programme d'amélioration de la qualité de service, déjà atteint dans les centres de tri de Salzbourg et de Styrie. Le traitement automatisé des envois a augmenté le débit du courrier sortant du tri préliminaire. En septembre 2002, les trieuses traitaient 87% du volume quotidien, soit 30 000 envois par heure. Au début d'octobre, des opérations de réglage et d'ajustement ont relevé ce taux à 92%.

La transition logistique de l'exploitation postale sans la moindre interruption et la fusion de sept centres en un seul pour toute la région ont fait de ce projet le plus risqué qu'une entreprise autrichienne ait entrepris ces dernières années. Doté d'équipements logistiques de pointe, le Centre de traitement de Vienne est devenu le nœud des opérations logistiques postales en Autriche et, à ce titre, fait figure de proue tant pour Magyar Posta que pour l'ensemble des postes en Europe. ■

Article et photos: Jérôme Deutschmann

Les trieuses automatiques du Centre de traitement de Vienne peuvent trier 30 000 envois par heure.

Automated letter sorters at the Vienna mail centre is capable of sorting 30 000 pieces per hour.

handling and sorting equipment, 57 loading platforms and a rail link, represents a total investment of 120 million EUR.

The centre was designed in accordance with the latest ergonomic and occupational health regulations: the automation technology includes loading devices to lift and convey large volumes of mail. The minimized noise levels, sound-proofed workstations, consistent lighting and climate-controlled environment provide optimum working conditions that make the centre a benchmark facility.

Promising results

Today, 80 percent of domestic mail in Austria is delivered the next day; before the centre came into operation, this figure was 65 percent. The Austrian Post is aiming for 95 percent in 2004, an objective of its quality improvement programme and a target already reached in its Salzburg and Styria sorting centres. The automated processing systems have made it possible to increase the volume of mail that is pre-sorted. In September 2002, sorters were handling 87 percent of the daily mail volume, or 30 000 pieces per hour. By early October, tuning and adjustments had raised this rate to 92 percent.

A logistical transition without any disruption of postal operations and the merger of seven centres into a single one for the entire region have made this the most ambitious project undertaken by an Austrian enterprise in the last few years. Equipped with the latest in logistical systems, the Vienna Mail Centre has become the country's postal logistics hub and has set a new standard, not only for Magyar Posta but also for Posts throughout Europe.

Article and photos: Jérôme Deutschmann

Le Centre de traitement de Vienne, d'une superficie de 30 000 m², comprend 5,5 kilomètres de matériel de manutention et de tri, 57 quais de déchargement ainsi qu'une connexion ferroviaire.

The 30 000-square-metre Vienna mail centre houses 5.5 kilometres of handling and sorting equipment, 57 loading platforms and a rail link.



POST*Code: un adressage au service de tous

POST*Code: addressing for all

Dans le cadre de la mission de l'UPU d'aider les postes à améliorer la qualité du service postal international, l'Equipe de projet «@dressage universel» du Bureau international transmet son expérience et répond de façon personnalisée et adaptée aux problématiques de la gestion des adresses. Pour ce faire, cette Equipe alimente et tient à jour une base d'information des systèmes d'adressage postal, qui garantit la rédaction correcte des adresses et constitue le point unique du suivi des évolutions de l'adressage et de la codification postale de tous les Pays-membres de l'UPU.

Vers la normalisation de l'adressage

Au cours des deux dernières années, les experts «POST*Code» et la Sous-Equipe de projet «Normalisation de l'adresse» ont travaillé à la mise en place d'une norme internationale en matière d'adressage des envois. Une liste des éléments composant une adresse, qui a dernièrement pu être formalisée, a permis de construire un référentiel sur la structure des adresses. Ce savoir-faire est à l'origine de la publication «Systèmes d'adressage postal». Cette brochure de référence contient un descriptif des éléments de l'adresse pour chaque pays, le type et la place du code postal, la méthode de codification, les formats, des exemples d'adresses et les contacts utiles en matière d'adressage pour chaque pays. La publication, qui apporte la garantie d'une rédaction correcte des adresses, gage d'un traitement rapide et efficace des envois, répond aux attentes des postes et des entreprises qui souhaitent parfaire leur politique d'adressage ou mettre en place un système de codes postaux. Cette publication fait l'objet de mises à jour régulières et, fait nouveau, peut être personnalisée à l'effigie de l'entreprise, de l'organisation ou de la poste, et devenir par là même un document publicitaire.

As part of the UPU's mission to assist Posts to improve the quality of the international postal service, the International Bureau's Universal @ddressing Project Team uses its experience to respond to address management problems. To assist in this task, the Project Team maintains and updates a database of postal addressing system information which helps ensure correct addressing and provides a unique vantage point from which to observe addressing and postcode system trends in all UPU member countries.

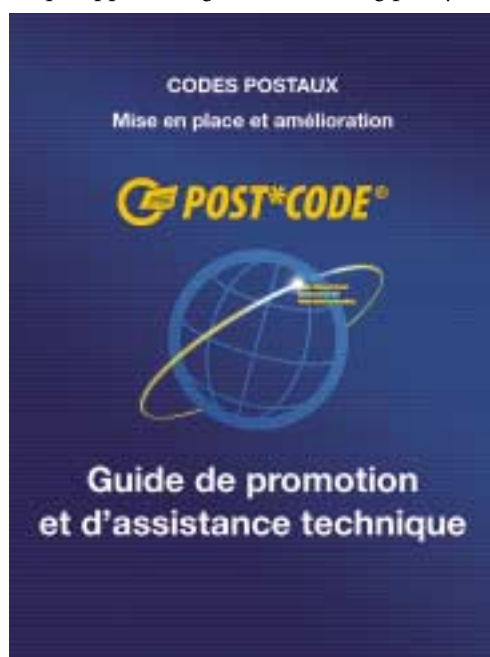
Towards address standardisation

Over the past two years, the POST*Code experts and the "Address Standardization" Sub-Project Team have developed an international standard for mail item addressing. The team has used the recently finalized list of address elements to construct an address structure database. This know-how has been used to compile Postal Addressing Systems, a reference booklet which contains a description of the address elements used in each country, the type and position of the postcode, the coding method, formats, sample addresses and useful addressing contacts in each country. The booklet, with its advice on correct addressing – essential for quick and efficient handling of letter-post items – is a useful tool for Posts and businesses looking to improve their addressing policy or introduce a postcode system. The

publication is regularly updated and can now also be customized with the logos of companies, organizations or postal administrations wishing to use it as an advertising medium.

Data in a uniform format

The considerable advances in international address data gathering in recent years, coupled with the Universal @ddressing Project's good relations with its POST*Code correspondents within posts, have



Ligne d'assistance sur les codes postaux: un succès à Singapour!

Dans le domaine des codes postaux, Singpost, la poste de Singapour, fait preuve d'une réelle innovation en matière d'accès aux codes postaux. Elle a en effet lancé en 2002 sa ligne d'assistance téléphonique pour les codes postaux (*Postal Code Helpline*). D'un simple coup de fil et par le biais de l'interface utilisateur la plus simple de toutes – la voix –, l'appelant peut obtenir facilement et gratuitement le code postal à six chiffres de n'importe quel lieu, aussi précis soit-il. Il ressort d'une analyse récente que 75% des demandes sont satisfaites. C'est le moteur de reconnaissance vocale SpeechWorks qui rend possible cet accès en temps réel aux codes postaux. Ce logiciel reconnaît automatiquement la parole, indépendamment de l'accentuation ou du rythme de la diction de l'utilisateur, et permet le regroupement rapide des données nécessaires.

Singapour compte plus de 122 000 codes postaux et plusieurs niveaux d'adressage postal. En lançant ce service unique dans le secteur postal en Asie, Singpost a voulu optimiser les renseignements relatifs à l'adressage postal, améliorer la qualité du service à la clientèle et en réduire les coûts. «Grâce à cette application performante, activée par la parole, notre personnel dispose désormais de plus de temps pour renseigner les clients sur d'autres questions qui les préoccupent», reconnaît M. Tan Swee Guan, Directeur des transactions électroniques et de l'ingénierie chez Singpost. Ce libre-service à distance via le téléphone «répond avec précision et de façon conviviale aux clients qui n'ont qu'à parler, à fournir des données ou une combinaison de données sur la rue, le quartier, le bâtiment, la maison, etc., et ce, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept».



Les données sous un format unique

Les progrès considérables accomplis ces dernières années en matière de collecte de données d'adressage au niveau international, ajoutés aux relations privilégiées que l'Equipe de projet «@dressage universel» entretient avec ses correspondants «POST*Code» au sein des postes, font de l'UPU un repère international et fiable du suivi des évolutions de la codification postale de tous les Pays-membres.

Concrètement, les correspondants nationaux envoient les codes postaux sous la forme de données brutes. Luc Hauss, Chef des produits, explique à ce propos qu'«après analyse, les données d'origine sont converties au format unique et permanent POST*CODE®. Cette structure originale permet d'intégrer les données des codes postaux du monde entier, quel que soit le format national des données qui sont

made the UPU an international authority on postcode developments in all member countries.

In concrete terms, the national correspondents supply their postcodes in the form of raw data. Product manager, Luc Hauss, explains: "Once analyzed, the original data are converted to the single, durable POST*CODE® format. This unique structure allows us to include postcode data from throughout the world, regardless of the national format in which the data are delivered." This information, imported, converted and ready for use with domestic and international address checking software, forms the basis of the Universal POST*CODE DataBase. Four updates each year keep users abreast of new developments or

Speech-activated postcode hotline a hit in Singapore!

SingPost, the postal administration of Singapore, has broken new ground in terms of access to postcodes. In 2002, it launched its Postal Code Helpline. With one free phone call, and the simplest user interface of all – the human voice – customers can obtain the six-figure postcode for any given locality. Recent

analysis shows that 75% of inquiries are successful. It is the SpeechWorks voice recognition system that makes this real-time access to postcodes possible. This software automatically interprets speech, regardless of the user's accent or how fast he or she speaks, and enables the relevant data to be gathered rapidly.

Singapore has more than 122 000 postcodes and several levels of postal addressing. In launching this service – a first for the postal sector in Asia – SingPost has sought to improve the postal addressing information available, raise customer service quality and cut costs. "This powerful speech-activated application will free our customer service officers to assist in other customer inquiries," says Tan Swee Guan, Senior Director of eBusiness and Engineering at SingPost. "The self-service hotline gives customers easy, user-friendly information; they simply say the street name or a combination of a street name and block, building or house number, and the system responds with the correct postal code, 24 hours a day, seven days a week".

Luc Hauss (au milieu), Chef des produits et Patricia Vivas-Risse, Responsable marketing, avec un client à POST-EXPO 2002.



POST*Code Product Manager, Luc Hauss (middle) and Marketing Expert, Patricia Vivas-Risse, with a client during POST-EXPO 2002.

livrées.» Les informations ainsi importées, converties et prêtes à être intégrées aux logiciels de vérification d'adresses nationales et internationales, constituent la base de données Universal POST*CODE DataBase. Quatre mises à jour annuelles informent les utilisateurs des nouveautés ou des changements intervenus dans les pays. A ce jour, ce produit, livré sur CD-ROM, «assure déjà la vérification d'adresses tant pour les entreprises leaders de la gestion d'adresses que pour les postes, les sociétés de colis express, les fournisseurs de logistique, les entreprises du secteur du tourisme, de l'hôtellerie, les banques, en somme, toute entreprise soucieuse d'un acheminement du courrier de qualité. Sur le plan financier, les codes postaux sont soumis à une licence et à des droits d'utilisation», précise Luc Hauss.

La codification postale à la portée de tous

Parallèlement à ces deux produits, l'UPU veille à sensibiliser les opérateurs postaux aux atouts du code postal. L'Equipe de projet «Promotion des codes postaux» a élaboré et diffusera sous peu une brochure intitulée «Guide de promotion et d'assistance technique», qui présente les méthodes et les outils nécessaires aux pays qui envisagent d'implanter, d'améliorer ou de rationaliser leur codification postale. L'assistance technique consiste à faire intervenir des experts ou des consultants de pays plus avancés dans ce domaine qui évaluent la faisabilité du projet, participent à la mise en place de la codification postale ou contribuent à la création de bases de données. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la volonté globale de l'UPU de mettre le code postal à la portée de tous les pays, car il demeure indispensable pour l'organisation du tri, l'acheminement et la distribution du courrier. ■

Pour de plus amples informations sur ces produits, veuillez contacter postcode@upu.int

changes in the countries. "This CD-ROM-based product is already used for address checking by leading address management firms, Posts, express couriers, logistics firms, the tourist and hotel sectors, banks... in short, any company that cares about the quality of its mail transmissions. In financial terms, the postcodes are subject to licensing and user rights," says Hauss.

POST*CODE®

Postcodes for all

Besides publishing these two products, the UPU is promoting awareness of the benefits of postcode systems among postal operators. The POST*Code "Postcode Promotion" Sub-Project Team has prepared, and will shortly be distributing, a Postcode promotion and technical assistance guide setting out the methods and tools countries need to establish, improve or rationalize their postcode systems. Technical assistance is provided in the form of experts or consultants from countries that have made more progress in this area assessing the feasibility of projects, assisting in the introduction of postcode systems or contributing to the creation of databases. This activity forms an integral part of the UPU's overall strategy of bringing postcodes within reach of all countries, as an essential organizational tool for mail sorting, transmission and delivery. ■

For further information on these products, please contact postcode@upu.int

La Roumanie accueillera le Congrès 2004 de l'UPU

Romania welcomes the 2004 UPU Congress

Le Centre international de conférences de Bucarest, capitale de la Roumanie, a été retenu pour abriter le 23^e Congrès postal universel. Suite à la décision de la Côte d'Ivoire (Rép.) de renoncer à organiser le Congrès en raison de la situation politique que connaît le pays, le Gouvernement de la Roumanie a confirmé sa proposition d'accueillir le Congrès de 2004. Les dates d'ouverture et de clôture du Congrès ont été provisoirement fixées au 15 septembre et au 5 octobre 2004 respectivement.

C'est en octobre 2002 que le Gouvernement de la Côte d'Ivoire a informé l'UPU que le pays se devait de consacrer la totalité de ses ressources à la restauration de la paix sur son territoire et n'était plus de ce fait en position d'accueillir le Congrès de 2004. Le Bureau international de l'UPU s'est immédiatement mis en quête d'un autre pays disposant de l'infrastructure nécessaire et susceptible d'accueillir le Congrès dans un délai aussi court. Compte tenu du sentiment de fierté développé par les pays africains à l'idée de voir le Congrès se dérouler sur leur continent, des négociations ont été menées avec d'autres pays africains, ainsi qu'avec des pays d'autres régions du globe. Le Gouvernement de la Roumanie a manifesté son intérêt pour la première fois en octobre 2002 et a définitivement accepté de relever le défi en février 2003.

Le premier Congrès de l'UPU en Europe orientale

Le Directeur général de l'UPU, M. Thomas E. Leavey, s'est déclaré satisfait de cette décision: «Le Gouvernement de la Roumanie et l'opérateur postal national *Posta Romana* disposent à eux deux des moyens, des infrastructures et des ressources pour organiser une manifestation internationale de cette envergure. En outre, ce sera le tout premier Congrès de l'UPU jamais organisé en Europe orientale. Ce Congrès revêtira une importance particulière pour la Roumanie en ce sens que le pays se prépare à entrer dans l'Union euro-

The International Conference Centre in the Romanian capital Bucharest has been secured as the venue for the 23rd Universal Postal Congress. The Government of Romania confirmed its offer to host the 2004 Congress following the decision by Côte d'Ivoire to withdraw from organizing the Congress as a result of the political situation in the country. The provisional Congress dates are 15 September to 5 October 2004.

The Government of Côte d'Ivoire informed the UPU in October 2002 that it was no longer in a position to host the 2004 Congress as it had to devote all its resources to restoring peace in the country. The UPU's International Bureau immediately began searching for another country that possessed the appropriate infrastructure to host the Congress at rather short notice. Taking into consideration the pride that has developed among African countries at the prospect of hosting the Congress on that continent, negotiations were conducted with other African countries, as well as with countries in other regions. The Government of Romania first showed interest in hosting the Congress in October 2002 and finally accepted the challenge in February 2003.

First UPU Congress in Eastern Europe

UPU Director General Thomas E. Leavey voiced his satisfaction with the decision. "The Government of Romania, together with the national postal operator *Posta Romana*, has the organizational capabilities, infrastructure and resources to organize an international event of this size. In addition, it will be the first UPU Congress ever held in Eastern Europe. The Congress will have special importance for Romania as it prepares

Le Directeur général de l'UPU, M. Thomas E. Leavey, et le Président de la Roumanie, M. Ion Iliescu, se sont retrouvés à Genève à la fin de février 2003 pour discuter du 23^e Congrès de l'UPU.



UPU Director General Thomas E. Leavey met the President of Romania, Mr. Ion Iliescu, in Geneva at the end of February 2003 to discuss the 23rd UPU Congress.

Lieu du Congrès: le Centre international de conférences se trouve dans les bâtiments du Palais du Parlement de Bucarest. Avec une surface totale de 330 000 m², le Palais est le second plus vaste bâtiment administratif du monde après le Pentagone (photo: Mediafax).

Congress venue: The International Conference Centre is located inside the Palace of Parliament in Bucharest. With a surface of 330 000 square metres, it is the second largest administration building in the world after the Pentagon (photo: Mediafax).



péenne.» M. Leavey a remercié les gouvernements qui ont étudié avec le Bureau international la possibilité d'accueillir le Congrès de 2004 du temps qu'ils ont consacré à l'examen sérieux de cette éventualité. Il a assuré la Roumanie de l'appui total du Bureau international de l'UPU et de ses 189 Pays-membres pour faire de ce 23^e Congrès une grande réussite.

Le Président et Directeur général de la poste de Roumanie (Posta Romana), M. Gabriel Mateescu, a déclaré que c'était un grand honneur pour son pays et l'administration postale de ce dernier d'organiser cette réunion internationale de haut niveau des services postaux et de donner à un si grand nombre d'invités étrangers l'occasion de goûter à l'hospitalité roumaine. M. Mateescu a déclaré que la Roumanie est prête à accueillir la large délégation du Congrès de l'UPU à Bucarest, puisque la capitale dispose déjà de toutes les installations de réunion, de la capacité d'accueil hôtelier et de l'infrastructure de transport nécessaires. Il a souligné que Bucarest avait déjà accueilli avec succès, ces dernières années, un certain nombre de grandes réunions internationales, au nombre desquelles le Sommet des premiers ministres des pays candidats à l'adhésion à l'OTAN en 2002, le Conseil des ministres de l'OSCE en 2001 et la Conférence paneuropéenne préparatoire au Sommet mondial sur la société de l'information en 2002.

La Roumanie était l'un des 22 membres fondateurs de l'UPU en 1874.

Le Palais du Parlement

C'est dans le Centre international de conférences, situé dans le Palais du Parlement de Bucarest, que se déroulera l'essentiel du Congrès. Construite sur ordre de l'ancien Président de la Roumanie Nicolae Ceaucescu, l'ancienne «Maison du peuple» est, avec une surface de 330 000 m², le second plus vaste bâtiment administratif du monde après le Pentagone. Plus de 400 architectes et quelque 20 000 personnes ont participé à sa construction, commencée en 1984.

Situé dans le centre historique et géographique de Bucarest, le Palais du Parlement est à proximité des hôtels, des magasins et des transports publics. Outre le Centre international de conférences, il abrite aussi d'autres organes gouvernementaux et est le siège du Parlement roumain.

Le Centre international de conférences

Le Centre international de conférences couvre 10 000 m² d'espaces de réunion et d'exposition. Les neuf principales salles de réunion peuvent accueillir entre 50 et 1500 personnes chacune. La salle Sala Unirri, par exemple, compte 1500 sièges, la salle Alexandru Ioan Cuza 1200, la salle I.I.C. Bratianu 600 et la salle Take Ionescu 400.

for entry into the European Union." Leavey thanked those governments with which the International Bureau has explored the possibility of hosting the 2004 Congress for their time and their serious consideration. He pledged the support of the UPU's International Bureau and that of its 189 member countries to assist Romania in making the Congress a great success.

The Chairman and CEO of Romania Post (*Posta Romana*), Gabriel Mateescu, says it is a great honour for his country and his postal administration to organize this high-level international forum of postal services and to introduce so many foreign guests to Romanian hospitality. Mateescu says Romania is geared to welcoming the large UPU Congress delegation to Bucharest since it has all the necessary meeting facilities, hotel accommodation and transport infrastructure in place. He pointed out that Bucharest has successfully hosted a number of large international events in recent years, including the 2002 Prime Ministers' Summit of NATO candidate countries, the 2001 OSCE Ministerial Council, and the 2002 Pan-European Preparatory Conference for the World Summit on the Information Society.

Romania was one of the 22 founding members of the UPU in 1874.

The Palace of Parliament

The International Conference Centre located inside the Palace of Parliament in Bucharest will serve as the main Congress venue. Built by former Romanian leader Nicolae Ceaucescu, the building was previously known as the House of the People. With a surface of 330 000 square metres, it is the second largest administration building in the world after the Pentagon. More than 400 architects and approximately 20 000 people have contributed to its construction which started in 1984.

The Palace of Parliament is situated in the historical and geographical centre of Bucharest, putting it within easy reach of hotels, shops and public transport. In addition to the International Conference Centre, it also hosts other government institutions and serves as the headquarters of the Romanian Parliament.

International Conference Centre

The International Conference Centre has 10 000 square metres of meeting and exhibition space. The nine main meeting halls can seat between 50 and 1500 people each. The Sala Unirri Hall, for example, has 1500 seats, the Alexandru Ioan Cuza Hall 1200, the I.I. C. Bratianu Hall 600 and the Take Ionescu Hall 400.

Most of the conference halls have facilities for simultaneous interpretation in up to 12 languages, as well as audio and video facilities. There are also a number of restaurants and a first-aid station.

In addition to the International Conference Centre, Bucharest also hosts the ROMEXPO exhibition centre. Plans to organize a major philatelic exhibition during Congress are currently being finalized and the organiz-



La plupart des salles de conférences sont équipées du matériel nécessaire pour assurer une interprétation simultanée vers 12 langues et comportent des installations audio et vidéo. Un certain nombre de restaurants et de postes de secours sont disséminés dans le bâtiment.

Outre le Centre international de conférences, Bucarest abrite également le centre d'exposition ROMEXPO. Des projets relatifs à l'organisation d'une grande exposition philatélique à l'occasion du Congrès sont actuellement dans leur phase finale d'élaboration, et les organisateurs de l'exposition internationale annuelle de technologie postale POST-EXPO sont également favorables à l'idée d'organiser cette manifestation à Bucarest pendant le Congrès 2004.

Logement et transport

La capacité d'hébergement des hôtels de première et de deuxième catégorie de Bucarest, dont certains sont situés très près du Centre international de conférences, est de plus de 2000 chambres.

Construit dans les années 70 pour les ouvriers, le réseau ferré métropolitain est assez régulier, mais il dessert principalement les zones résidentielles et les zones industrielles plutôt que le centre-ville. Le réseau intra-urbain d'autobus, de tramways et de trolleybus est fiable, mais ses véhicules sont bondés aux heures de pointe. Plusieurs sociétés officielles de taxis opèrent dans Bucarest à des tarifs très bas.

Tous les vols internationaux atterrissent à l'aéroport international d'Otopeni, à une demi-heure de route du centre-ville. Il y a des vols directs à destination des principales villes d'Europe, notamment Amsterdam, Athènes, Bruxelles, Francfort, Londres, Paris, Vienne et Zurich. Le transporteur aérien national roumain, TAROM, assure également des vols directs au départ d'autres destinations internationales telles que Beijing, Copenhague, Dubaï, Istanbul, Le Caire, Madrid et New York.

Situation et climat favorables

La population de Bucarest s'élève à plus de 2 millions d'habitants. La ville est un mélange d'ancien et de moderne agrémenté d'espaces verts, où vieux monastères et vieilles églises côtoient des immeubles de bureaux modernes bordés par de larges avenues. Bucarest se trouve à 60 kilomètres du Danube, à 125 kilomètres des Carpates et à 260 kilomètres de la mer Noire.

L'automne, dit-on, est la meilleure saison pour visiter la Roumanie. La température moyenne à Bucarest en septembre oscille entre 11 et 25° C; la pluviométrie y est très faible et il fait jour pendant au moins huit heures. En octobre, la température moyenne s'échelonne entre 6 et 18° C. ■

ers of the annual international postal technology exhibition – POST-EXPO – have also expressed interest in bringing this event to Bucharest during the 2004 Congress.

Accommodation and transportation

Bucharest's upper- and middle-class hotels have more than 2000 rooms to offer, some in close proximity to the International Conference Centre.

Built in the 70s for the workers, the metro system runs fairly regularly, but serves residential and industrial areas rather than the city centre. The city's buses, trams and trolleybuses are reliable despite being packed during peak hours. Several official taxi companies operate in Bucharest at very low prices.

Place de l'Université: Bucarest est fort appréciée des visiteurs pour son architecture, ses espaces verts et l'amabilité de ses habitants (photo: Mediafax).



All international flights land at Otopeni International Airport, which is a 30-minute drive from the city centre. There are direct air connections from most major European cities, including Amsterdam, Athens, Brussels, Frankfurt, London, Paris, Vienna and Zurich. Romania's national carrier TAROM also flies there direct from other international destinations such as Beijing, Cairo, Copenhagen, Dubai, Istanbul, Madrid and New York.

University Square: visitors are said to appreciate Bucharest for its architecture, green spaces, and the kindness of its people (photo: Mediafax).

Ideal location and weather

Bucharest has a population of more than two million and offers a mixture of old and new: old Romanian churches and monasteries, modern office buildings, large boulevards and green parks. It is situated 60 km from the River Danube, 125 km from the Carpathian Mountains and 260 km from the Black Sea.

Autumn is said to be a pleasant time of the year to visit Romania. The average temperature in Bucharest in September varies between 11° C minimum and 25° C maximum, with at least eight hours daylight and a very low rainfall. The average temperature in October varies between 6° C and 18° C. ■

Dialogue avec / Face-to-face with Thomas E. Leavey

Thomas E. Leavey

Directeur général
de l'Union postale
universelle

Director General
of the Universal
Postal Union



En tant que principal forum de coopération entre les postes du monde entier, l'Union postale universelle a été le témoin des vastes changements du secteur postal depuis sa création, voici plus de cent vingt-huit ans. Afin de suivre l'évolution des besoins de ses membres et de leurs clients dans un environnement des communications qui change rapidement, l'UPU, en tant qu'organisation, a aussi subi des transformations majeures, et elle est aujourd'hui bien loin de l'Union générale des postes créée par 22 pays en 1874. Certains esprits critiques estiment cependant que l'UPU n'évolue pas assez vite. Nous nous sommes entretenus avec le Directeur général de l'UPU, M. Thomas E. Leavey, au sujet du rôle et des défis futurs de l'UPU, et nous lui avons demandé de nous exposer quelques-uns des principaux changements récents du marché postal...

«L'un des changements les plus marquants a été l'apparition de nouveaux modèles d'entreprises qui

As the primary forum for cooperation between the world's postal services, the Universal Postal Union has witnessed vast changes in the postal sector since its establishment 128 years ago. In keeping pace with the changing needs of its members and their customers in a rapidly changing communications environment, the UPU itself as an organization has also undergone major changes and is today a far cry from the General Postal Union established by 22 countries in 1874. Some critics, however, believe that the UPU is not moving fast enough. *Union Postale* spoke to Thomas E. Leavey, Director General of the UPU, about the role and challenges ahead for the UPU, and asked him to outline some of the most significant changes in the postal business market in recent times...

“One of the most significant changes has been the appearance of new business models. They have brought a commercial approach to the postal sector, as well as a vast range of new products and services. Big

ont apporté au secteur postal une approche commerciale ainsi qu'une vaste gamme de nouveaux produits et services. Les gros expéditeurs de courrier sont devenus les principaux clients, et les postes ont dû adapter leurs produits en fonction de leurs besoins. Les nouveaux modèles d'entreprises ont conduit à une ouverture du secteur postal aux alliances et aux coentreprises avec d'autres compagnies dans des secteurs d'activité connexes, tels que le marché de la messagerie express, rendant ainsi le secteur postal plus concurrentiel. Je fais allusion à la fois à la concurrence entre les postes pour le courrier transfrontalier et à la concurrence entre les opérateurs postaux publics et les sociétés de distribution privées.

Un autre changement positif dont nous sommes témoins est l'effort intense déployé par les postes pour améliorer la qualité de leur service. En l'absence d'un niveau de qualité élevé, les clients n'utiliseront plus le service postal très longtemps. Je me félicite des progrès réalisés par les postes, partout dans le monde, pour améliorer la qualité de leur service, mais il reste encore beaucoup à faire. L'UPU apporte son concours dans ce domaine au moyen de ses divers systèmes d'évaluation de la qualité.»

Union Postale: L'UPU, comme beaucoup d'autres organisations internationales, fait parfois l'objet de critiques de la part de personnes qui lui reprochent de fonctionner selon un mode trop bureaucratique et de consacrer trop d'énergie, de temps et d'argent aux formalités administratives et à la paperasserie. Comment l'UPU a-t-elle changé depuis votre arrivée au poste de Directeur général, voici un peu plus de huit ans?

Thomas E. Leavey: Je dirais que l'argument selon lequel l'UPU consacre trop de temps à la paperasserie et aux formalités administratives est une exagération. L'organisation doit communiquer avec ses membres dans le cadre de règlements, de procédures et de normes, et une bonne documentation est nécessaire à cet effet. En fait, l'UPU a toujours fourni un travail de qualité en ce qui concerne la documentation de ses décisions et la publication de ses règlements.

J'estime que l'UPU et son Bureau international sont devenus plus dynamiques. Nous sommes davantage à l'écoute de nos membres, et c'est à eux qu'il incombe de décider à quel rythme nous devons progresser. Les membres souhaitent débattre de questions variées dans les réunions des divers groupes

volume mailers have become the primary customers, and postal products have had to be tailored to their needs. The new business models have opened up the postal sector to alliances and joint ventures with other companies in related fields, such as the express courier market, making the postal business more competitive. By competitive, I mean both in terms of postal services competing with one another for cross-border mail, and also between public postal operators and private delivery companies.

Another positive development we are witnessing is the intense effort by postal services to improve the quality of their service. Without a high level of quality, customers will no longer use the postal service. I am very satisfied that postal services around the world have made good progress in improving the quality of their service, but there is still a lot more work to be done. The UPU is assisting in this regard through its various quality of service measurement systems."

Union Postale: The UPU, like many other large international organizations, is sometimes criticized for being too bureaucratic and for spending too much energy, time and money on red tape and paper work. How has the UPU changed since you became Director General just over eight years ago?

Thomas E. Leavey: I would argue that the statement that the UPU is spending too much time on paperwork and red tape is exaggerated. The organization must communicate with its members through regulations, procedures and standards with an emphasis on proper documentation. As a matter of fact, the UPU has always been very good at documenting its decisions and publishing its regulations.

I believe the UPU and its International Bureau have become more dynamic. We listen more to our mem-

bers, and it is really the members that should decide how quickly we must move. The members want to discuss issues within the various working groups and Councils. They want to develop consensus and of course, this sometimes takes time. They want to hear all points of view in order to measure the advantages and disadvantages

of any given decision. For this reason, the UPU goes through an intensive and democratic process to seek the viewpoint of all parties concerned. I believe this is one of our strengths. We must remember that the UPU represents 189 countries, and the organization





de travail et des Conseils. Ils veulent parvenir à un consensus et, bien entendu, cela exige parfois du temps. Ils veulent connaître tous les points de vue afin d'évaluer les avantages et les inconvénients d'une décision donnée. C'est pourquoi l'UPU met en œuvre une procédure rigoureuse et démocratique afin que les vues de toutes les parties intéressées soient prises en compte. A mon sens, c'est là l'un de nos atouts. Il faut se rappeler que l'UPU représente 189 pays; elle doit donc recueillir les avis de tous ses membres et s'efforcer de structurer le processus décisionnel de façon organisée. J'ai certainement constaté une amélioration au cours de ces dernières années aux niveaux de la communication, de l'écoute et de la mise en œuvre des décisions.

Le Bureau international était considéré autrefois comme le gardien des règles et l'organisme chargé de leur interprétation. Si l'UPU demeure une organisation fondée sur des règles, nous avons compris que nous devons être plus dynamiques et jouer un rôle prépondérant dans le monde postal pour faciliter l'évolution du secteur. L'UPU a aussi pris des mesures concrètes pour s'ouvrir aux autres organisations du secteur postal et de secteurs connexes. Nous avons établi des relations avec l'Organisation mondiale des douanes, l'IATA et les éditeurs, ainsi qu'avec d'autres partenaires par l'intermédiaire du Groupe consultatif. Nous travaillons aussi dans le cadre des règles de l'Organisation mondiale du commerce. Par ailleurs, j'estime que nous comprenons mieux aujourd'hui le rôle de l'UPU et de ses membres par rapport à la notion de service public, notamment en ce qui concerne le service universel et la concurrence sur un marché postal déréglementé. Tous ces efforts ont conduit à une coopération plus étroite avec les partenaires privés du secteur postal et devraient être considérés comme un grand pas en avant.

Union Postale: Que répondez-vous à certaines critiques selon lesquelles l'UPU est déconnectée de la réalité des besoins de ses membres et perd sa raison d'être dans un environnement postal qui évolue rapidement?

therefore has to seek the views of all members and try to put those decisions into an organized framework of procedures. I have definitely seen change over the past years in the sense that we have become better at communications, better at listening, and better at implementing decisions.

The International Bureau used to be considered as a guardian and interpreter of the rules. But while the UPU remains a rules-based organization, we have come to realize that we should be more dynamic and give leadership to the postal world in order to help facilitate change in the postal industry. The UPU has also made a determined effort to open up to other organizations, both within the postal industry and in related industries. We've established relations with the World Customs Organization, with IATA, the publishers and with other partners through the Advisory Group. I believe we have also achieved a better appreciation of the public service aspects of the UPU and its members, particularly in the field of universal service and competition in a deregulated postal market. All these efforts have led to a closer partnership with our stakeholders in the industry and should be seen as significant achievements.

Union Postale: What is your response to some critics that the UPU is out of touch with the needs of its members and that the organization is losing relevance in a rapidly changing postal environment?

Thomas E. Leavey: I believe strongly that the UPU is not losing relevance. The UPU is an intergovernmental organization, and as such, it represents the views of governments which have decided that universal service is essential for their own citizens. We recognize the move toward market liberalization and globalization, but the UPU continues to play a vital role in setting standards for postal operators, the public and the various industry partners that are developing services for the postal sector. We can see that, through liberalization and globalization, individual postal services may change their structures, their organization and their commercial approaches. But they will still need a coordinator: an organization, which brings together the interests of the industry. The UPU fulfills that role. It brings together the players to discuss and implement measures that will help to revitalize and direct the future market. It cannot simply be a cat-and-dog game of postal services competing with one another with many fragmented players. Governments want to see that the



Thomas E. Leavey: Je suis fermement convaincu que l'UPU ne perd nullement sa raison d'être. L'UPU est une organisation intergouvernementale et, à ce titre, elle représente les vues des Etats qui ont décidé que le service universel était essentiel pour leurs propres citoyens. Nous prenons acte de la tendance à la libéralisation et à la mondialisation du marché, mais l'UPU continue de jouer un rôle fondamental en établissant des normes à l'intention des opérateurs postaux, des usagers et des divers partenaires du secteur qui créent des services pour le secteur postal. Nous constatons que la libéralisation et la mondialisation permettent aux postes de changer leurs structures individuelles, leurs modes d'organisation et leurs politiques commerciales. Mais elles auront toujours besoin d'un coordonnateur, d'une organisation qui regroupe les intérêts du secteur. L'UPU remplit ce rôle. Elle rassemble les acteurs pour qu'ils puissent discuter et mettre en œuvre des mesures qui contribueront à dynamiser et à orienter le marché. Ce dernier ne saurait se réduire à un terrain de jeu sur lequel les postes se livrent à une concurrence sauvage. Les Etats veulent que les usagers soient satisfaits, et l'UPU est là pour veiller à la prestation du service universel.

public is served, and the UPU is there to ensure that universal service is available.

Union Postale: What do you consider as the most important advantages of being a UPU member, and how successful has the organization been in “delivering the goods”?

Thomas E. Leavey: The most important advantage of being a UPU member is to share in the responsibility of providing postal service throughout the world. It gives member countries and their postal services the status of an official operator that is committed by their governments to provide universal service. It of course also implies a number of obligations. It involves traditional obligations as listed in our conventions, such as the right to transit of mail, the protection of communications, the interaction with Customs, but it also concerns the ideal of creating a common bond among the countries of the world to ensure the free flow of mail.

Despite being a rules-based organization, we are not trying to impose unreasonable requirements upon our members. Rather, we try to bring order to the exchange of mail. We lay out the procedures and payments to be made for the delivery of mail, as well as the

Union Postale: Quels sont, selon vous, les principaux avantages du statut de membre de l'UPU, et dans quelle mesure l'organisation réussit-elle à répondre aux attentes de ses membres?

Thomas E. Leavey: Le principal avantage du statut de membre de l'UPU est de pouvoir partager la responsabilité de la prestation du service postal dans le monde. En effet, les Pays-membres et leur poste deviennent des opérateurs postaux officiels chargés par leur gouvernement d'assurer la prestation du service universel. Cela comporte aussi, bien sûr, certaines obligations; je pense notamment aux obligations traditionnelles énumérées dans nos conventions, comme le respect de la liberté de transit du courrier et la collaboration avec les douanes. Mais les Pays-membres de l'Union sont également liés par leur engagement commun en faveur de la libre circulation du courrier dans le monde.

Bien qu'étant une organisation fondée sur des règles, nous ne cherchons pas à imposer des conditions déraisonnables à nos membres. Nous nous efforçons seulement d'organiser les échanges de courrier. Nous établissons les procédures relatives à la distribution du courrier, notamment en ce qui concerne les paiements, et nous assurons les relations avec les autres organisations participant au processus de traitement du courrier, comme les compagnies aériennes et les entreprises de transport maritime.

Il ne faut pas oublier l'importante mission de l'UPU consistant à assurer des activités de coopération technique au profit des pays en développement. Ces pays comptent sur les programmes et projets de l'UPU pour développer leurs systèmes postaux. Le réseau postal constitue une chaîne dont la solidité dépend de chacun de ses maillons. Les pays en développement doivent donc appliquer les mêmes procédures et normes que les pays développés. Les activités de l'UPU dans le domaine de la coopération technique et du développement postal se sont révélées très efficaces pour faciliter une réforme structurelle des organisations postales. L'UPU favorise ainsi la solidarité entre les pays développés et les pays en développement.

L'UPU favorise aussi le développement de nouvelles technologies et de nouveaux moyens pour le suivi et la localisation des envois postaux, la dynamisation du service EMS, ainsi que le développement du marché des colis postaux et du publipostage. Nous mettons tout en œuvre pour élaborer un système équitable pour le paiement des frais terminaux et nous avons créé le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service en vue d'ai-

relationships with other organizations involved in the mail-handling process, such as airlines and shipping companies.

Let us also not forget the important mission of the UPU to provide technical cooperation to developing countries. These countries rely upon UPU programmes and projects to develop their postal systems. The postal network represents a chain that depends on each and every link. Developing countries therefore need to follow the same procedures and standards as the developed countries. The UPU's activities in the field of technical cooperation and postal development have been very effective in encouraging structural reform of postal organizations. In this way, the UPU is encouraging solidarity between developed and developing countries.

The UPU also promotes the development of new technologies, new approaches to the tracking-and-tracing of postal items, the revitalization of the EMS service, the development of the parcels market and direct mail. We are working hard to find an equitable payment system for terminal dues and we have created the Quality of Service Fund to help developing countries improve the quality of their service. All these efforts are to the direct benefit of UPU members and I think they recognize our achievements. The fact that the UPU is a specialized agency of the United Nations further enhances its reputation and gives a special status to the organization and its members.

Union Postale: What do you regard as the most important challenges for the UPU leading up to the 2004 Congress and thereafter?

Thomas E. Leavey: Certainly one of the challenges is to follow up on the proposals made by the High Level Group after the last Congress in Beijing in 1999. The door is not closed on some of these issues, particularly those concerning the role and mission of the UPU, its status as an intergovernmental organization, the regulatory environment in which postal services have to operate and the role of private operators in a competitive world. Many of our members are in the process of liberalization. We need to decide how these developments affect their membership of the UPU and the regulations of the UPU.

The creation of an equitable and fair terminal dues system is another important challenge. On the one hand, we need to find a way to properly reimburse countries for delivering mail, and on the other hand, to

der les pays en développement à améliorer la qualité de leur service. Tous ces efforts sont déployés au profit des membres de l'UPU, et je pense que ces derniers sont conscients des progrès accomplis. Le fait que l'UPU soit une institution spécialisée des Nations Unies contribue à asseoir sa réputation et confère un statut particulier à l'organisation et à ses membres.

Union Postale: Quels sont, selon vous, les principaux défis pour l'UPU d'ici au prochain Congrès et après?

Thomas E. Leavey: L'un de ces défis consiste certainement à assurer le suivi des propositions formulées par le Groupe de haut niveau après le dernier Congrès, qui s'est tenu à Beijing en 1999. Certains sujets de ces propositions restent d'actualité, notamment en ce qui concerne le rôle et la mission de l'UPU, son statut d'organisation intergouvernementale, l'environnement réglementaire dans lequel les postes doivent opérer et le rôle des opérateurs privés dans un monde où s'exerce la libre concurrence. Beaucoup de nos membres sont engagés dans un processus de libéralisation. Nous devons déterminer la manière dont cette évolution influe sur leur statut de membre de l'UPU et sur les règlements de l'organisation.

La création d'un système de frais terminaux juste et équitable représente un autre défi important. Nous devons, d'une part, trouver le moyen de rembourser correctement les pays de leurs frais de distribution du courrier et, d'autre part, mettre en place un système équitable pour tous les acteurs du marché, y compris les opérateurs privés. Un autre défi directement lié aux frais terminaux concerne le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service. Ce Fonds est un grand succès si l'on considère l'argent récolté au moyen de la surtaxe de 7,5% sur les paiements effectués au titre des frais terminaux. Mais, jusqu'à présent, les pays les plus défavorisés et les plus petits ont reçu très peu par l'intermédiaire du Fonds par rapport aux grands pays en développement. Une certaine restructuration du Fonds est donc nécessaire.

L'environnement stratégique dans lequel les postes opèrent constitue aussi une question importante. Nous devons mieux comprendre la situation dans les domaines dans lesquels le volume des échanges diminue en raison de l'évolution des besoins des clients. Nous devons aussi définir clairement des mesures susceptibles de modifier cette tendance – mesures devant être prises par les postes avec l'aide de l'UPU – au profit de la création de nouveaux services pouvant constituer de

provide a fair system for all players in the market, including private operators. Another challenge directly related to terminal dues is the Quality of Service Fund. The Fund has been very successful in terms of the money generated by the 7.5 percent surcharge on terminal dues payments. But until now, the poorest and smallest countries have received very little from the Fund compared to the larger developing countries. The



nouvelles sources de revenus. Dans le cadre de notre plan stratégique, nous devons traiter toutes ces questions et définir clairement la nature de l'assistance et de la coordination que l'UPU doit assurer pour aider les Pays-membres à s'adapter à l'évolution du marché.

Union Postale: Des partenaires du secteur privé participent déjà à certains travaux de l'UPU et du Groupe consultatif, lequel deviendra, à terme, le troisième organe de l'UPU sous le nom de Comité consultatif. Mais certains partenaires estiment que ce n'est pas suffisant. Est-il prévu de traiter la question de l'adhésion des opérateurs privés à l'UPU?

Thomas E. Leavey: C'est aux membres qu'il appartient de se prononcer sur cette question. Il est vrai que nous avons eu des discussions intenses sur le rôle des partenaires du secteur privé au sein de l'UPU. Personnellement, je préférerais qu'ils bénéficient du statut d'observateur auprès de la plupart des organes de l'organisation. Le Groupe de haut niveau a décidé de procéder par étapes jusqu'à l'instauration du Comité consultatif lors du prochain Congrès. Je pense qu'à terme nous irons plus loin et permettrons aux partenaires de contribuer pleinement aux travaux de l'UPU. Cette réalité n'est pas si lointaine puisque les partenaires participent déjà aux activités du Groupe consultatif. Des opérateurs privés participent aux travaux de ce Groupe et assistent à nos réunions dans le cadre de certaines délégations nationales. Un changement progressif est donc à prévoir. Je ne vois pas cela comme une menace. Je crois au contraire que cela renforcera l'influence de l'UPU.

Union Postale: Quel a été, jusqu'à présent, l'aspect le plus enrichissant de votre travail?

Thomas E. Leavey: L'aspect le plus enrichissant de mon travail est certainement la possibilité de rencontrer tant de gens formidables dans le monde postal et de pouvoir m'entretenir avec eux. Je les respecte non seulement pour leurs talents et leur aptitude à servir les usagers, mais aussi pour leurs efforts en faveur de l'amélioration des services postaux. J'ai visité 84 pays différents au cours des huit dernières années. Lors de chacune de mes visites, j'ai eu l'occasion de rencontrer de hauts dirigeants – des présidents, des premiers ministres, des ministres et des directeurs généraux – et j'en ai toujours profité pour discuter de l'importance du service postal pour le développement économique et social. Je suis heureux de pouvoir affirmer que la ré-



Quality of Service Fund therefore needs some restructuring.

The strategic environment in which postal services operate poses another important challenge. We need to get a better handle on the areas where mail volumes are declining due to changes in customer needs. We also need to clearly define measures that could change this direction – measures to be taken by postal services and with the assistance of the UPU – to develop alternative services that could generate new revenues. Our Strategic Plan needs to address all these issues and clearly define the assistance and coordination to be provided by the UPU in helping member countries to adjust to changes in the marketplace.

Union Postale: Private stakeholders are already participating in some of the work of the UPU and in the Advisory Group that will eventually evolve into a third UPU body to be known as the Consultative Committee. But some partners feel this is not enough. Is UPU membership for private operators on the future agenda?

Thomas E. Leavey: That is for the members themselves

action de mes interlocuteurs a toujours été positive. J'estime qu'il est de mon devoir de Directeur général d'attirer l'attention des décideurs, tant du secteur public que du secteur privé, sur l'importance des services postaux.

Union Postale: Comment envisagez-vous la place et le rôle de l'UPU au sein du système des Nations Unies, et de quelle manière l'UPU contribue-t-elle à la réalisation des objectifs des Nations Unies?

Thomas E. Leavey: Les objectifs des Nations Unies, tels qu'énoncés dans la Déclaration du millénaire, portent essentiellement sur la réduction de la pauvreté et l'aptitude des nations à travailler ensemble à la mise en œuvre d'un vaste programme de développement. Je pense que l'UPU est bien placée pour contribuer à la réalisation de ces objectifs. Les postes contribuent au développement économique. Je dirais même qu'en l'absence d'un système postal viable l'économie d'un pays ne peut pas se développer au maximum de ses capacités. Je dirais aussi que la mission de l'UPU ne se limite pas à la prestation des services postaux. Nous travaillons dans le cadre de l'ONU en partenariat avec le Programme des Nations Unies pour le développement et d'autres organisations des Nations Unies pour fournir une assistance aux pays les plus défavorisés. Par l'intermédiaire de nos programmes de coopération technique et de développement, nous contribuons à la réalisation des grands objectifs du système des Nations Unies. L'UPU contribue directement et indirectement à améliorer l'entente et la communication entre tous les secteurs de la société.

Union Postale: Si le jeune facteur ou la jeune factrice qui distribue votre courrier vous demandait s'il ou si elle a de l'avenir au service de la poste, que répondriez-vous?

Thomas E. Leavey: On me pose très souvent cette question de différentes façons: la poste existera-t-elle encore dans dix ou vingt ans? Et je réponds invariablement par l'affirmative. Nous aurons toujours besoin de communications écrites. Cela ne signifie pas que le marché n'est pas en train de changer. Les postes devront faire preuve d'innovation et proposer de nouveaux produits et services, en particulier dans le domaine des communications électroniques. Je dirais donc au jeune facteur ou à la jeune factrice de rester optimiste. Vous devrez peut-être élargir vos compétences et envisager de travailler dans d'autres secteurs de l'activité postale. Bien qu'elle soit enrichissante, la

to decide. It is true that we have had intensive discussion on the role of stakeholders in the UPU. Personally, I would prefer that they be given observer status in almost all of our bodies. The High Level Group decided to take a progressive approach leading up to the establishment of the Consultative Council at the next Congress. I believe that eventually we will go further and allow stakeholders to make their appropriate contributions to the work of the UPU. In fact, we are not far from that already through the stakeholder participation in the Advisory Group: we have private operators participating in this Group, we also have private operators attending our meetings as part of some country delegations. So I see a gradual change coming. I do not regard it as a threat. I believe instead that it will enhance the influence of the UPU.

Union Postale: What has been the most rewarding aspect of your job so far?

Thomas E. Leavey: Clearly the most rewarding part has been the opportunity to meet and talk to so many wonderful people in the postal world. I not only respect them for their talents and their abilities to serve the public, but I also recognize their efforts to improve postal services. I have visited 84 different countries during the past eight years. On all of my visits, I have had the opportunity to meet with top officials: Presidents, Prime Ministers, Ministers and Directors General. And on all these occasions, I have used the opportunity to discuss the importance of the postal service for economic and social development. I am pleased to say that their response has always been positive. I believe it is part of my job as Director General to promote the importance of postal services to decision-makers in both the public and private sectors.

Union Postale: How do you see the place and role of the UPU within the United Nations system and what contribution is it making towards meeting UN goals?

Thomas E. Leavey: The United Nations goals as set out in the Millennium Declaration focus on the reduction of poverty and the ability of nations to work together in a broad programme of development. I think the UPU is well placed to contribute to the achievement of these goals. Postal services contribute to economic development. I would even go so far as to say that without a viable postal system, the economy of a country will not fulfill its development potential. I would also claim that the UPU has a broader mandate than merely providing postal services. We work within the UN structure in partnership with the United Nations Development Programme and other UN organizations to provide assistance to the most needy countries.



carrière de facteur ou de factrice n'offre peut-être pas les meilleures possibilités d'avancement. Je reste cependant optimiste et je pense que ceux qui ont étudié l'avenir du marché seront d'accord avec moi pour dire que le service postal est encore là pour longtemps.

Union Postale: Que faites-vous pour vous détendre? Vous arrive-t-il d'écrire des lettres (physiques) pendant votre temps libre?

Thomas E. Leavey: J'aime tous les sports, mais surtout le tennis et le golf. Je fais aussi un peu de ski et je lis beaucoup. Oui, j'écris des lettres. J'avoue que j'utilise aussi le courrier électronique, mais j'estime qu'une lettre a une valeur particulière. C'est pourquoi je passe beaucoup de temps, surtout en fin d'année, à écrire des lettres personnelles aux membres de ma famille et à mes amis. A la fin de l'année dernière, quelques personnes avec lesquelles j'ai l'habitude de correspondre m'ont envoyé des cartes électroniques. Elles étaient fort attrayantes et colorées, mais j'avoue que j'ai été déçu parce qu'à mes yeux ce genre de carte n'a pas autant de signification qu'une carte traditionnelle, choisie tout spécialement, avec une touche personnelle. Alors oui, je dois dire que je suis particulièrement attaché aux lettres. Certains diront que c'est sentimental, mais je trouve que les lettres comportent une certaine qualité, une qualité littéraire, qui fait souvent défaut aux messages électroniques. Je ne dis pas que je suis contre le courrier électronique, je dis simplement que ce n'est pas un moyen de communication adéquat pour exprimer des sentiments profonds ou des pensées intimes. ■

Photos: Alexandre Plattet

Through our technical cooperation and development programmes we are making a contribution to the overall goals of the United Nations system. The UPU is directly and indirectly contributing to better understanding and communication among all sectors of society.

Union Postale: If the young postman or postwoman delivering your mail were to ask you if he or she has a future in the postal service, how would you respond?

Thomas E. Leavey: I'm asked this question many times in different ways: will there be a post office in 10 to 20 years' time? And I always say, yes there will. We will always have the need for written communication. That doesn't mean that the market is not changing. Postal services will have to be innovative and offer new products and services, especially in the field of electronic communications. So I would say to the young postman or postwoman to continue to be optimistic. You may have to broaden your skills and consider serving in other areas of postal activity. Although it is a fulfilling career, being a postman or postwoman may not give you the greatest potential for advancement. Yet, I am optimistic about the future, and I think those who have studied the future of the market agree with me that the postal service will still be with us for a long time.

Union Postale: What do you do to relax? Do you ever write letters (send by physical mail) in your free time?

Thomas E. Leavey: I like all sports, but tennis and golf are my favourites. I also do some skiing and quite a bit of reading. And yes, I do write letters. I also admit that I use e-mail. But I believe that a letter has special value, and that is why I always spend a lot of time, especially at the end of the year, in sending out personal letters to my family and friends. At the end of last year, a few people that I traditionally corresponded with sent me electronic cards. Attractive colourful cards. But I must say that I was disappointed because it did not carry as much meaning to me as receiving a real card, personally chosen, with a personal note added to it. So yes, I must admit I have an emotional attachment to letters. Some might say that is sentimental, but I believe that letters contain a certain quality, a literary quality, that is often missing in e-mails. I'm not saying I'm opposed to them, I'm just saying that e-mail is not a suitable communication medium to express one's profound feelings and thoughts. ■

Photos: Alexandre Plattet

Un bureau de poste sous les projecteurs

Naxxar (Malte)

Post Office in the spotlight

Naxxar, Malta

Le petit archipel de Malte, au cœur de la Méditerranée, a souvent été décrit comme un creuset de civilisations. Au carrefour des voies maritimes, les îles maltaises constituent depuis plus de sept mille ans un foyer, une place forte, un comptoir commercial et un refuge. Les constructeurs de temples, les marins phéniciens, l'apôtre Paul, grand voyageur, les chevaliers de Saint-Jean, Napoléon et la famille royale britannique y ont tous laissé leur empreinte.

Les îles de Malte, de Gozo et de Comino comptent environ 400 000 habitants répartis sur plus de 67 villes et villages. Plus d'un million de visiteurs affluent chaque année vers l'archipel, et le tourisme constitue une partie importante de son activité économique.

Tandis que le reste de l'Europe grelotte, Malte jouit d'un climat ensoleillé et tempéré. La langue nationale est le maltais, mais l'anglais est la seconde langue officielle de l'île, et de nombreux Maltais parlent aussi l'italien en raison de leur proximité de la Sicile et de l'Italie continentale.

Premier bureau de poste et premiers timbres

L'histoire postale de Malte remonte au Moyen-Âge, à une époque où les autorités civiles et ecclésiastiques de Malte devaient entretenir des contacts avec leurs souverains et la hiérarchie ecclésiastique, basés en Sicile et à Rome. Avec le don de Malte aux chevaliers hospitaliers de Saint-Jean par Charles V, le courrier prit de l'importance avec l'augmentation des échanges d'envois.

Cependant, le premier bureau central des postes ne fut établi qu'en 1895. A ce moment-là, les timbres britanniques cessèrent d'être valides à Malte et à Gozo, et le pays commença à émettre ses propres timbres.

En tant que colonie britannique, Malte adhéra à l'Union postale universelle en 1875. Le pays devint membre de l'UPU à part entière en 1965, un an après son accession à l'indépendance.

Maltapost

Les services postaux des îles maltaises sont gérés par Maltapost plc, qui fut créé en 1998. Le Gouvernement

Tiny Malta in the heart of the Mediterranean Sea has often been described as a melting pot of civilizations. At the crossroads of maritime routes, the Maltese islands have been a home, stronghold, trading post and refuge with a history spanning over 7000 years. Temple builders, seafaring Phoenicians, the traveller Apostle Paul, the Knights of St John, Napoleon and British royalty – all have left their footprints here.

The islands of Malta, Gozo and Comino have a total population of about 400 000 scattered over 67 towns and villages. With well over one million tourists flocking to the islands each year, tourism is an important part of economic activity.

When the rest of Europe shivers, Malta enjoys lovely sunshine and a temperate climate. The national language is Maltese, but English is also recognized as an official language while many Maltese also speak Italian, mainly as a result of the island's close proximity to Sicily and the Italian mainland.

First post office and postage stamps

The postal history of Malta can be traced back to the Middle Ages when both civil and ecclesiastical authorities in



Une chanceuse: Annabelle Brincat effectue sa tournée dans le décor pittoresque de Malte.

Born lucky: Annabelle Brincat on her picturesque delivery route in the Maltese countryside.

Malta had to keep in touch with their sovereigns and church hierarchy in Sicily and Rome. With the ceding of Malta to the Knights Hospitallers of St John by Charles V, correspondence increased in volume and importance.

It was, however, not until 1895 that a General Post Office was established. At the same time, British postage stamps ceased to be valid in Malta and Gozo and the country started issuing its own postage stamps.



Le bureau de poste de Naxxar: Philip Chircop sert les clients du village et ceux des zones périphériques.

Naxxar branch post office: Philip Chircop serves customers from the village as well as the outlying districts.

possède 65% des actions de cette entreprise, les 35% restants étant détenus par la poste néo-zélandaise, avec laquelle Maltapost a conclu un contrat de gérance.

Maltapost exploite un réseau de 30 bureaux de poste, le bureau central étant situé à Marsa. Ces établissements offrent tous les services postaux. Des prestations restreintes sont également fournies au public dans 20 bureaux de poste auxiliaires.

Maltapost assure un service postal accéléré (EMS), en concurrence directe avec les coursiers express privés. L'entreprise compte aussi un bureau philatélique qui propose une large gamme de produits et de services philatéliques à des collectionneurs, contribuant ainsi à la promotion de Malte dans le reste du monde.

Tout à portée de la main

Compte tenu de la petite taille de Malte (27 kilomètres sur 14, l'île de Gozo ne représentant qu'un tiers de l'archipel), tout y est accessible facilement et en peu de temps. De plus, à Malte, on n'est jamais loin de la mer!

Un autre avantage de la taille de l'île est le fait que tout le monde s'y connaît, surtout dans les petits villages. Ceci apparaît très clairement dans l'accueil dévoué et familier que les employés des postes réservent à leurs clients.

La tournée moyenne d'un postier peut couvrir une petite zone à fort volume de trafic (comme la capitale, La Valette, ou la ville cosmopolite de Sliema) ou une zone rurale plus vaste à faible volume de trafic. Cependant, dans la plupart des cas, il ne s'agit que d'une petite balade dans le quartier.

Le bureau de poste de Naxxar

Nous sommes en route pour le village de Naxxar, situé à mi-chemin entre le centre et le nord de l'île. Naxxar présente un intérêt historique, archéologique et culturel propre à chaque période du passé de Malte. Le nom de la ville pourrait provenir d'un mot arabe signifiant «ligne de partage» ou «coupure», en raison de sa situation géographique. Il pourrait aussi faire référence au mot «nasra», qui signifie «chrétienté», car on dit que saint Paul a prêché en ces lieux après le naufrage de son navire sur les rivages de l'île en l'an 60 de notre ère.

As a British colony, Malta became a member of the Universal Postal Union in 1875. The country became a full member of the UPU in 1965, one year after independence.

Maltapost

The postal services on the Maltese islands are run by Maltapost plc. Established in 1998, the government holds 65 percent of shares while the remaining 35 percent are held by New Zealand Post with whom Maltapost has a management agreement.

Maltapost operates a network of 30 branch post offices while the Central Post Office is situated at Marsa. All postal services are available at these branches. In addition, the public is also served through 20 sub-post offices that offer a scaled-down service.

Maltapost operates the EMS Expedited Mail Service in direct competition with private express mail couriers. It also has a Philatelic Bureau that offers a wide range of philatelic services and products to collectors, helping to promote Malta to the rest of the world.

Everything within easy reach

Being as small as it is – 27 km by 14 km with Gozo island only one third of this – it is easy to reach most places in Malta in a short time. And above all, one is never far away from the sea!

Another advantage of the islands' size is that everyone knows or is acquainted with each other, particularly in small villages. This is very apparent in the easy and familiar way that postal employees greet their clients.

The average postman's beat can range from a small area with high volumes as in the capital city Valletta and the cosmopolitan town of Sliema, or it can be a larger rural area with low volumes. However, in most cases, a postal beat appears to be nothing more than a brisk walk through the town.

Maltapost en quelques chiffres/Maltapost at a glance

Bureaux de poste/Branch post offices	30
Bureaux d'échange/Offices of exchange	1
Bureaux de poste auxiliaires/Sub-post offices	20
Nombre d'employés/Number of employees	798
Envois du courrier international partants par an <i>Outgoing foreign mail per year</i>	6 millions
Envois du courrier international arrivants par an <i>Incoming foreign mail per year</i>	9 millions
Envois du courrier intérieur <i>Local domestic mail</i>	52 millions
Colis arrivants/ <i>Incoming parcels</i>	24 000
Colis partants/ <i>Outgoing parcels</i>	12 000
Lettres du régime intérieur par habitant <i>Domestic letters per capita</i>	130



Le village de Naxxar, qui compte quelque 10 000 habitants, est constitué d'édifices anciens et récents, répartis sur environ 11 kilomètres carrés. Urbanisé à 80%, le village abrite des ruelles étroites typiques dans les vieux quartiers, alors qu'un délicieux mélange d'anciennes fermes et de villas modernes dans un cadre pittoresque, offrant souvent une jolie vue sur la mer, caractérise la partie rurale du village (20%).

Le bureau de poste de Naxxar a été ouvert il y a dix ans, le village s'étant développé à tel point qu'il ne pouvait plus dépendre de la poste de la ville voisine de Mosta. Situé au centre de Naxxar, le bureau de poste est facilement accessible aux voitures et aux piétons. Christino Xuereb en est l'administrateur en chef et, à ce titre, supervise les travaux de deux administrateurs et d'un gestionnaire de comptes aux services de guichet.

Distribution du courrier

Ce bureau de poste a servi d'établissement pilote en vue de l'installation de postes de tri modernes, l'objectif étant de faciliter le traitement du courrier. Ce projet fut un tel succès qu'il va bientôt être étendu à tous les autres bureaux de distribution.

Le bureau de distribution de Naxxar compte dix routes postales desservies par sept facteurs et trois factrices. Quatre d'entre eux distribuent le courrier à moto dans les zones périphériques, tandis que le courrier acheminé sur les six autres parcours est distribué par des facteurs à pied.

Grâce au climat relativement tempéré de Malte, il fait bon rester à l'extérieur, sauf l'été, où les températures peuvent être assez élevées. D'ailleurs, l'été, les factrices et les facteurs commencent leur tournée de bonne heure pour éviter les grosses chaleurs. De la crème solaire et des bouteilles d'eau fournies par le bureau leur assurent de meilleures conditions de travail.

Annabelle Brincat est l'une des trois factrices de Naxxar. Quand on lui parle de son travail, elle se dit très heureuse, car elle peut se promener à la campagne et rencontrer des gens pendant sa tournée. «Que demander de plus? Il y en a qui ont de la chance!»

Naxxar post office

We are on our way to the village of Naxxar, situated midway between the centre and the north of the island. Naxxar has something of historical, archaeological and cultural interest from each period in Malta's past. The town's name may derive from Arabic meaning a "divide or cut," describing its geographic location. It may also derive from "nasra," meaning Christianity, as St Paul is said to have preached here after his ship ran aground on the islands in 60 AD.

With a mix of old and new buildings spread over about eleven square kilometres, Naxxar has a population of some 10 000 inhabitants. The area is roughly 80 percent village with some typically narrow streets in the old part, and 20 percent rural with a delightful mix of old farmhouses and modern villas situated in picturesque countryside, often with a lovely sea view.

Naxxar post office was opened 10 years ago after the village grew too big to continue to be served by the post office in neighbouring Mosta. It is situated in the town centre and is easily accessible by car and on foot. Christino Xuereb is the senior administrator of Naxxar post office, overseeing the work of two other administrators and one accounts holder for counter services.

Delivering the mail

This branch has been used as a pilot for the installation of modern sorting stations to facilitate the mail sorting process. It has been so successful that the project will soon be extended to all other delivery branches.

The Naxxar delivery branch has 10 postal routes that are served by seven postmen and three postwomen. Four letter carriers deliver the mail to the outlying districts on motorcycle, while mail on the remaining six routes is delivered on foot.

Malta's fairly mild climate makes it pleasant to be outside, except for summers when it can get quite hot. The postmen and women therefore start their deliveries early in summer to avoid the hot sun. They are also provided with sunblock lotion and water bottles to make their task easier.

Annabelle Brincat is one of Naxxar's three postwomen. Asked about her job she says she considers herself very lucky, as she is able to enjoy lovely walks in the countryside and meet people while delivering the mail. "What more could I ask for? Some people are born lucky!"

En route pour leur tournée: Jacqueline Muscat, Annabelle Brincat et Kenneth Pisani, trois des dix facteurs de Naxxar.

Getting ready for their beats: Jacqueline Muscat, Annabelle Brincat and Kenneth Pisani, three of Naxxar's 10 letter carriers.



Annabelle Brincat trie le courrier selon une nouvelle procédure de tri au bureau de distribution de Naxxar.

Annabelle Brincat sorting mail according to a new sorting process at the Naxxar delivery branch.



Forum philatélique

Philatelic forum

Quand nos cartes postales étaient nos e-mails!

Le courrier électronique est-il en passe de marginaliser la carte postale et de la placer au rang de reliques d'un passé lointain? A en croire les spécialistes, rien n'est moins sûr! Si la carte postale nous apporte un intérêt historique et documentaire et permet de retrouver la vie de notre région, ville, village, à une période bien précise, elle procure aussi ce plaisir unique, ce doux mélange de nostalgie et de rapprochement, la matérialisation d'une amitié ou d'un sentiment exprimé par son expéditeur et, pour tout cela, elle reste intemporelle!

L'histoire de la carte postale nous en dit long sur les modes de vie. Les spécialistes s'accordent à dire qu'elle est née le 1^{er} octobre 1869 à Vienne, dessinée par Emmanuel Hermann. Il s'agissait d'introduire un système de correspondance ouverte, pratique et économique, partie intégrante du progrès industriel et du développement des communications de l'époque. Le succès fut au rendez-vous, malgré les critiques de certains clients qui voyaient d'un mauvais œil cette correspondance ouverte à l'indiscrétion de nombreux lecteurs.

En 1872, la première loi sur la correspondance à découvert fut promulguée et, six ans plus tard, l'Union postale universelle uniformisait le format 9 x 14 cm, les trois lignes horizontales réservées à l'adresse du destinataire et la mention selon laquelle la direction des postes déclinait toute responsabilité quant au contenu de la carte. Dès 1889, les cartes illustrées font leur apparition, suivies des cartes photographiques l'année suivante. Avant l'expansion de la photographie, les cartes postales constituaient le souvenir le moins cher d'un voyage, d'une excursion.

De 1900 à 1914, la carte postale connaît une période faste, remplit le mieux son rôle de moyen de communication populaire annonce les fêtes, les événements du quotidien. Pendant la Première Guerre mondiale, les cartes postales connaissent la censure et deviennent un instrument de propagande, et ce n'est qu'à partir de 1918, avec le développement des transports, du téléphone et l'augmentation du prix du timbre, que son attrait diminue.

Un nouvel âge d'or?

Il faudra attendre 1975 pour que la carte postale suscite un regain d'intérêt. Dans un premier temps, ce sont les musées qui mettent en avant cet objet, car ils voient

Postcards – the e-mails of their day!

Is electronic mail in the process of sidelining the postcard, relegating it to the role of a relic of a bygone era? Experts believe that nothing could be wider off the mark. Besides being of historical and documentary interest to us and enabling us to rediscover the life of a region, town or village at a given moment in time, it also affords us unique pleasure, an agreeable blend of nostalgia and proximity, as well as the embodiment of a friendship or feeling expressed by the sender. For all these reasons, the postcard remains timeless!

The history of the postcard tells us a great deal about lifestyles. According to experts the postcard was conceived on 1 October 1869 in Vienna, the brainchild of Emmanuel Hermann. It introduced a system for envelope-free, practical and economical correspondence, an integral part of industrial progress and communications development at the time. It proved successful, despite the criticism levelled by some customers, who frowned upon a form of correspondence which was accessible to many inquisitive readers.

In 1872, the first law on open correspondence was promulgated, and six years later, the Universal Postal Union standardized the 9 u 14 cm format, the three horizontal lines reserved for the recipient's address and the disclaimer whereby the postal service declined re-



dans la carte postale non seulement la mise en évidence d'un passé proche, mais aussi sa valeur documentaire. La première grande exposition «La carte postale» se tiendra au musée des arts et traditions populaires de Paris en 1978, soit près d'un siècle après la première exposition mondiale de cartes postales à Venise, en 1894.

Les musées initieront en quelque sorte une nouvelle demande. Le nombre de cartophiles dès lors ira croissant, et la cartophilie deviendra la deuxième collection la plus populaire après la philatélie.

Un premier club constitué d'une poignée de passionnés, créé à Paris en 1966 sous la dénomination «Cercle français des collectionneurs de cartes postales», a ouvert la voie à de nombreux clubs, associations et groupements de cartophiles en Europe, en Amérique du Nord et dans certains pays d'Extrême-Orient.

Il est difficile de donner un chiffre global. James Eveillard, du Conservatoire régional de la carte postale, dans le Morbihan, évalue le nombre de «véritables collectionneurs à 20 000 et de collectionneurs occasionnels à 200 000 en France». Sans oublier les millions de

touristes qui, chaque année, marquent leur passage aux quatre coins de la planète par l'achat de cartes postales en guise de souvenir ou pour les envoyer à des proches.

Historiens improvisés

La parution de catalogues et de revues spécialisées a mis le «feu aux poudres», générant un marché structuré, de nombreux salons nationaux et internationaux et des bourses locales. «Le résultat le plus significatif de cet engouement, sur le plan culturel, c'est la publication de nombreux ouvrages d'histoire locale ou régionale, fruits de recherches

sponsibility for the card contents. As early as 1889, illustrated cards arrived on the scene, and one year later, these were followed by photographic cards. Before the blossoming of photography, postcards represented the least expensive souvenir of a journey or trip.

From 1900 to 1914, the postcard was in its heyday, perfectly fulfilling its role as a popular means of communication, proclaiming special occasions and day-to-day events. Postcards were censored during the First World War, becoming a vehicle for propaganda. It was only from 1918 onwards, with the development of transport systems, the telephone and the increase in price of the postage stamp, that their appeal began to wane.

A new golden age?

Interest in the postcard did not revive until 1975. Initially, museums promoted this item, as they regarded it not only as the highlight of the recent past, but also a documentary value. The first major "Postcard" exhibition opened in 1978 at the Musée des arts et traditions populaires in Paris, almost one hundred years after the first world postcard exhibition in Venice in 1894.

Museums can be said to have triggered a fresh wave of demand. From then on, the number of postcard collectors steadily increased, and after the stamp, the postcard became the second most popular collectors' item.

In 1966, the first club, comprising a handful of enthusiasts, was set up in Paris. Called the "Cercle Français des Collectionneurs de Cartes Postales," it paved the way for many such clubs, societies and groups of postcard collectors in Europe, North America and some countries in the Far East.

It is hard to quantify an overall number. James Eveillard of the Morbihan Regional Postcard Museum has calculated that there are "20000 serious collectors and 200 000 occasional collectors in France alone". Not forgetting the millions of tourists who, each year, mark





de collectionneurs en quête de leurs racines qui sont devenus des historiens improvisés», indique Christian Deflandre, Conservateur du musée de la carte postale à Antibes, sur la Côte d'Azur. «La tendance qui se dégage actuellement est la recherche de cartes régionalistes, tendant à lister et à rassembler toutes les productions sur une commune ou une région. D'autres collectionneurs s'intéressent à toutes les activités humaines et ne cessent de nous surprendre», ajoute-t-il. Les thèmes sont aussi divers que pointus. On trouve ainsi des collectionneurs passionnés par les illustrateurs, les métiers rares, les voitures à chien ou les montreurs d'ours. Le cartophile poursuit ses recherches à la fois sur les marchés aux puces, les brocantes, dans les catalogues de vente et, bien entendu, sur Internet.

Révolution numérique

Le premier CD-ROM sur la carte postale est créé en 1994 et présente l'exposition virtuelle de la collection Meillassoux, un ensemble prestigieux de 20 000 cartes postales. Avec les nouvelles technologies, l'offre est devenue illimitée et la demande se développe. Lise Brosseau, Présidente du Club des cartophiles québécois, propose de consulter les sites de vente aux enchères sur Internet pour se faire une idée de l'ampleur de cette passion. Elle précise que «certains jours, plus de 100 000 transactions sont en ligne».

La carte postale se décline désormais sous une multitude de formes virtuelles. D'un simple clic de souris, elle se décompose, s'anime, joue un petit air de musique; bref, elle se personnalise et annonce un événement heureux, une fête, exprime des remerciements, un sentiment, rend hommage à des proches, etc. La fonction est restée la même depuis un siècle, mais la révolution numérique est passée par là... ■

their visit to a far-flung destination by buying postcards as souvenirs or to send to their nearest and dearest.

Ad hoc historians

The launch of catalogues and specialized magazines sparked things further off, prompting a structured market, numerous national and international exhibitions and local fairs. Says Christian Deflandre, Curator of the Antibes Postcard Museum on the French Riviera: "From a cultural point of view, the most noteworthy result of this craze was the publishing of several local or regional history books, the fruit of research carried out by collectors in search of their roots, who became impromptu historians. The current trend is hunting for regional cards, with a tendency to list and group all production on a particular district or region. Other collectors take an interest in all forms of human activity and never cease to surprise us." Themes are as diverse as they are specialized. For instance, some collectors have a passion for illustrations, unusual occupations, dog-drawn carriages or bear leaders. The postcard collector pursues research at flea markets, second-hand shops, from sales catalogues and of course on the Internet.



Digital revolution

The first CD-ROM on the postcard was created in 1994, presenting a virtual exhibition of the prestigious Meillassoux collection with its 20 000 postcards. Supply has become infinite with the new technologies, and demand is on the increase. Lise Brosseau, President of the Quebec Postcard Collectors Club, advocates visiting Internet auctions to gauge the scope of this passion. She points out that "there are days when more than 100 000 online transactions take place".

The postcard now comes in a host of virtual forms. At the click of a mouse, it can split up, become animated, play a little musical tune, be personalized, proclaim a special occasion, convey gratitude, emotions, congratulate one's nearest and dearest, etc. Its purpose has remained constant for the last hundred years, but the digital revolution has now come into play... ■

The key to correct addressing and accurate delivery

Universal DataBase



Worldwide postcodes

- ✓ Ready-to-use data
- ✓ A unique, permanent format
- ✓ Quarterly updates
- ✓ For address checking and correction software

Universal Postal Union – POST*CODE

P.O. Box – 3000 BERNE 15 – SWITZERLAND – www.upu.int

Contact us!

postcode@upu.int

It needs competence to develop solutions...

Our experience in postal automation makes it happen

Whether letters, flat mail or parcels – Siemens Dematic has the experience it takes to offer everything from single systems to complete mail processing centers. Our innovative automation solutions support your operations by allowing you to quickly, reliably and economically process mail.

Siemens Dematic has the largest installed base of sorting systems of any supplier. With this in-depth experi-

ence, we offer dependability and unmatched know-how in solutions specifically designed to meet your needs.

Using the most modern information technology, we implement production planning and control systems, as well as local and wide-area networks.

Our advanced OCR technology recognizes all information on the mail in nearly every

alphabet and type, as well as all forms of in-house mail. Plus, our 24-hour call center, on-line maintenance support and spare parts logistics help optimize your operational readiness.

It's your job to deliver the mail. We'll help you do it.

Siemens Dematic AG
Postal Automation
www.siemens-dematic.com

SIEMENS DEMATIC