

JANVIER
FÉVRIER
MARS 2005

NOU
JANUARY
FEBRUARY
MARCH 2005

1

UNION POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW

Asie du Sud:

Le secteur postal s'organise

South Asia:

Postal sector comes together

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...

Couverture

Le violent tsunami qui s'est abattu sur les côtes de l'Asie du Sud à la fin de décembre 2004 n'a pas épargné les services postaux des pays touchés. Avec l'aide de ses Pays-membres, l'UPU veut contribuer à leur remise en service.
(Photo: Moratuwa, Sri Lanka. Nations Unies/photographe: Evan Schneider)

Avant-propos

Remettre de l'ordre dans le chaos

La boîte aux lettres

Des lecteurs partagent avis, conseils et idées

En bref

Survol des activités du Conseil d'exploitation postale 2005

Catastrophe en Asie du Sud

Reconstruire au lendemain du tsunami
Le secteur postal mondial vient en aide aux victimes

Programmes de certification de l'UPU

Certifier la qualité et la performance

Coopération au développement

Assistance bilatérale: pour un réseau postal plus fort

Rubriques

Dialogue avec les dirigeants postaux

James Wade, Président du Conseil d'exploitation postale 2004–2008

Organigramme du Conseil d'exploitation postale

Unions restreintes

Pleins feux sur l'Union postale des pays du Nord et l'Association des opérateurs postaux d'Afrique australe

Un bureau de poste sous les projecteurs

Le bureau de poste n° 471 de Moscou

Forum philatélique

Le timbre-poste acquiert ses lettres de noblesse

Sauf indication contraire, les termes Directeur général et Vice-Directeur général utilisés dans *Union Postale* font référence au Directeur général et au Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Cover

The powerful tsunami that ravaged the coastlines of South Asia at the end of December 2004 did not leave the postal services of the many hard-hit countries untouched. Along with its member countries, the UPU is working to restore postal services in the region.
(Photo: Moratuwa, Sri Lanka. UN Photo by Evan Schneider)



Preface

Recovering from the chaos

The mail box

Readers share their thoughts, advice and ideas

In brief

Short news about the 2005 Postal Operations Council session

Tragedy in South Asia

11 After the tsunami... reconstruction begins
World postal sector comes to victims' aid

UPU certification programmes

22 Certifying good quality management and performance

Development cooperation

25 Bilateral assistance: building a stronger postal network

Regular Features

Face-to-face with postal leaders

29 James Wade, Chairman of the 2004–2008 Postal Operations Council

33 Postal Operations Council organizational chart

Restricted Unions

36 Focus on the Nordic Postal Union and the Southern Africa Postal Operators Association

Post Office in the spotlight

38 Moscow's Post Office No. 471

Philatelic forum

43 The postage stamp establishes its pedigree



www.upu.int

Editrice en chef/Managing Editor: Juliana Nel

Rédacteur en chef/Editor-in-chief: Rhéal LeBlanc

Rédacteur adjoint/Assistant Editor: Jérôme Deutschmann

Mise au point rédactionnelle et correction:

Nicolas Sansonnens et David Walther

English revision and proofreading:

Pamela Issott-Bryson and Mark Prosser

Secrétaire de rédaction/Editorial Assistant:

Gisèle Läubli

Photographe interne/In-house photographer:

Alexandre Plattet

Abonnement/Subscriptions: publications@upu.int

Impression/Printer: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Autres langues/Other languages:

allemand/German, arabe/Arabic, chinois/Chinese, espagnol/Spanish, russe/Russian

Adresse/Address:

Union Postale
Bureau international
Union postale universelle
Case postale
3000 BERNE 15
SUISSE

Téléphone: (+41 31) 350 33 10

Téléfax: (+41 31) 350 31 77

E-mail: rheal.leblanc@upu.int

Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU. La reproduction d'extraits de la publication est autorisée pour autant qu'elle s'accompagne de la mention: © Union Postale de l'UPU

The opinions expressed in the articles are not necessarily those of the UPU. Material may be reproduced with an acknowledgement: © UPU Union Postale

Remettre de l'ordre dans le chaos

Recovering from the chaos

Après le raz-de-marée qui a dévasté plusieurs pays, principalement situés en Asie du Sud, à la fin de décembre 2004, c'est une vague de générosité internationale sans précédent qui a déferlé sur la zone touchée. Parmi les nombreux contributeurs, les membres du secteur postal ne sont pas restés insensibles au malheur des victimes et ont déployé tous les efforts et les moyens nécessaires pour leur apporter un soutien immédiat. Lorsque surviennent de telles catastrophes naturelles, entraînant la paralysie de nombreux services publics, la poste demeure souvent un point de ralliement. En Indonésie, comme en Thaïlande et à Sri Lanka, les pays les plus durement touchés, le réseau postal a été utilisé d'emblée pour venir en aide aux sinistrés, comme vous pouvez le lire dans l'article phare du présent numéro.

L'émotion du moment passée, il faut maintenant reconstruire ou rétablir le service postal, qui, à plusieurs endroits, a été sévèrement touché. De nombreuses communautés côtières se retrouvent aujourd'hui sans bureau de poste ou doivent faire appel à des lieux de distribution provisoires. L'UPU a bien l'intention de faire sa part. Outre les contributions financières recueillies auprès des Pays-membres, le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU sera l'un des outils mis à disposition. Les pays touchés pourront recourir aux ressources qui leur sont allouées dans le cadre du FAQS pour élaborer des projets visant à remettre sur pied les services postaux dans les régions dévastées et rétablir, voire améliorer, l'universalité du service. Cette réhabilitation des services se fera sur plusieurs mois, et *Union Postale* assurera un suivi.

Si la situation postale en Asie du Sud a été l'un des sujets d'actualité pendant la première session du nouveau Conseil d'exploitation postale (CEP), en janvier, cette rencontre a aussi été l'occasion de jeter les bases des travaux à accomplir au cours des quatre prochaines années pour mettre en œuvre la Stratégie postale mondiale de Bucarest. Dans un entretien, James Wade, Président du CEP, explique comment la gestion axée sur les résultats devrait permettre aux commissions, groupes de projet et groupes d'action de mener ces travaux à terme. Un vent de dynamisme souffle sur l'UPU, une nouvelle méthode se dessine. Les défis sont particulièrement importants, notamment l'amélioration de la qualité de service. En ce sens, les Pays-membres font des progrès, comme en témoigne l'article sur les programmes de certification de la gestion de la qualité de service et du rendement EMS gérés par l'UPU. ■

La rédaction

Following the tsunami that ravaged a number of South Asian countries in late December 2004, an unprecedented wave of international aid has poured into the flood-stricken areas. One of the many aid donors has been the postal community, which has spared no effort in providing immediate support to the tsunami victims. When such natural disasters strike, paralyzing public services, the Post can often serve as a rallying point. As described in this issue's feature article, the postal network has been used to bring urgently needed aid to victims in Indonesia, Thailand and Sri Lanka, the hardest hit countries.

With the shock of the event now over, it is time to rebuild a postal service that, in many places, was all but destroyed by the disaster. Many coastal communities still have no post office or must rely on temporary delivery facilities. The UPU is keen to do what it can to help. Besides the financial contributions from member countries, the UPU's Quality of Service Fund (QSF) will also make available much needed funds. The affected countries will have access to the funds allocated to them under the QSF for projects designed to re-establish postal services in the devastated areas and to restore, and perhaps even extend, service coverage. *Union Postale* will be monitoring progress in this rehabilitation process over the next few months.

While the situation in Southern Asia was one of the topics discussed at the first session of the newly elected Postal Operations Council (POC) in January, that meeting also served to lay the groundwork for implementation of the Bucharest World Postal Strategy over the next four years. In an interview, POC Chairman James Wade explains how results-based management should enable Committees, Project Groups and Action Groups to carry out this work. A re-energized UPU is looking to new ways of working. The challenges facing it are considerable, beginning with the need to improve quality of service. And if the article on the UPU certification programmes in quality of service management and EMS performance is any indication, member countries are making progress in this area. ■

The Editor

La boîte aux lettres

The mail box

Les postiers ont-ils la fibre épistolaire?

Mes parents, qui ne sont plus là, aimaient correspondre. Les échanges épistolaires les ont aidés à traverser des périodes de séparation difficiles. La plus éprouvante fut lorsque mon père, jeune lieutenant, dut s'embarquer pour l'Angleterre à bord du *Queen Mary* en mars 1942, juste après son mariage. Pendant les deux années qui suivirent, ma mère lui écrivit chaque jour une lettre portant un numéro. Il en reçut 736 en tout, au fil de son périple entre l'Angleterre, l'Afrique du Nord, la Sicile et Rome. Il répondit à toutes.

«Je m'étonne que, bien que liés à l'UPU, bon nombre d'entre nous n'échangent pas de lettres.»

Aujourd'hui, nous communiquons par téléphone portable ou par courrier électronique. Il nous arrive de sauvegarder nos courriers électroniques, mais je doute qu'ils aient pour nous la même valeur que les précieux manuscrits sur du vrai papier, faisant partie de nos souvenirs de famille. Je m'étonne que, bien que liés à l'UPU, bon nombre d'entre nous n'échangent pas de lettres. Pourtant, nous sommes les mieux placés pour entretenir une correspondance assidue. Les timbres-poste sont-ils devenus chers au point de nous dissuader d'écrire? Nos amitiés s'effaceront-elles avec le temps, faute d'avoir été couchées sur papier? Vu notre vocation professionnelle à encourager l'échange de courrier, n'aurions-nous pas intérêt à entretenir des contacts épistolaires sur le plan personnel?

P.S. Faute de temps, il m'a fallu envoyer cette lettre par courrier électronique.

Dennis Delehanty

Directeur des affaires postales au Département d'Etat de l'Amérique (Etats-Unis)

Les postes doivent miser sur la «glocalisation»

Dans votre article sur le succès du Congrès de Bucarest (*Union Postale*, 4/2004), l'information concernant l'adoption de la norme J + 5 pour la livraison internationale de la poste aux lettres prioritaire a suscité mon intérêt. Une telle norme peut effectivement fiabiliser le service, mais faut-il vraiment considérer la rapidité

Are postal workers poor letter writers?

My late mother and father loved to write letters. The letters they exchanged sealed their commitment to one another during difficult separations. Their most trying separation began when my father, as a young lieutenant, sailed the *Queen Mary* to England in March 1942, days after marrying my mother. Over the next two years, she wrote him a numbered letter each day – 736 in all – as he travelled from England through North Africa to Sicily and finally Rome. He answered every one.

In our century, personal communications belong to cell phones and e-mail. The more thoughtful among us may save our e-mails, but I doubt any one of us really values e-mails as much as the precious handwritten notes on genuine paper saved in our family archives. It seems strange to me that many of us associated with the Universal Postal Union do not ourselves write letters to one another. Yet we should be an ideal community of letter writers across borders. Has postage become so dear that we cannot afford to write to one another? Will our friendships be soon forgotten, in decades hence, because we did not bother to write

“It seems strange to me that many of us associated with the Universal Postal Union do not ourselves write letters to one another.”

about them? Given the career we have chosen, to help others exchange letters across borders, do we ourselves not have special reason to value these letters?

P.S. I had to send this letter by e-mail: the deadline was too tight!

Dennis Delehanty

Director for Postal Affairs, U.S. State Department

Posts should focus on glocalization

In your review of the successful Bucharest Congress (*Union Postale*, 4/2004), I was intrigued to read about the J+5 standard, to guarantee delivery of international priority letter-post within five business days. Setting such targets may improve reliability, but is actual speed the battleground where Posts need to win? It reminds



«La réforme est vitale, mais ne doit pas conduire à la fermeture des bureaux de poste locaux si la poste doit rester concurrentielle.»

comme le nouveau cheval de bataille des postes? Au XVIII^e siècle, chaque navigateur voulait à tout prix atteindre le premier l'Amérique pour pouvoir étonner l'Europe avec le récit des événements ayant eu lieu des semaines, voire des mois auparavant sur le nouveau continent. Aujourd'hui, cinq jours pour communiquer, c'est déjà trop long dans bien des cas.

Etre compétitif, c'est aussi trouver des créneaux spécifiques et exploiter ses atouts naturels. L'ère est à la globalisation, mais aussi à la «glocalisation», car les entreprises doivent s'adapter à des besoins locaux. Les postes sont bien placées pour tirer parti des deux concepts. La réforme est vitale, mais ne doit pas conduire à la fermeture des bureaux de poste locaux si la poste doit rester concurrentielle. Au contraire, dans les pays industrialisés, les valeurs traditionnelles s'attachant à la communauté et au service universel devraient faire partie intégrante de tout modèle commercial efficace. Les postes devraient renforcer leur réseau local, en investissant dans les établissements ruraux pour en faire des centres de communication offrant l'accès aux services de messagerie, à l'assistance technique, etc. Ce genre de bureaux de poste intéresseraient de nouveaux clients parmi la population active. Après tout, ceux qui quittent la ville pour la campagne ont plus que jamais besoin de tels services et seraient prêts à payer davantage pour en bénéficier. Soucieuses de distribuer le courrier de plus en plus rapidement, les postes ne devraient pourtant pas manquer l'occasion d'exploiter tout le potentiel que représente leur présence ainsi que leur sens de l'entreprise et de l'innovation au niveau local.

Rory Clarke

Rédacteur en chef de la revue Observateur, de l'OCDE, exprime son propre point de vue

me of the 18th century ships racing each other to reach America and to be first to announce news from Europe about events that had taken place weeks or months earlier. In today's world, for many kinds of communications, even five days is too long.

Competition is also about finding niches and exploiting comparative strengths. This is the era of globalization, but also glocalization, with businesses having to adapt standards to local needs. Posts are well placed to take advantage of both. Reform is essential, but that should not mean closing down local post offices to stay competitive. On the contrary, at least in developed countries, old values like community, universality and service should be turned into effective business models. Posts should build up local networks by investing in village post offices, for instance, as communication “hot spots”, courier points, technical assistance centres, and so on. These veritable post “offices” would win new working customers; after all, people who quit cities for smaller towns and a more rural lifestyle need such services more than ever and may pay more to get them. Posts would become veritable post “offices”. In your quest for faster delivery, disciplining as it may be, it would be a pity if opportunities like this that require the local presence, entrepreneurship and innovation that Posts can offer, were overlooked.

Rory Clarke

Editor, OECD Observer Magazine, expressing his personal views

“Reform is essential, but that should not mean closing down local post offices to stay competitive.”

En bref

In brief

Edouard Dayan, nouveau Directeur général, reçoit la clé du Bureau international des mains de son prédécesseur, Thomas E. Leavey. Des ambassadeurs, des représentants de la Confédération suisse, des élus municipaux de la ville de Berne et des régulateurs et opérateurs postaux du monde entier ont assisté à la cérémonie de passation des pouvoirs au siège de l'UPU, à Berne, le 14 janvier dernier. M. Dayan s'est engagé à faire de l'UPU une organisation performante, innovante, solidaire et ouverte ainsi qu'un centre d'excellence et un lieu de débats et d'échanges de haut niveau sur les questions postales. «L'UPU est l'unique enceinte capable de rassembler l'ensemble des acteurs du secteur postal pour apporter des réponses à des problématiques communes. J'ai la conviction que nous devons contribuer à apporter des réponses globales aux défis que nous rencontrons, tout en tenant compte des besoins diversifiés de nos membres.»



Edouard Dayan, new Director General, receives the key to the International Bureau from his predecessor, Thomas E. Leavey. Ambassadors, representatives of the Swiss Confederation and of the city of Berne as well as representatives of postal operators and regulators from all over the world attended the ceremonial transfer of powers, held at UPU headquarters on 14 January. Dayan undertook to make the UPU an effective, innovative, united and open organization,

and also a centre of excellence and a forum for high-level postal discussion and debate. "The UPU is the only body capable of bringing together all postal sector players for the purpose of finding solutions to common problems. It is my firm belief that our responses to the challenges facing us must be all-embracing and must take account of the diverse needs of our members."

Norme mondiale de qualité de service à portée de main



Worldwide quality of service standard within reach

A la fin de 2004, avec près de 62% des envois témoins distribués dans les délais, fixés à J+5 dans le cadre de la norme de distribution des envois prioritaires de la poste aux lettres internationale, l'objectif, fixé à 65% pour 2008, n'était pas loin. La norme mondiale J+5 (distribution le cinquième jour ouvré après le jour du dépôt des envois) a été instituée par le Congrès de Bucarest 2004 et le seuil minimal fixé à 50%. Toutefois, les résultats de la fin de 2004 montrent que les postes satisfont déjà à cette exigence aux niveaux mondial et intrarégional. Si certaines régions ont déjà dépassé l'objectif des 65%, d'autres, comme l'Afrique, les Amériques et les Caraïbes, ont du mal à atteindre la barre des 50%. En 2004, l'Europe et l'Asie septentrionale se sont classées en tête avec près de 70% des envois distribués respectant la norme J+5.

D'après des contrôles effectués en 2004 sur plus de 351 liaisons internationales, 70 d'entre elles ont enregistré un score de 90% et plus; l'objectif fixé pour 2008 (65%) a été atteint ou dépassé pour 98 liaisons; l'objectif fixé pour 2005 (50%) a été atteint ou dépassé pour 47 liaisons, tandis que cet objectif minimal n'a

With almost 62% of test items having met the J+5 standard for the delivery of international priority letters by the end of 2004, the goal of achieving 65% compliance by 2008 seems within easy reach. The worldwide standard of J+5 (fifth working day after posting) was introduced by the 2004 Bucharest Congress, which set the minimum compliance at 50%. However, final results for 2004 show that this requirement has already been met at both worldwide and intra-regional levels. While certain regions have already exceeded the 65% target, others such as Africa and the American and Caribbean regions, are struggling to meet the goal of 50%. In 2004, the Europe and North Asia region came out on top, meeting the J+5 standard in almost 70% of cases.

Tests were carried out over 351 international links during 2004. Excellent quality (90% and above) was achieved on 70 links; the 2008 objective (65% and above) was reached on 98 links and the 2005 objective (50% and above) on 47 links, while the minimum objective was not achieved on 136 links. Very poor performance primarily concerns five to eight postal ad-

pas été atteint pour 136 liaisons. Les résultats très médiocres sont principalement le fait de cinq à huit administrations postales seulement sur les 83 ayant participé au contrôle continu en 2004. La qualité de service n'a pas cessé d'augmenter depuis 2000, année durant laquelle le score moyen mondial était de 49,7%. Ces résultats ne tiennent pas compte des contrôles effectués entre pays industrialisés, dont la qualité de service est généralement nettement supérieure.

ministrations of the 83 that took part in continuous testing during 2004. Quality of service has risen steadily since 2000, when compliance with the world standard was only 49.7%. These results do not include testing between industrialized countries, where quality levels are generally much higher.

Les services électroniques en point de mire



Focus on e-services

Les services électroniques font partie du paysage postal dans de nombreux pays. Dans cette optique, et en raison de l'adoption de plusieurs propositions sur les services électroniques par le Congrès de Bucarest, le nouveau Groupe «Produits électroniques et services associés», constitué au sein du Conseil d'exploitation postale, a été chargé de recommander des orientations stratégiques pour le développement des services postaux électroniques existants et d'autres technologies connexes. Présidé par Dean Pope, du Canada, le Groupe orientera les travaux visant à mettre au point plusieurs nouveaux services électroniques facultatifs qui seront proposés par les postes, dont le cachet électronique et les services .post. Au sein du Groupe, de plus petites équipes se focaliseront sur des aspects particuliers des travaux, dont la stratégie et le cadre réglementaire (équipe menée par la France), le commerce électronique (Brésil), le courrier hybride (Italie), le cachet postal électronique et le projet .post. Les pays responsables de ces deux dernières équipes n'ont pas encore été déterminés. L'un des principaux objectifs du Groupe sera de veiller au développement des services électroniques de sorte que les Pays-membres de l'UPU, en particulier ceux en développement, puissent les déployer sur leur marché à un coût aussi bas que possible. Dans l'immédiat, le Groupe est aussi chargé de définir une stratégie axée sur le rôle du secteur postal dans la société de l'information en prévision de la deuxième phase du Sommet mondial sur la société de l'information, qui aura lieu à Tunis du 16 au 18 novembre 2005. De par sa mission stratégique, le nouveau Groupe permettra au Groupe d'utilisateurs des services électroniques avancés au sein de la Coopérative télématique de se focaliser sur des questions telles que l'exploitation des services, le développement technique, le déploiement et l'appui régional.

Electronic services have become an established feature of the postal landscape in many countries. With this in mind, and given the various proposals on electronic services adopted by the Bucharest Congress, a new E-Products and Services Group within the Postal Operations Council has been tasked with recommending strategic directions for the development of existing electronic postal services and related technology. Chaired by Canada's Dean Pope, the new group will guide the work aimed at finalizing several new, optional e-services to be offered by Posts, including the electronic postmark and .post services. Smaller teams within the Group will focus on specific areas of work, such as strategy and the regulatory framework (team led by France), e-shopping (Brazil), hybrid mail (Italy), the electronic postmark and the .post project. Team leaders for these last two groups have yet to be decided. One of the Group's main objectives will be to oversee the development of e-services to ensure that UPU



member countries, particularly developing countries, can deploy them in their markets at the lowest possible cost. For the time being, the Group must also define a strategy on the postal sector's role in the information society, ahead of the second phase of

the World Summit on the Information Society, to be held in Tunis from 16 to 18 November 2005. The new Group's strategic mission will enable the Advanced Electronic Services User Group within the Telematics Cooperative to focus on such issues as the operation of services, technical development, deployment and regional support.

Coopérative télématique: financement des activités en priorité

Le financement à long terme des activités de la Coopérative télématique sera une priorité pour son nouveau Président. Elu au poste lors de l'Assemblée générale de la Coopérative tenue le 24 janvier, l'Australien Christopher Grosser se donne pour mission de continuer de faire avancer les travaux tout en maintenant un budget équilibré. Pour ce faire, il faudra trouver de nouvelles sources de financement du fait que les travaux s'intensifieront avec l'arrivée de nouveaux services à développer tels que le projet .post et le cachet postal électronique. M. Grosser se réjouit de la mise sur pied du Groupe «Produits électroniques et services associés» au sein du CEP. «Ce Groupe aidera le Centre de technologies postales en matière de recherche, ce qui permettra aux employés de ce dernier de se concentrer sur le développement des services. Ainsi, nous pourrions assurer l'avenir d'une entreprise postale globale et dynamique.» La Coopérative télématique a élu Abdejalil Azzane, de la poste marocaine, Vice-Président responsable de la stratégie. Luc Mangin, de La Poste française, avait été élu Vice-Président responsable des finances lors du Congrès de Bucarest.



Christopher Grosser

Telematics Cooperative: financing priority activities

The long-term financing of the Telematics Cooperative's activities will be a priority for its new Chairman. Elected to the post on 24 January, at the Telematics Cooperative General Assembly, Australia's Christopher Grosser wants to continue to move the work forward while maintaining a balanced budget. New sources of financing will have to be found to achieve this, since the work will intensify with the advent of new services to be developed, such as the .post project and the electronic postmark. Grosser welcomes the establishment of the new E-Products and Services Group within the Postal Operations Council. "This Group will help the Postal Technology Centre with research, thus allowing the PTC's employees to concentrate on developing services. This will enable us to guarantee a future for a global and dynamic postal business." The Telematics Cooperative has also appointed a new Vice-Chairman in charge of strategy: Abdejalil Azzane of the Moroccan Post. At the Bucharest Congress, the French Post's Luc Mangin was elected Vice-Chairman in charge of finance.

EMS: des normes taillées sur mesure

Les Pays-membres de la Coopérative EMS s'engagent à respecter des normes de service plus strictes, déterminées selon le trafic d'envois arrivants traités et des moyens dont ils disposent pour assurer leur suivi. Le nouveau plan commercial quadriennal de la Coopérative EMS propose aux 19 postes qui traitent à elles seules 90% du trafic EMS dans le monde une norme de 95% pour la distribution des envois arrivants. Les autres postes bénéficiant d'un système de suivi et de localisation devront quant à elles s'efforcer de livrer, en 2005, 80% des envois EMS arrivants dans les délais prévus, tout en sachant que l'objectif sera fixé à la hausse en 2006. Enfin, les postes qui n'ont pas de système de suivi et de localisation devront faire des efforts pour en adopter un d'ici à la fin de 2005. «La mise en place de normes de service et l'évaluation du rendement des postes par rapport à celles-ci constituent une manière efficace de favoriser l'amélioration du service. Cependant, il faut tenir compte du fait que toutes les postes ne sont pas au même niveau. Il faut donc établir pour chaque poste des normes atteignables; autrement, la me-



EMS: made-to-measure standards

The member countries of the EMS Cooperative agreed to comply with stricter quality of service standards, set according to the volume of inward items processed and the resources available for monitoring them. The Cooperative's new four-year business plan sets a 95% standard for the delivery of inward items for the 19 Posts that, between them, handle 90% of world EMS traffic. In 2005, the remaining Posts with a track-and-trace system should try to deliver 80% of



Edouard Dayan, Directeur général, et James Wade, Président du Conseil d'exploitation postale (CEP), ont signé les nouveaux Règlements de la poste aux lettres et Règlement concernant les colis lors de la session plénière du CEP tenue le 28 janvier. Lors du dernier CEP, la Commission 1 a eu la lourde tâche de mener les travaux portant sur l'examen de quelque 350 projets de proposition non traités au Congrès de Bucarest. Les Règlements, nouveaux et amendés, entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

Edouard Dayan, Director General, and James Wade, Chairman of the Postal Operations Council, signed the new Letter Post and Parcel Post Regulations at the POC plenary session on Friday, 28 January. During this most recent POC, Committee 1 had the challenging task of examining some 350 draft proposals left over from the Bucharest Congress. The new and amended Regulations will come into force on 1 January 2006, and will apply to all 190 UPU member countries.



sure pourrait avoir un effet décourageant», a expliqué Alistair MacRae, Chef de l'Unité EMS au Bureau international. Le rendement de chaque poste sera étudié régulièrement et les objectifs ajustés selon le cas, a-t-il ajouté. Le trafic EMS a franchi le cap des 34,5 millions d'envois en 2003, une augmentation de 6% par rapport à l'année précédente.

Le statut des bureaux d'échange extraterritoriaux quelque peu clarifié

De nombreux Pays-membres de l'UPU refusaient la permission d'établir un bureau d'échange extraterritorial (BEE) sur leur territoire aux administrations postales étrangères en faisant la demande. C'est le résultat de l'enquête menée par le Bureau international auprès des 190 Pays-membres de l'UPU, suite à une résolution du Congrès de Bucarest leur laissant la possibilité de légiférer en la matière. Sur 76 réponses obtenues, 49 administrations ont indiqué que la législation ou la politique de leur pays n'autorisait pas l'établissement d'un BEE sur le territoire national. Seize, cependant, les autorisent; il s'agit de l'Allemagne, du Danemark, de l'Espagne, de la Finlande, de la Grande-Bretagne, de la Grèce, de la Hongrie, de l'Islande, de la Jordanie, du Kuwait, de la Lituanie, du Luxembourg, de la Namibie, de la Norvège, des Pays-Bas et de la Suède. Onze d'entre elles ont indiqué que la législation ou la politique du pays autorisait les opérateurs des BEE à utiliser la documentation de l'UPU (nécessaire pour calculer les frais terminaux) pour les envois de courrier partants. A la question de savoir si le pays acceptait l'application des Actes de l'UPU pour les envois du courrier reçus de la part de BEE, 34 administrations ont répondu oui, contre 36 non. Les autres ont indiqué n'avoir aucune position officielle. Le Bureau international diffusera bientôt sur le site Web de l'UPU la politique respective de ses Pays-membres au sujet des BEE. Ainsi, les postes ayant l'intention d'établir une présence dans un autre pays pourront communiquer avec les autorités pertinentes.

inward EMS items within the prescribed time limits, with the target being raised in 2006. Finally, Posts with no track-and-trace system should try to adopt one before the end of 2005. "Introducing service standards and evaluating Posts' productivity against service standards is an effective way of encouraging better service. However, not all the Posts are starting from the same position, and this must also be taken into consideration. Attainable standards should therefore be established for each Post; otherwise, measurement could have a discouraging effect" explains Alistair MacRae, Head of the EMS Unit at the International Bureau, adding that each Post's productivity will be evaluated regularly and the targets adjusted if necessary. EMS traffic reached 34.5 million items in 2003, up 6% on the previous year.



Status of ETOEs somewhat clearer

Few UPU member countries would allow a foreign postal administration to set up an extraterritorial office of exchange (ETOE) on their territory. This is the result of a survey of the 190 UPU member countries carried out by the International Bureau following a Bucharest Congress resolution allowing member countries to legislate on the matter. Of the 76 replies received, 49 administrations stated that their country's legislation or policy did not permit the establishment of ETOEs on their national territory. However, 16 countries do allow it, namely Denmark, Finland, Germany, Great Britain, Greece, Hungary, Iceland, Jordan, Kuwait, Lithuania, Luxembourg, Namibia, the Netherlands, Norway, Spain and Sweden. Of these, 11 administrations stated that their country's national legislation or policy allowed ETOE operators to use UPU documentation (needed to calculate terminal dues) for outward mail items. Administrations were also asked whether they accepted the application of the UPU Acts to mail received from ETOEs. Thirty-four administrations said yes, 36 said no, and the others had no official position. The International Bureau will soon be publishing information concerning member countries' ETOE policies on the UPU website. Posts wishing to establish a presence in another country will thus be able to communicate with the relevant authorities.

Une décision qui fait mouche

Les chercheurs biomédicaux du monde entier pourront envoyer par la poste, dès le 1^{er} mai 2005, des mouches de la famille des drosophilidés, ces petites mouches à fruits d'environ trois millimètres. Le Congrès de Bucarest 2004 avait adopté un amendement à la Convention et aux Règlements de l'UPU autorisant les administrations postales à échanger des envois de la poste aux lettres contenant des mouches de la famille des drosophilidés aux fins de la recherche biomédicale. Cependant, la nouvelle Convention et ses Règlements n'entreront en vigueur que le 1^{er} janvier 2006. Les chercheurs qui ont besoin de mouches de la famille des drosophilidés attendaient avec impatience de pouvoir utiliser le courrier international pour les échanger, et ce le plus rapidement possible. L'UPU a donc modifié, le 24 janvier, son actuel Règlement de la poste aux lettres afin d'admettre ces insectes dans le réseau postal mondial dès le 1^{er} mai 2005. Seules des institutions officiellement reconnues peuvent échanger ces mouches, qui servent aux travaux de recherche biomédicale et génétique concernant, entre autres, la maladie d'Alzheimer, la maladie de Parkinson, la chorée de Huntington, des maladies du cœur et diverses formes de cancer. Les mouches sont actuellement échangées entre plus de 1500 instituts de recherche dans une cinquantaine de pays. Elles figurent désormais aux côtés des abeilles, des sangsues et des vers à soie sur la liste des animaux vivants pouvant être expédiés par la poste à l'échelle mondiale.



Is that a fly in my mail?

From 1 May 2005, biomedical researchers worldwide will be able to send flies of the *Drosophilidae* family – otherwise known as the three-millimetre common fruit fly – through the mail. The 2004 Bucharest Congress adopted an amendment to the UPU Convention and its Regulations authorizing postal administrations to exchange letter-post items containing flies of the *Drosophilidae* family for biomedical research purposes. However, the new Convention and Regulations will not enter into force until 1 January 2006. Scientists who rely on these flies were eager to begin using the international mail for their exchange as quickly as possible. The

UPU amended its current Letter Post Regulations on 24 January to admit the flies to the world's mail system from 1 May 2005. Only internationally recognized institutions can exchange the flies, used in biomedical and genetic research into illnesses such as Alzheimer's disease, Parkinson's disease, Huntington's chorea, heart disease and various forms of cancer. These flies

are currently exchanged between more than 1,500 research institutions in some fifty countries and join bees, leeches and silkworms on the list of live animals that can be sent by post worldwide.



Une session du CEP record: Plus de sept cent quinze délégués, en provenance de 89 Pays-membres, ont participé à la session du Conseil d'exploitation postale du 17 au 28 janvier 2005. Par ailleurs, 90 employés du Bureau international et 65 interprètes ont contribué au bon déroulement des travaux.

A record POC session: More than 700 delegates from 89 member countries attended the Postal Operations Council session from 17 to 28 January 2005. Another 90 employees from the International Bureau and 65 interpreters provided support at the meetings.

Union Postale souhaite connaître votre avis

Les lecteurs d'*Union Postale* sont invités à remplir le questionnaire figurant dans ce numéro. Le dernier questionnaire à l'intention des lecteurs remonte à 2000. Il est donc temps de déterminer si cette publication continue de satisfaire les besoins des lecteurs et comment elle peut être améliorée. Veuillez prendre le temps de remplir notre questionnaire – cela ne devrait pas prendre plus de quinze minutes – et nous le renvoyer avant le 27 mai 2005. Nous sommes ouverts à toute proposition et suggestion d'articles. Vous pouvez aussi participer à un tirage au sort afin de gagner l'une des dix nouvelles montres de l'UPU mises en jeu. Le questionnaire est disponible dans 7 langues sur le site Web de l'UPU (www.upu.int). Vous le trouverez sous la rubrique «Union Postale» en cliquant sur le lien «Publications» de la page d'accueil du site Web de l'UPU. Nous demandons aux lecteurs de ne remplir le questionnaire qu'une fois; les versions électroniques sont destinées aux lecteurs qui ne recevraient pas le questionnaire dans ce numéro et qui souhaiteraient quand même y répondre. ■



Union Postale wants to hear from you

Union Postale readers are invited to fill out the readership survey included in this issue of the magazine. The last readership survey was carried out in 2000, and it is now time to find out whether the publication continues to meet readers' needs and how it can be improved. The questionnaire should take only a few minutes to fill out, and we welcome comments and suggestions for articles. Please take the time to respond to our survey and return it before 27 May 2005. And, if you wish, don't forget to fill out the competition form for the chance to win one of 10 newly designed Swiss-made UPU watches. The questionnaire is available in seven languages on the UPU website at www.upu.int. Look for it in the *Union Postale* section under "Featured publications" on the home page. Readers are asked to fill out the survey only once; the Web versions are meant for people who may not receive the survey in the issue they are reading but would still like to respond to it. ■



Le développement durable, c'est l'affaire de tous

Le nouveau Groupe de projet «Environnement et développement durable» a présenté son programme de travail pour les années 2005 à 2008 lors du dernier Conseil d'exploitation postale. L'environnement est désormais associé au développement durable, car il exprime l'idée que le développement économique est intrinsèquement lié au respect de l'environnement et au bien-être social. La France, qui assure la présidence du Groupe, est résolue à faire avancer les postes dans ce domaine, notamment par le transfert de compétences des postes avancées vers des postes «néophytes» et par la mise en place de nouveaux outils. L'un de ces outils prendra la forme d'une enquête, lancée prochainement auprès des opérateurs postaux, sur leur politique et sur les mesures déjà prises en matière de développement durable, par exemple concernant le publipostage, la prévention de certaines maladies chez les postiers, l'égalité homme-femme au sein des postes, etc. Un outil d'autodiagnostic sera spécialement conçu à cet effet sur un site Web pour permettre aux postes de comprendre la notion de développement durable, d'identifier leurs lacunes et d'adopter une position écocitoyenne. L'axe du développement durable ainsi que ses enjeux seront largement débattus au cours de la Décennie des Nations Unies pour l'éducation en vue du développement durable, qui débute officiellement le 1^{er} mars 2005.

Sustainable development: it's everyone's business

The new Environment and Sustainable Development Project Group has presented its work programme for 2005–2008. The environment is now coupled with sustainable development, since economic development is seen as being inherently linked to respect for the environment and social well-being. Chairing the Group, France is committed to making headway in this area, particularly through the transfer of skills from advanced Posts to "novice" Posts and the introduction of new tools. One such tool will take the form of a survey, soon to be launched among postal operators, concerning their sustainable development policies and the measures they have already taken in areas such as direct mail, the prevention of certain illnesses among postmen, gender equality within Posts, etc. A tool for self-diagnosis will be specially developed for this purpose and made available on a website to help Posts understand the concept of sustainable development and to enable them to identify their shortcomings and adopt an environmentally friendly approach. Sustainable development and what it entails will be discussed extensively during the United Nations Decade for Education for Sustainable Development, which began on 1 March 2005.



Reconstruire au lendemain du tsunami...

After the tsunami... reconstruction begins

By Rhéal LeBlanc

Les membres de la communauté postale se sont rapidement mobilisés face à l'appel des organismes d'aide du monde entier en envoyant de l'argent, des volontaires et des approvisionnements de secours pour aider sans tarder les victimes de la catastrophe qui a frappé l'Asie du Sud le 26 décembre 2004. La distribution de l'aide humanitaire s'organisant, les efforts s'orientent à présent sur la reconstruction. En tant qu'agence des Nations Unies, l'UPU s'est engagée à contribuer à la reconstruction de l'infrastructure postale dans les pays touchés, à moyen et à long terme, afin de rendre aux survivants le droit à la communication. Des centaines d'installations postales et une quantité considérable d'équipements ayant été détruits ou endommagés, et de nombreux employés des postes ayant trouvé la mort lors de cette tragédie, il faudra au moins une année pour observer un retour à la normale du service postal.

Members of the postal community quickly mobilized in response to the appeals of aid organizations worldwide, and immediately sent money, volunteers and relief supplies to assist the victims of the catastrophe that hit South Asia on 26 December 2004. Today, with humanitarian aid efforts well in hand, the focus has turned to reconstruction. As a United Nations agency, the Universal Postal Union (UPU) has committed to helping reconstruction of the postal infrastructure in affected countries over the medium to long term, restoring survivors' right to communication. With hundreds of postal facilities and a considerable amount of equipment destroyed or damaged, not to mention the many postal employees counted among the dead, it will take at least a year to get the service back to normal.

Amaradasa Silva, from Colombo's central mail exchange, was aboard the Queen of the Sea, the train

Un agent de la poste indonésienne devant une tente pour réfugiés à Banda Aceh.

An Indonesian postman beside a refugee tent in Banda Aceh.



Etendue de la destruction

Indonésie: les provinces d'Aceh et du nord de Sumatra ont subi les principaux dommages: 21 bureaux de poste, cinq véhicules, des ordinateurs et d'autres installations ont été détruits, et les logements de 112 employés sévèrement endommagés.

Thaïlande: le bureau de poste de Thaweewong, à Phuket, a été détruit, de même que trois bureaux de poste sous licence. Au total, neuf bureaux de poste ont cessé de fonctionner après la catastrophe.

Maldives: un bureau de poste secondaire a été partiellement endommagé, tandis que 70 des 197 agences postales ont été complètement détruites et 30 partiellement endommagées. Le logement et les biens de six employés ont aussi été touchés.

Inde: quelque 20 bureaux de poste sur les îles Nicobar et d'Andaman ont été sévèrement endommagés, mais ont depuis repris leurs activités. D'autres bureaux de poste à Tamil Nadu, à Kerala et à Andhra Pradesh ont aussi repris leurs activités.

Sri Lanka: 17 bureaux de poste publics et 11 bureaux de poste secondaires (exploités dans le logement d'un Postmaster) ont été détruits. Cinquante-deux autres bureaux de poste publics et 17 bureaux de poste secondaires ont été partiellement endommagés.

Malaisie, Myanmar et Bangladesh: aucune destruction majeure de l'infrastructure postale.

Amaradasa Silva, du bureau d'échange central de Colombo, était à bord du *Queen of the Sea*, le train parcourant le littoral sri-lankais jusqu'à la ville de Galle, au sud, lorsque les vagues ont surgi, inondant les wagons. En quelques minutes, la quantité d'eau et la puissance des vagues ont projeté les huit wagons du train dans un marécage, et l'agent des postes, qui convoyait une trentaine de sacs à courrier, a basculé dans le chaos le plus total. Tandis qu'un assistant l'encourageait à fuir, l'agent des postes a préféré ne pas bouger, craignant que le courrier ne soit volé ou perdu à la descente du niveau des eaux. Peu avant que la dernière vague dévastatrice ne submerge les victimes prisonnières du train, l'assistant s'est même hissé sur le toit pour tendre une main secourable à son collègue à travers une fenêtre ouverte. Mais l'agent des postes refusait toujours de sortir; son courage était suffisant pour sauver le courrier, mais pas sa propre vie. Les sauveteurs ont retrouvé son corps dans l'épave du train deux jours plus tard.

On se souviendra d'Amaradasa Silva comme l'un des 22 employés de la poste sri-lankaise ayant péri en cette triste matinée de décembre, lorsqu'un séisme d'une magnitude de 8,9 sur l'échelle de Richter, dont l'épicentre a été localisé en mer au large du district de

**Scope of destruction**

Indonesia: the provinces of Aceh and Northern Sumatra suffered the most damage: 21 post offices, five vehicles, computers and other facilities were destroyed, and the homes of 112 employees severely damaged.

Thailand: the Thaweewong post office in Phuket was severely damaged, as were three licensed post offices. Altogether, nine post offices were out of service after the catastrophe.

Maldives: one sub-post office was partly damaged, while 70 of the 197 agency post offices were completely destroyed and 30 partly damaged. Also affected were the homes and possessions of six employees.

India: some 20 post offices in the Nicobar and Andaman Islands were badly damaged, but have since resumed operations. Other post offices in Tamil Nadu, Kerala and Andhra Pradesh have also resumed service.

Sri Lanka: seventeen government-owned post offices and 11 sub-post offices (operated by postmasters in their homes) were destroyed. Another 52 government-owned post offices and 17 sub-post offices were partially damaged.

Malaysia, Myanmar and Bangladesh: no major destruction of postal infrastructure.

travelling along the Sri Lankan coastline to the southern city of Galle, when the tsunami swept in from the shore and the cars started filling up with water. Within minutes, the volume and sheer force of the water overturned the eight train cars into a bog, and the mail officer, travelling with some 30 mail bags, found himself plunged into chaos. As an assistant urged him to flee, the mail officer steadfastly remained close to the mail, fearing its theft or loss once the water level subsided.

Meulaboh, dans la partie occidentale de la province d'Aceh, a engendré des raz-de-marée qui ont frappé les côtes de l'Indonésie, de l'ouest de la Malaisie, du sud de la Thaïlande, de Sri Lanka, des Maldives, de l'Inde, du Bangladesh, de l'est de l'Afrique et de Madagascar. Près de 300 000 personnes sont mortes ou disparues, et les Nations Unies estiment à au moins un million le nombre de personnes déplacées.

De retour d'une mission d'une semaine, effectuée au début de février en Indonésie et à Sri Lanka, Vinod Dhamija, Conseiller régional de l'UPU pour la région Asie/Pacifique, a déclaré que l'ampleur des destructions dépassait l'imagination et que le paysage côtier avait été dévasté sur des kilomètres. Selon lui, un temps considérable sera nécessaire pour dégager les décombres.

En effet, il faudra du temps pour nettoyer et reconstruire, et l'infrastructure postale a été sérieusement endommagée.

Alors que les postes ne faisaient état que de perturbations minimales du service postal international immédiatement après la tragédie (celle-ci ayant eu lieu en période de congé et dans des zones éloignées des principales installations postales), le service intérieur et les employés de plusieurs postes ont été gravement touchés.

Près de 300 bureaux de poste de la région ont été totalement détruits ou endommagés. En Thaïlande, le bureau de poste de Thaweewong, à Phuket, a été sérieusement endommagé, comme des douzaines d'autres à Banda Aceh (Indonésie) et à Sri Lanka. Tous les bureaux de poste des îles indiennes de Nicobar et d'Andaman ont été sévèrement touchés, bien que bon nombre d'entre eux aient depuis repris leurs activités. Les autres pertes concernent l'équipement postal, le mobilier et les outils informatiques.

Comme de nombreux secteurs, les services postaux des pays considérés ont observé une baisse de leurs revenus suite à la catastrophe. Aux Maldives, le Ministère de la communication, des sciences et des technologies a rapporté à l'UPU qu'il craignait que le service postal ne souffre fortement en raison de la baisse du tourisme sur l'archipel. En effet, l'absence de subventions pourrait avoir des incidences sur la prestation du service postal universel.

Déploiement de l'assistance technique

Le Bureau international a immédiatement réagi à la tragédie en assurant la poursuite des échanges postaux entre les pays affectés et le reste du monde avec un minimum de perturbations. Les Pays-membres ont été régulièrement informés de la situation du secteur postal dans les pays touchés par l'intermédiaire du système d'information pour les situations d'urgence (EmIS) et par des circulaires.



Bureau de poste de Thaweewong à Phuket : en plus de l'endommager sérieusement, les eaux ont déposé devant sa porte tout ce qu'elles avaient balayé sur leur passage.

Phuket's Thaweewong post office: a pile of debris was all that was left after flood water severely damaged the building.

Minutes before the final devastating wave engulfed the trapped train passengers, the assistant even jumped onto the toppled car and extended a helping hand to his colleague through an open window. Still the mail officer refused to get out. His courage was enough to save the mail, but not his life. Rescuers found his body in the train wreckage two days later.

Amaradasa Silva will be remembered as one of 22 Sri Lankan postal employees who perished that fateful December morning, when an earthquake measuring 8.9 on the Richter scale, with an epicentre located on the ocean floor near Meulaboh district in the western part of Aceh Province, sent tidal waves rushing towards the coastlines of Indonesia, west Malaysia, south Thailand, Sri Lanka, The Maldives, India, Bangladesh, east Africa and Madagascar, leaving close to 300,000 people dead or missing. At least one million people were also displaced, according to United Nations estimates.

Returning from a week-long mission to Indonesia and Sri Lanka in early February, Vinod Dhamija, the UPU's Regional Adviser for Asia-Pacific, says the destruction "had to be seen to be believed. Kilometre after



Se basant sur une analyse approfondie des besoins immédiats des administrations postales, la Direction de la coopération au développement du Bureau international est en train de lancer des projets d'assistance pour contribuer aux efforts de reconstruction dans les pays les plus sévèrement touchés, notamment l'Indonésie, Sri Lanka et les Maldives. La poste de Sri Lanka estime à plus de 2,5 millions d'USD le montant nécessaire pour reconstruire et remeubler ses bureaux de poste. La poste indonésienne estime avoir besoin de 600 000 USD en fonds d'urgence pour assurer la poursuite des services postaux dans les trois mois suivant la catastrophe, et de 1,6 million USD supplémentaire pour son programme de réhabilitation à long terme. D'autres pays, comme l'Inde et la Thaïlande, malgré les dommages subis, reconstruiront leurs installations et rétabliront leurs services sans aide extérieure.

Disposant de fonds limités, l'UPU utilisera les fonds versés par les pays sur un compte spécial. Le Japon avait été le premier pays à apporter sa contribution, à hauteur de 115 000 CHF, et avait été suivi par d'autres pays, tels que la Belgique, le Kazakhstan, le Panama et la Roumanie. Environ 200 000 CHF ont été collectés à ce jour, et cette somme sera complétée par le budget d'assistance technique du Bureau international.

Vinod Dhamija précise que, dans certains pays, comme Sri Lanka, les plans de reconstruction du gouvernement engloberont les installations postales. L'UPU concentrera donc ses efforts sur la fourniture de l'équipement de base nécessaire pour exploiter un bureau de poste, notamment des ordinateurs, des fourgonnettes, des motocyclettes et des téléphones par satellite, puisque le réseau de télécommunication ne fonctionne plus.

Pendant la session de janvier du Conseil d'exploitation postale (CEP), le Conseil fiduciaire du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU a aussi décidé d'appliquer des procédures simplifiées aux projets visant à rétablir les services postaux dans les zones touchées. Une politique analogue avait été adoptée pour un projet du FAQS concernant le rétablissement des services postaux dans la ville iranienne de Bam, frappée par un terrible tremblement de terre en décembre 2003. Le FAQS compte environ 55 millions d'USD, et les pays touchés sont encouragés

Postal employees among the death

The postal community mourned the loss of many postal employees in the wake of the disaster that hit South Asia in late December. In Indonesia, at least 14 employees and 81 family members were reported dead or missing, and the homes of 112 employees were severely damaged. Twenty-two postal employees lost their lives in Sri Lanka, while another 75 families were affected. Heartfelt condolences are extended to all those who suffered during this tragedy.

kilometre, everything on the coast was demolished. To clear the rubble will take a very long time."

The clean-up and reconstruction will indeed take time, and the postal infrastructure is among the various services that were left crippled. While Posts reported little disruption to the international mail service immediately after the tragedy (it occurred during a holiday, and major mail facilities were located far away), several Posts' domestic infrastructures and local employees were nevertheless seriously affected.

Close to 300 post offices throughout the devastated region have been either completely destroyed or extensively damaged. In Thailand, the Thawee Wong post office located in Phuket was severely damaged, as were dozens in Banda Aceh, Indonesia, and Sri Lanka. All the post offices on India's Nicobar and Andaman Islands were badly hit, although many of these have now resumed operations. Other losses include postal equipment, furniture and information technology.

Like many industries, postal services in the countries affected have seen their revenue dwindle as a result of the catastrophe. In the Maldives, the Ministry of Communications, Science and Technology told the UPU that it feared "the postal service would suffer badly", as a result of the drop in tourism in the archipelago, "which, without subsidies, may even affect the provision of universal service."

Technical assistance on the way

The International Bureau immediately responded to the tragedy by ensuring that postal exchanges between the stricken countries and the rest of the world continued with minimum disruption. Member countries received regular communications about the postal situation in hard-hit countries through the Emergency Information System (EmIS) and circulars.

Following a thorough assessment of the postal administrations' most immediate needs, the UPU's Development Cooperation Directorate is now developing assistance projects to help with reconstruction efforts in the most severely affected countries, especially Indonesia, Sri Lanka and the Maldives. Sri Lanka Post estimates that it needs more than 2.5 million USD to reconstruct and refurnish its post offices. To continue providing postal services in the first three months following the catastrophe, Pos Indonesia put its emer-

Des employés postaux parmi les victimes

La communauté postale comptait de nombreux morts parmi ses membres au lendemain de la catastrophe qui a frappé l'Asie du Sud en décembre dernier. En Indonésie, au moins 14 employés postaux et 81 membres de leurs familles sont morts ou portés disparus, et les logements de 112 employés ont été gravement endommagés. Vingt-deux employés postaux ont perdu la vie à Sri Lanka, et 75 autres familles ont connu des pertes. Un hommage est rendu à tous ceux qui ont souffert lors de cette tragédie.

à utiliser les ressources financières leur revenant pour rétablir les services liés à la prestation du service postal universel. Plusieurs administrations postales ont fourni une assistance technique aux pays touchés, et on s'attend à ce que certaines d'entre elles offrent les ressources qu'elles reçoivent du FAQS pour aider les pays concernés à rétablir les services le long des zones côtières dévastées.

L'UPU a informé les Nations Unies de ses activités après la crise. Elle prévoit de contribuer aux efforts de reconstruction et a indiqué sa volonté de coopérer dans le cadre des efforts déployés au niveau des Nations Unies. En outre, Vinod Dhamija entretient d'étroites relations avec les organisations des Nations Unies à Bangkok, où sont basés le Coordonnateur Résident des Nations Unies, le représentant résident du Programme des Nations Unies pour le développement en Thaïlande et la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP). Le Secrétaire exécutif du CESAP a créé une équipe spéciale interinstitutions au niveau régional pour contribuer aux efforts de réhabilitation et de reconstruction au lendemain du tsunami, et le Conseiller régional de l'UPU participera activement aux réunions de cette équipe pour s'assurer que les activités de l'UPU sont bien coordonnées.

agency fund needs at about 600,000 USD, plus a further 1.6 million USD for its longer-term rehabilitation programme. Despite experiencing some damage, other countries, such as India and Thailand, will rebuild facilities and restore services on their own.

With limited funds available, the UPU will rely on donations from countries to a special UPU account. Japan was the first donor, contributing 115,000 CHF to the fund. Other countries, including Belgium, Kazakhstan, Panama and Romania followed suit. Some 200,000 CHF have been gathered so far, but the amount will be topped up by the International Bureau's technical assistance budget.

"In certain countries, such as Sri Lanka, the Government's reconstruction plans will include postal facilities," explained Dhamija. "The UPU's efforts will thus focus on providing the basic equipment needed to run a post office, such as computers, vans, motorcycles and satellite phones, as the telecommunications network is down."

During the January session of the Postal Operations Council, the UPU Quality of Service Fund's Board of Trustees decided to apply simplified procedures to projects aimed at restoring postal services in the disaster areas. A similar policy had been adopted for a QSF project designed to restore postal services in the Iranian city of Bam, hit by a major earthquake in December 2003. With some 55 million USD in the Fund, affected countries are encouraged to use their allocated financial resources to re-establish

L'aide humanitaire s'entasse dans un centre de traitement du courrier en Thaïlande.

Humanitarian aid awaits distribution in a mail sorting centre in Thailand.



Des postiers thaïlandais aident à distribuer l'aide humanitaire.

Thai postmen help distribute humanitarian aid.

Rien ne peut arrêter les postes...

Au lendemain de la catastrophe, les postes ont tout fait pour maintenir les échanges de courrier et distribuer les lettres et les colis adressés aux survivants. En Indonésie, les clients ont pu bénéficier des services postaux dans d'autres bureaux de poste, ou dans des bureaux temporaires établis dans les zones touchées et les camps de réfugiés. La poste a été désignée par le Gouvernement comme l'un des services devant fournir une aide immédiate aux victimes. Les installations postales de Banda Aceh et d'autres zones ont été transformées en centres de communication et en points de dépôt de l'aide. La poste indonésienne a aussi envoyé des fourgonnettes postales de Jakarta dans les régions affectées pour acheminer le courrier, transporter le matériel de secours et fournir une assistance. Par ailleurs, de nombreux employés ont aussi été transférés dans la province d'Aceh pour contribuer aux efforts de restauration.

En Thaïlande, le courrier est déposé dans les logements temporaires des survivants, et le service postal a informé le public des distributions prévues. Parfois, le courrier est conservé dans les bureaux de poste voisins avant d'être distribué. Le réseau de transport postal a aussi été utilisé pour la distribution de l'aide et des fournitures d'urgence dans les six provinces touchées du pays. Les bureaux de poste sont devenus des centres de coordination des dons.

Les postes du monde entier ont observé une croissance du courrier à destination des organismes de bienfaisance. Un exemple frappant a été donné à New Delhi (Inde). Comme l'a signalé le service de presse indo-asiatique à la mi-janvier, l'appel du Premier ministre indien à la population s'est traduit par l'envoi de milliers de lettres, de chèques bancaires, de chèques et de mandats de poste au bureau de poste traitant son courrier. Le Postmaster Radhey Shyam indique que les services postaux sont très occupés, voire surchargés, mais qu'ils s'en sortent. Radhey Shyam a dû engager des employés supplémentaires pour traiter chaque jour l'arrivée d'environ 500 chèques et, parfois, jusqu'à 5000 mandats.

A Sri Lanka, comme en Indonésie, la poste a vivement encouragé les survivants des camps à envoyer des cartes postales gratuites à leurs familles et amis pour les informer de leur condition et leur demander de n'envoyer ni lettres ni colis. Ainsi, la poste a pu limiter la quantité d'envois arrivants. Tout le courrier international était au départ conservé au bureau d'échange central de Colombo, mais la poste a commencé à expédier le courrier vers les zones méridionales une semaine



services aimed at guaranteeing the universal postal service. Several postal administrations have committed technical assistance to these countries, and some are expected to contribute their QSF resources to help Posts hit by the tsunami re-establish services in the devastated coastal areas.

The UPU has informed the United Nations of its post-disaster activities and plans to help with the reconstruction efforts, and has indicated its willingness to cooperate in the context of broader UN initiatives. Dhamija is keeping in close contact with United Nations organizations in Bangkok, where the UN Resident Coordinator, the UN Development Programme Resident Representative in Thailand and the UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP) have their headquarters. The UNESCAP Executive Secretary has established an inter-agency regional task force on tsunami rehabilitation and reconstruction, and the UPU's Regional Adviser will participate actively in its meetings to ensure that UPU activities are well coordinated.

Neither rain, nor sleet, nor tsunamis...

In the aftermath of the catastrophe, Posts did their best to keep the mail moving and to deliver whatever letters and parcels were coming in for survivors. In Indonesia, customers were redirected to alternative post offices for service, or temporary post offices were set up in afflicted areas and refugee camps.

The Post was among the services enlisted by the Government to bring immediate support to victims. Postal facilities in Banda Aceh and other areas were converted into communication centres and aid drop-off points. Pos Indonesia also sent mail vans from Jakarta to the affected region to transport mail and relief materials and provide assistance. Many employees were also transferred to Aceh Province to help with recovery efforts.

Traitement par les lettres: la poste indonésienne lance un programme éducatif pour les enfants

Parmi les victimes du tremblement de terre, des milliers d'enfants sont aujourd'hui sans domicile, sans famille et vulnérables. En Indonésie, on estime que 300 000 des 600 000 survivants peuplant les divers camps de réfugiés sont des enfants. Bon nombre d'entre eux souffrent de traumatismes et de dépression. Pour les aider à se reconstruire, la poste indonésienne s'est associée au Comité national de protection des droits de l'enfant pour organiser une campagne épistolaire à l'intention des enfants d'Aceh et de Nias. La campagne, dont l'objectif est de permettre aux enfants de partager leurs sentiments grâce au courrier, a été lancée le 26 janvier au Palais d'Etat de Jakarta. Le Président et son épouse ont demandé aux enseignants du pays d'encourager les étudiants à écrire aux enfants survivants qui vont à l'école dans les quelque 2000 tentes installées par le Gouvernement à 95 endroits différents. La poste indonésienne distribue des cartes postales gratuites, des aérogrammes et des kits de correspondance aux enfants touchés par le drame pour qu'ils puissent répondre et écrire aux autres petits indonésiens. La poste a aussi installé des boîtes aux lettres dans les camps de réfugiés ainsi que des bureaux de poste mobiles servant de bibliothèques. Selon un responsable, la poste indonésienne espère renforcer le sentiment de fraternité et de solidarité parmi les enfants d'Aceh et de Nias et les aider à se remettre plus rapidement du drame et à avoir confiance en l'avenir grâce à l'écriture.

Therapeutic letters: Pos Indonesia launches children's education programme

Among the victims of the earthquake, thousands of children were left homeless, orphaned and vulnerable. In Indonesia, an estimated 300,000 of the 600,000 survivors who fill the various refugee camps are children, many of whom suffer from trauma and depression. To help with their rehabilitation, Pos Indonesia has teamed up with the National Committee for Children's Human Rights Protection to organize a national letter-writing campaign for the children in Aceh and Nias. The "Sharing our feelings through letters" campaign was launched on 26 January at the State Palace in Jakarta. The President and First Lady have asked the country's school teachers to encourage students to write to the surviving children, who are attending emergency school classes in some 2,000 tents provided by the government in 95 locations. Pos Indonesia is distributing free postcards, aerogrammes and correspondence kits to the young victims so they can respond or send letters to others in the country. The postal service has also set up mail boxes in refugee camps, and mobile post offices that serve as libraries. "Through continuing correspondence, we hope to establish stronger brotherhood and solidarity among the children of Aceh and Nias, and help them to recover more quickly from post-disaster trauma, as well as build their self-confidence to face life in the future," said a Post Indonesia official.



après le désastre. Le courrier est distribué dans les camps de réfugiés. Les colis et les lettres non distribuables, s'ils comportent le nom de l'expéditeur, sont renvoyés.

Un dévouement sans limites

Souvent, les employés ont assuré l'acheminement du courrier grâce à des initiatives personnelles. Par chance, T.W. Kalyani Mangalika rendait visite à sa sœur dans une ville voisine lorsque le tsunami a frappé. De retour chez elle à Thalpe (Sri Lanka), sa maison, qu'elle exploitait comme un bureau de poste secondaire, n'était plus que décombres. Sa maison, ses biens et l'équipement postal avaient été balayés par les eaux. Dès le lendemain, malgré sa peine, elle a transféré les services postaux dans un endroit resté intact une vingtaine de mètres plus loin. Les trois facteurs habituels ont repris leur travail et le service a pu continuer d'être

In Thailand, mail was dropped off at survivors' temporary lodgings, and the postal service made public announcements informing people of mail deliveries. In other cases, mail was stored at neighbouring post offices for future delivery to addressees. The postal transportation network was also used for the distribution of urgent aid and supplies to the country's six affected provinces. Post offices became focal points for the coordination of donations.

Post offices all over the world saw an upsurge in mail destined for charity organizations. One striking example was in New Delhi, India. The Indian Prime Minister's appeal to his population resulted in the post office that handles his mail being "besieged by thousands of letters, bank drafts, cheques and money orders pouring in for tsunami relief," reported the Indo-Asian News Service in mid January. "We are very, very busy and overworked, but we are managing," said Postmaster Radhey Shyam, who had to take in extra workers to process a daily average of 500 incoming cheques and, on some days, up to 5,000 money orders.

In Sri Lanka, as in Indonesia, the Post urged survivors in camps to send free postcards to their relatives and friends to let them know they were fine, and to ask them not to send mail or parcels, so the Post could limit the amount of incoming mail. All foreign mail was initially kept in Colombo's central mail exchange, but the Post started forwarding it to the southern areas one week after the disaster. Mail is being delivered to refugee camps. Undeliverable parcels and letters with a sender's name are being returned.



PUBLICITÉ

World Mail & Express

Europe Conference & Exhibition

The region's premier forum for postal and express executives



© Van Hulst

Towards the new Europe

12-13 May 2005, Sheraton Hotel & Towers, Brussels

Host Sponsor:



Premium Sponsor:



Supporting Sponsors:



- **What your customers say**
Network with your peers and partners •
- **Liberalisation update**
Hear from the industry leaders •
- **Transformation in Eastern Europe**
Learn about new innovations •
- **The big regulatory issues**
Help shape the future of the industry •
- **Terminal dues - the way forward**
Check out your competitors •
- **Operating cross border**
Debate with leading CEOs •
- **The growing B2C market**

Major mail and express users are invited to attend the event free of charge and should contact johnf@triangle.eu.com to find out whether they qualify.

Supported by:



www.triangle.eu.com/europe

Organised by:



assuré. Le Postmaster General sri-lankais, K.A.S. Senadheera, lui-même rescapé du tsunami (v. encadré), loue sa détermination. ■

Traduit par Nathalie Tomlinson



En décombres: la maison de cette femme sri-lankaise servait aussi de bureau de poste.

In ruins: the house of this Sri Lankan woman also served as a post office.

Le Postmaster General de Sri Lanka survit au tsunami... aux côtés de l'ancien Chancelier allemand

Hormis quelques blessures aux jambes et aux genoux, K.A.S. Senadheera, Postmaster General de Sri Lanka, fait partie des chanceux. Lui et 14 membres de sa famille, en vacances à Matere, à proximité de Galle, la deuxième plus grande ville du pays, ont miraculeusement survécu aux tsunamis. Après une promenade matinale le long de la plage, M. Senadheera était au volant de la fourgonnette transportant sa famille lorsqu'il a fallu retourner à l'hôtel pour aller chercher un téléphone portable. M. Senadheera est sorti du véhicule, dans lequel sa famille devait l'attendre. C'est à ce moment là que l'eau a surgi. Projeté à quelques mètres de sa famille, il s'est accroché à un lampadaire, tandis qu'il regardait, impuissant, les va-et-vient du véhicule et de sa famille vers la mer. Il dira plus tard: «J'ai eu très peur pour les miens. Le véhicule se dirigeait vers moi, puis repartait 2 ou 3 mètres en arrière vers la rive.» Quelques minutes plus tard, des vagues d'une hauteur de plus de 4 mètres frappaient le littoral, et M. Senadheera vit son véhicule soulevé à plusieurs mètres, tandis que la puissance de l'eau brisait le lampadaire auquel il se tenait, le projetant 200 mètres plus loin, dans une zone militaire où il réussit finalement à s'agripper à une barrière. Quelques instants plus tard, la décrue commença et toute la famille de M. Senadheera put sortir du véhicule. Tous étaient indemnes. Le personnel militaire présent les pressa d'escalader un barrage voisin, situé environ 10 mètres plus haut. La famille du Postmaster General a à peine eu le temps de finir son ascension que la plus grosse vague apparut. Et M. Senadheera de déclarer: «J'ai vu des gens et des véhicules emportés par la mer. C'était dimanche matin; les gens faisaient leur marché.» M. Senadheera et sa famille s'abritèrent finalement sur un pont non loin de là. Le lendemain, il apprit par la presse locale que l'ancien Chancelier allemand Helmut Kohl, en vacances lui aussi, avait trouvé refuge sur le même pont.

Sri Lankan Postmaster General survives tsunami... with a former German Chancellor

Apart from a few wounds to his legs and knees, K.A.S. Senadheera, Sri Lanka's Postmaster General, is one of the lucky ones. He and 14 family members vacationing in Matere, near the country's second-largest city, Galle, miraculously survived the tsunami on 26 December 2004. After a brisk walk on the beach that morning, Senadheera and his family were in their minibus, en route to have breakfast, when they had to return to their guest house to retrieve a relative's mobile phone. Senadheera got out from behind the wheel while the rest of the family stayed in the van. And then the water started coming in. Washed several metres away from his family, the Postmaster General grabbed hold of a lamppost, and then watched helplessly as the capsized vehicle and his family were dragged in and out from the shore. "I was very scared for my relatives. The vehicle kept coming towards me, and then back two or three metres toward the seaside." A few minutes later, says Senadheera, waves more than 4 metres high came in, and he watched the vehicle rise like a surfboard while the force of the water broke the lamppost on which he was hanging and hurled him 200 metres into an army area, where he was eventually able to grab a fence. After a few minutes, the water subsided, and Senadheera's entire family was able to get out of the vehicle. All were safe. Nearby army personnel urged them to climb up to a small dam nearby, which was about 10 metres higher. The Senadheera family had just reached the raised area when the biggest wave came. "I saw people and vehicles being taken out to sea. There was a Sunday fair that morning, and people were shopping." Senadheera and his family finally took refuge on a nearby bridge. The next day, he found out from the local paper that former German Chancellor Helmut Kohl, who was also vacationing in the area, had escaped on the same bridge.

K.A.S. Senadheera, Postmaster General de Sri Lanka.

Sri Lanka's Postmaster General, K.A.S. Senadheera.



L'ensemble du secteur postal fournit une aide

World postal sector provides aid

By Rhéal LeBlanc

Tandis que le monde entier fait le bilan de la tragédie et que l'aide humanitaire gagne les pays touchés, la communauté postale s'est elle aussi mobilisée. Voici un bilan non exhaustif des nombreuses initiatives prises par le secteur postal pour apporter une aide aux victimes du tremblement de terre en Asie du Sud-Est. ■

As the world took stock of the tragedy and humanitarian aid started pouring in, the postal community, too, mobilized to do its bit. The following are some of the many initiatives undertaken by the postal sector worldwide to bring some relief to victims of the South-East Asia earthquake. ■



La Poste française a mis en vente une nouvelle version de son dernier timbre «Marianne» et reverse 0,20 EUR par timbre aux victimes du tremblement de terre en Asie du Sud-Est. Dix millions de timbres sont en vente, ce qui pourrait rapporter plus de 1 million d'EUR à la Croix-Rouge.

France's La Poste is selling a new version of its latest Marianne stamp, with 0.20 euro going to earthquake victims in South-East Asia. Ten million stamps are on sale, which could bring in more than one million euros for the Red Cross.

Les employés de Royal Mail trient une partie des millions de lettres contenant les dons pour le Comité d'urgence de l'initiative «Tsunami Earthquake Appeal», lancée à Londres le 4 janvier 2005. Royal Mail a aussi fait don de 50 000 GBP. REUTERS/Russell Boyce.

Royal Mail postal workers sort through some of the millions of letters containing donations for the Disasters Emergency Committee Tsunami Earthquake Appeal in London on 4 January, 2005. Royal Mail also donated £50,000 to relief efforts. REUTERS/Russell Boyce



En Hongrie Magyar Post a réédité le timbre «Let's Help For Flood Victims!», datant de 1997. Les recettes tirées de sa vente en janvier et en février seront reversées à divers organismes de bienfaisance. Au moment de l'impression de la revue, quelque 6530 EUR avaient été recueillis. Magyar Post a aussi absorbé les coûts (presque 20 400 EUR) liés à l'envoi des mandats de poste achetés par les clients au bénéfice de divers organismes de bienfaisance.

Hungary's Magyar Post has reissued its 1997 "Let's Help! For Flood Victims" stamp. Revenue from its sale in January and February will go to various charities. At press time, some 6,530 euros had been raised. Magyar Post also absorbed the cost – some 20,400 euros – of sending postal money orders which customers had bought to donate to various charities.



TNT a fait un don de 2,3 millions d'EUR en nature au Programme alimentaire mondial (PAM) des Nations Unies, dans le cadre des efforts de secours déployés dans la région. TNT a aussi fait don de 225 000 EUR (collectés par les employés de la région Asie/Pacifique) pour contribuer à la réponse du PAM au tremblement de terre en Asie, et les employés de TNT au Benelux ont versé 800 000 EUR au fonds national d'aide aux victimes pour l'Asie.

TNT donated 2.3 million euros in in-kind support to the United Nations World Food Programme (WFP) disaster relief efforts in the region. TNT also made a 225,000 euros donation – raised by Asia Pacific region employees – to the WFP's response to the Asian quake, and TNT employees in the Benelux countries have donated 800,000 euros to the national disaster fund for Asia.





Au début de janvier, la poste australienne a affrété l'avion d'une société partenaire, Australian Air Express, pour expédier 18 tonnes d'aide à Jakarta, dont des kits de purification d'eau et de la nourriture. Les Australiens ont aussi versé des dons à hauteur de plus de 1 million d'AUD à l'organisation CARE Australia, par l'intermédiaire du réseau de 4477 établissements postaux répartis sur leur territoire. La poste australienne a versé 250 000 AUD à CARE et s'est engagée à fournir une assistance et un soutien technique aux administrations postales touchées.

Australia Post chartered a plane from its partner Australian Air Express in early January to send 18 tonnes of aid to Jakarta, including water purification kits and food. Australians also donated more than one million AUD to CARE Australia through the network of 4,477 postal outlets across the country. Australia Post made a 250,000 AUD donation to CARE and has committed to providing technical assistance and support to postal administrations affected by the disaster.

Tragedy in South Asia



De nombreux employés des postes du monde entier ont ouvert leur cœur et versé des fonds pour contribuer aux efforts de secours. Les employés de Posta Romana (v. photo) ont versé 52 000 CHF sur un fonds spécial de l'UPU utilisé pour reconstruire. L'Association du personnel du Bureau international de l'UPU a collecté plus de 3000 CHF auprès des employés. Ces fonds ont été versés à l'UNICEF et au Programme alimentaire mondial.

Many postal employees around the world opened their hearts and wallets to raise funds for the relief efforts. Posta Romana staff (in picture) donated 52,000 CHF to a special UPU account that will be used for reconstruction projects. The UPU International Bureau Staff Association collected more than 3,000 CHF from employees, which went to UNICEF and the World Food Programme.



Un employé de DHL observant les opérations de chargement et de déchargement de l'aide de secours à l'aéroport de Colombo (Sri Lanka). L'aéroport est devenu une destination centrale pour de nombreux organismes de secours à la suite de la catastrophe, et DHL s'est allié à d'autres entreprises privées pour superviser l'entreposage et la distribution des tonnes de fret arrivant chaque jour en période de crise.

A DHL employee watches over the loading and unloading of relief aid at Colombo Airport in Sri Lanka. The airport became a central destination for many relief organizations following the flood disaster, and DHL was among an alliance of private companies looking after the warehousing and distribution of tonnes of freight coming in daily during the crisis.

Certifier la qualité et la performance

Certifying good quality management and performance

By Juliana Nel

L'UPU se penche sérieusement sur la qualité de service, deuxième objectif de la Stratégie postale mondiale de Bucarest (SPMB). En fait, cette question est aussi étroitement liée au premier objectif, concernant la prestation d'un service postal universel de qualité. Au fil des années, l'UPU a lancé un certain nombre de programmes concernant entre autres le contrôle continu de la qualité, la norme mondiale de distribution du courrier international ainsi que le lien entre la qualité et le système de rémunération des frais terminaux. Tous ces programmes ont pour objet d'aider les postes à améliorer la qualité de leur service et à renforcer l'efficacité du réseau postal international. Toutefois, l'un des meilleurs moyens d'encourager l'amélioration des performances consiste à reconnaître le travail bien fait. L'UPU dispose actuellement de deux programmes de certification pour évaluer et reconnaître les performances. L'un concerne la gestion de la qualité du service international et l'autre le service EMS.

Chokri Ellili, Chef de division des relations internationales à la Poste Tunisienne (à gauche), recevant la certification de gestion de la qualité d'Edouard Dayan (à droite). A leur côté, James Wade, Président du CEP.

Chokri Ellili, Head of International Relations at Tunisia Post (left) receives the quality management certificate from UPU Director General, Edouard Dayan (right). With them is James Wade, Chairman of the POC.

Gestion de la qualité

L'Ukraine a été le premier pays à recevoir la certification de la qualité de service (niveau A) après l'introduction de ce barème d'évaluation en 2003. Ensuite, la Jordanie a atteint le niveau B et la Tunisie le niveau A. L'Erythrée et le Danemark seront les prochains pays à obtenir la certification. Le Danemark sera le premier pays industrialisé à faire l'objet de cette certification et l'Erythrée le premier pays africain.

S.M. Msofe, Directeur des opérations et de la technologie du Bureau international de l'UPU, estime que «la certification des systèmes de gestion de la qualité fait partie de notre effort global d'amélioration de la qualité et de renforcement de l'efficacité du réseau postal international. Nombreux sont les éléments constitutifs d'une bonne qualité de service, et la certification vise à s'assurer que tous ces éléments sont réunis.»

Le principal objectif est d'établir dans quelle mesure les processus de gestion de la qualité de service sont appliqués dans les structures des administrations postales et de sensibiliser les opéra-

As the second objective of the Bucharest World Postal Strategy, the UPU is not taking quality of service lightly. In fact, quality of service is also closely linked to the first objective on the provision of good quality universal postal service. The UPU has, over the years, introduced a number of programmes such as continuous quality testing, a worldwide standard for international mail delivery and a quality link to the terminal dues remuneration system – all aimed at assisting Posts in improving the quality of their postal service and raising the international postal network's efficiency. However, one of the best ways to encourage improved performance is to give recognition for a job well done. The UPU currently has two certification programmes in place to measure and recognize performance: one for international service quality management and one for EMS.

Quality management

Ukraine was the first to receive the quality management certification (level A) after its introduction in 2003, followed by Jordan (level B) and Tunisia (level A). Eritrea and Denmark will be next to receive the certification – Denmark being the first industrialized country and Eritrea the first African country.

Says Msofe, UPU Director of Operations and Technology: "Certifying quality management systems is part of our overall effort to improve quality and raise the international postal network's efficiency. There are many elements that make up good quality service, and certification aims at ensuring that all the necessary elements are in place."

The main objective is to measure the extent to which quality management processes are applied in postal administration structures and help raise postal operators' awareness in the quality management field. It applies to ordinary international mail. As the system does not measure quality in absolute terms, such as speed and regularity, it provides a level playing field, giving all Posts an equal opportunity to qualify for certification, irrespective of their level of development and infrastructure. Proof of this is that a least developed country with a poor infrastructure, Eritrea, will soon receive the certification on the grounds of its management processes.

Certification procedures

Posts that wish to apply for certification must complete the application questionnaire distributed each year by



teurs postaux à l'importance de la question. Cela concerne le courrier international ordinaire. Dans le cadre de ce dispositif, la qualité n'est pas évaluée en termes absolus, tels que la rapidité et la régularité, ce qui crée des conditions équitables pour toutes les postes, en leur permettant d'obtenir la certification, quel que soit le niveau de développement de leurs infrastructures. Ainsi, l'Erythrée, l'un des pays les moins avancés, recevra bientôt la certification compte tenu de la qualité de ses processus de gestion.

Procédures de certification

Les postes souhaitant obtenir la certification doivent remplir un questionnaire distribué chaque année par le Bureau international. Si l'administration concernée répond aux exigences de base en matière de gestion de la qualité, il lui est demandé de compléter et de renvoyer un questionnaire de vérification. Ensuite, un expert de l'UPU effectue un audit sur site afin de contrôler l'exactitude des informations fournies. L'expert réalise également un audit des centres de tri du courrier international et des bureaux d'échange. Sur la base des résultats, le Comité directeur du Groupe de projet «Qualité de service» de l'UPU décide du niveau de certification à accorder.

Il existe quatre niveaux de certification correspondant à l'évaluation de la gestion de la qualité au siège de la poste, puis ailleurs. Le niveau C correspond à l'évaluation de la qualité générale et prévoit un score de 80% au minimum pour les deux questionnaires. Les scores à obtenir pour les niveaux B et A sont respectivement de 90% et de 95%. L'audit concernant le niveau B porte sur les opérations dans les centres de tri et les bureaux d'échange ainsi que sur les relations avec les compagnies aériennes, les douanes et les autorités de sécurité. Le niveau A suppose l'existence d'outils efficaces pour renseigner la clientèle, tels que des sites Web ainsi que des dispositifs de suivi et de localisation en ligne. La certification est valable pendant trois ans et les pays concernés doivent remplir les conditions des niveaux de base avant de pouvoir présenter leur candidature pour les niveaux supérieurs.

«La certification nous donne une indication sur les efforts déployés par une administration postale pour améliorer la qualité de service. Plus les postes certifiées seront nombreuses, meilleur sera le réseau postal international. Les postes peuvent utiliser la certification pour faire valoir publiquement leurs efforts d'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction de la



the International Bureau. Should the country meet the basic quality management requirements, it is asked to complete and return the verification questionnaire. This is followed by an on-site audit by a UPU expert, who verifies that the correct information has been provided. The expert also carries out an audit of the international sorting centres and offices of exchange. Based on the audit's results, the UPU Quality of Service Project Group Steering Committee decides what level of certification should be awarded.

There are four certification levels starting with a basic entry level, which measures quality management at headquarters level in order to progress to the next stage. Level C measures general quality management issues and requires a score of at least 80% for both questionnaires, level B 90% and level A 95%. The audit for level B focuses on sorting centre and exchange office operations as well as relations with airlines, customs and security authorities. Level A requires efficient customer inquiry arrangements such as websites and online track-and-trace facilities. The certification is valid for three years, and countries first need to meet the requirements of the preceding levels before they can apply for a higher evaluation.

“The certification gives us an indication of postal administrations' efforts to improve quality of service. The more Posts qualify for certification, the better the international postal network will be. Posts could use the certification to publicly promote their efforts to improve quality of service and raise customer satisfaction. This could help them to increase their market share in the wake of competition,” explains Msofe.

EMS quality certification

In contrast with the quality management certification, the EMS certification introduced in 2000 measures real performance based on report card indicators prepared

Kamel Abdul-Rahman Al-Salem, Directeur des affaires postales à la Poste jordanienne (à gauche) recevant la certification de gestion de la qualité au nom de son administration.

Kamel Abdul-Rahman Al-Salem, Director of Postal Affairs at the Jordan Post Company (left), receives the quality management certificate on behalf of his administration.

clientèle. Cela peut les aider à augmenter leur part de marché dans le contexte de la concurrence», explique M. Msofe.

Système d'agrément EMS

Contrairement au système de certification de la gestion de la qualité, le système d'agrément EMS, introduit en 2000, vise à déterminer les performances réelles sur la base des fiches d'évaluation préparées par des consultants externes. Les membres de la Coopérative EMS doivent atteindre le niveau de base avant de pouvoir prétendre aux niveaux «bronze», «argent» et «or». Pour obtenir le niveau de base, un opérateur doit s'assurer qu'au moins 95% de ses envois EMS partants portent des codes à barres et le logo EMS et que les informations contenues dans le Recueil opérationnel sont à 100% exactes.

Pour se voir attribuer le niveau «bronze», un opérateur EMS doit répondre à des exigences élevées en matière de délais de distribution, de transmission de données de suivi et de fonctionnement des centres de renseignements. Des notes sont attribuées en fonction des performances pour les différents éléments de service, suivant un barème différencié. Les niveaux d'agrément sont fonction du nombre de points totalisés, par exemple 50 points et plus pour le bronze, 70 points et plus pour l'argent et 90 points et plus pour l'or. Les membres de la Coopérative EMS utilisant le système de Rugby bénéficient de points supplémentaires, qui s'ajoutent à leur résultat global.

La certification est réexaminée chaque année. En 2003, Hongkong Post et Singapore Post ont atteint le niveau «or». L'Australie, l'Azerbaïdjan, la Barbade, le Japon et l'Amérique (Etats-Unis) ont obtenu le niveau «argent», et le Burundi, Cayman et la Norvège le niveau «bronze». Bien que la certification de la qualité EMS ne soit pas directement liée au système de paiement en fonction des performances, les opérateurs qui s'engagent à appliquer ce système parviennent généralement à améliorer leurs résultats au point de pouvoir obtenir le label de qualité EMS.

Alistair MacRae, Chef de l'Unité EMS, précise que les certificats d'agrément en matière de qualité du service EMS sont délivrés selon des critères très stricts. Seuls les membres de la Coopérative ayant maintenu des prestations de haut niveau sur l'ensemble de l'année y ont droit. Cette marque de reconnaissance officielle incite les bénéficiaires de ces certificats à poursuivre leurs efforts pour assurer un service de qualité supérieure. Elle motive aussi les autres membres dans le sens de l'obtention du certificat d'agrément, qui les valorise aux yeux de leurs partenaires et de leurs clients. ■

Traduit par Piotr Zakrzewski



by an external consultancy service. EMS Cooperative members must first achieve entry level before they can be considered for bronze, silver or gold level certification. To qualify for entry level, operators must ensure that at least 95% of their outbound EMS items are barcode-reader legible, that 95% of outbound items display the EMS logo in the correct way, and that operational guide information is 100% accurate.

To qualify for the bronze level and higher, EMS operators need to achieve high performance levels in service areas such as delivery times, transmission of tracking data and call centre performance. Values are given according to the measured performance for the different service elements, calculated on a sliding scale basis. Certification levels are based on the total points scored: 50 points and more for bronze, 70 points and more for silver and 90 points and above for gold. EMS Cooperative members using the Rugby system receive bonus points, which are added to their overall results.

The certification is reviewed annually. In 2003, Hong Kong Post (China) and Singapore Post achieved gold level certification. Australia, Azerbaijan, Barbados, Japan and the United States of America achieved silver, while Burundi, the Cayman Islands and Norway achieved bronze. Although the EMS quality certification is not directly linked to the pay-for-performance system, those operators that commit to pay-for-performance normally improve their performance to such an extent that they qualify for the quality certification.

Explains Alistair MacRae, Head of the EMS Unit: "EMS certification is not awarded lightly; it is only awarded to those members who have performed at a consistently high level over a full year. This public recognition not only motivates the recipients to continue their efforts to provide a high quality of service, but it also motivates other members to work towards certification and towards recognition by their peers and their customers." ■

Assistance bilatérale: pour un réseau postal plus fort

Par Jérôme Deutschmann

Bilateral assistance: building a stronger postal network

L'actualité nous a rappelé récemment combien il est du devoir de toute une communauté de venir en aide à un pays touché par une catastrophe naturelle ou victime d'une guerre. Il s'agit là d'une assistance concertée nécessitant le plus souvent une longue et difficile mise en place logistique. Lorsque des infrastructures postales sont touchées, l'UPU organise l'aide d'urgence, épaulée par ses Conseillers régionaux, qui évaluent concrètement les besoins, et par la cellule d'urgence au sein des postes.

De l'Iran à l'Afghanistan

Dès l'appel à l'aide lancé par l'UPU en 2002 pour rétablir les services postaux en Afghanistan, après vingt ans de guerre civile, dans le cadre d'un projet d'assistance intégré pluriannuel, la poste iranienne a non seulement été l'une des premières postes à manifester sa volonté immédiate d'aider son voisin afghan, mais elle a spontanément affirmé son soutien sur plusieurs fronts. L'Iran souhaitait à la fois fournir une aide matérielle de base, indispensable à l'exploitation courante du service postal, mais aussi dispenser des formations à des employés, pour la plupart inexpérimentés. En septembre 2003, la poste iranienne a ainsi organisé une formation destinée, dans un premier temps, à 10 employés d'encadrement originaires de différentes régions afghanes. En l'absence de locaux appropriés à Kaboul, les employés postaux afghans se sont rendus à Mechhed, dans la province de Khorassan, pour y suivre des cours de gestion de bureaux de poste, de comptabilité, d'informatique, de marketing postal et de philaté-

Recent events have reminded us of the international community's duty to come to the aid of countries struck by natural disasters, earthquakes or wars. But concerted efforts to get assistance where it is needed can often pose a long and difficult logistical challenge. Where postal infrastructures are affected, the UPU organizes urgent aid, with the support of its Regional Advisers, who assess the actual needs, as well as Posts' own emergency response units.

From Iran to Afghanistan

In 2002, following the UPU's appeal for assistance to restore Afghanistan's postal services after 20 years of civil war, the Iranian Post was one of the first to offer help, spontaneously pledging support for its neighbour on several fronts. Iran wished to provide basic physical assistance, essential to the day-to-day operations of the postal service, but also to deliver training to staff, most of whom were lacking in experience. So, in September 2003, the Iranian Post organized a training course, initially for ten managers from various regions of Afghanistan. In the absence of appropriate training facilities in Kabul, the Afghan postal employees travelled to Mashad, in Iran's Khorasan province, for classes in post office management, accounting, IT, postal marketing and philately. They were also able to familiarize themselves with the operations of Iranian post offices and computerized delivery, sorting and postcode solutions. Further training will follow in the near future. In February of this year, Iran also handed over 30

digital scales, fax machines, letter boxes and 300 mailbags to its Afghani colleagues to help meet their basic postal infrastructure needs.

Even in less tragic situations, numerous Posts in developing countries are prevented from modernizing their services by a severe shortage of resources and a lack of staff training in modern postal operations.

Employés postaux afghans en formation se familiarisant avec les modes de gestion d'un bureau de poste iranien.

Afghani postal staff receive training in the running of an Iranian post office.





Véhicules de La Poste française acheminés par la route par une équipe de postiers français en Moldavie.

French Post vehicles being exported by road to Moldova by a team of French postal workers.

télie. Ils ont également pu se familiariser avec le fonctionnement de bureaux de poste iraniens et la gestion de programmes informatiques de distribution, de tri et de codes postaux. D'autres formations seront dispensées prochainement. L'Iran a aussi livré en février de cette année une trentaine de balances numériques, des télécopieurs, des boîtes aux lettres et 300 sacs à courrier pour parer aux besoins de base des infrastructures postales afghanes.

Outre ce contexte tragique, nombreuses sont les postes de pays en développement à ne pouvoir moderniser leurs services postaux par manque cruel de moyens et en l'absence de formation de leurs employés aux nouveaux modes de gestion postale.

Ces postes adressent alors au Bureau international de l'UPU une demande d'aide matérielle ciblée, souvent dans le cadre plus général d'un processus de réforme postale. La demande est gérée par la Direction de la coopération au développement en collaboration avec le Conseiller régional concerné. La demande fait souvent l'objet d'une circulaire envoyée à tous les Pays-membres.

Les pays donateurs peuvent choisir de venir directement en aide à la poste du pays demandeur avec ou sans l'aide de l'UPU pour acheminer le matériel à destination.

De la France à la Moldavie

C'est un stagiaire moldave travaillant à La Poste française dans le cadre du programme européen TACIS qui est à l'origine du don de la France à la Moldavie. Après d'intenses contacts, les directeurs des affaires internationales et des opérations des deux postes ont décidé d'envoyer une délégation française sur place pour évaluer les besoins. Ce sont 30 véhicules de transport du courrier et un minibus de 20 places qui ont été acheminés par des postiers volontaires français et par un transporteur moldave de Paris à Chisinau selon un itinéraire et un calendrier bien précis. Si La Poste française s'est chargée de réviser les véhicules pour qu'ils soient en parfait état de marche avant le départ, la poste moldave a contacté les autorités douanières pour faciliter l'entrée des véhicules en Moldavie.

Posts can contact the UPU International Bureau to request targeted physical assistance, often as part of a more general postal reform process. Such requests are handled by the Development Cooperation Directorate, along with the relevant Regional Adviser. The appeal is often passed on to all member countries via a circular letter.

Donor countries may elect to help the Post of the country requesting assistance directly, or seek the UPU's help in getting the equipment where it is needed.

From the French Post to the Moldovan Post

It was a Moldovan trainee, working with the French Post as part of the European Union's TACIS programme, who was behind France's donation to Moldova. After intensive contacts, the Directors of International Affairs and Operations of the two Posts decided to send a French delegation to Moldova to assess the country's needs. This led to 30 mail vans and a 20-seat minibus being driven by volunteer French postal workers and a Moldovan haulier from Paris to Chisinau, according to a strict itinerary and timetable. While the French Post was servicing the vehicles to make sure they were in perfect working order before setting off, the Moldovan Post contacted Customs to ensure trouble-free entry into Moldova.

"Mission accomplished," according to project manager Daniel Le Goff, the French Post's Head of Bilateral Relations for Europe and the CIS: "this operation called for a great deal of energy and goodwill on the part of the entire team set up by La Poste. Not only did we need to find internal funding and convince decision-makers of the viability of this humanitarian project, we also had to organize the transit of the vehicles, ensure they were operational once they had arrived, and provide follow-up on our return to France." This bilateral assistance was formalized by an agreement committing the donor and beneficiary Posts to abide by certain conditions. Niculina Turcanu, Deputy Director General of the Moldovan Post, remains grateful to the French Post, and says the donated vehicles are still transporting and delivering mail throughout the country, and have another three years' service in them.

Donor Posts are also able to pay money into a special UPU-managed fund for targeted assistance. This money can be used in two ways. Option 1: the UPU, under its technical assistance projects, purchases the equipment directly, if the credits are available, through a call for tenders. It organizes the shipping of the equipment and calls upon the services of the United Nations Development Programme (UNDP) Resident Representative in the beneficiary country. The Resident Representative will take the necessary steps to facilitate the equipment's entry into the country and ensure rapid delivery to the beneficiary Post. Option 2: the UPU asks the UNDP Resident Representative in the

«L'opération est une réussite», précise Daniel Le Goff, responsable du projet et Chef du Département des relations bilatérales Europe et CEI à La Poste française. «Cette opération a nécessité beaucoup d'énergie et de bonne volonté de la part de toute l'équipe de La Poste française mise en place à cet effet. Il a fallu non seulement rechercher des sources de financement à l'interne et convaincre les décideurs de la viabilité de ce projet à caractère humanitaire, mais aussi organiser l'acheminement des véhicules, s'assurer qu'ils soient opérationnels une fois sur place et, de retour en France, assurer un suivi du don», ajoute-t-il. Cette aide bilatérale s'est concrétisée sous la forme d'un contrat engageant la poste donatrice et la poste bénéficiaire à en respecter les termes. Niculina Turcanu, Vice-Directrice générale à la poste moldave, exprime aujourd'hui encore sa gratitude envers La Poste française et rappelle que les véhicules cédés continuent d'assurer le transport et la distribution du courrier à travers tout le pays et durant les trois prochaines années encore.

Les postes donatrices peuvent également verser de l'argent dans un fonds spécial géré par l'UPU pour une aide ciblée. Deux cas de figure se présentent alors. Soit l'UPU, au titre des projets d'assistance technique, achète directement le matériel dans la limite des crédits prévus et lance un appel d'offres. Elle organise l'expédition du matériel et recourt aux services du représentant du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) dans le pays bénéficiaire. Ce dernier entreprend toutes les démarches nécessaires pour faciliter l'entrée du matériel sur le territoire et assurer sa livraison rapide à la poste bénéficiaire. Soit l'UPU charge le représentant du PNUD dans le pays de la poste bénéficiaire d'acheter les équipements sur place, exonérés de taxes, et d'organiser leur livraison.

De la Suisse au Libéria, au Burkina Faso et au Congo (Rép.)

C'est sur la base d'une action d'assistance lancée par l'UPU en faveur des pays en développement que La Poste Suisse est venue en aide au Libéria, au Burkina Faso et au Congo (Rép.). Elle leur a gracieusement livré une vingtaine de camionnettes de livraison, une vingtaine de scooters, des télécopieurs, des imprimantes et du matériel informatique, au-

beneficiary Post's country to purchase the equipment locally, on a tax-free basis, and organize its delivery.

From Switzerland to Liberia, Burkina Faso and the Congo

It was thanks to an assistance initiative launched by the UPU on behalf of the least developed countries that the Swiss Post came to the aid of Liberia, Burkina Faso and the Republic of the Congo. Swiss Post donated 20 delivery vans, 20 scooters, fax machines, printers and computer hardware, to strengthen these countries' urban delivery networks and improve mail handling at various levels. Shipping all this equipment presented Swiss Post with a challenge. The goods were carried in three containers to the port of Birsfeld on the Rhine, and then shipped down the river to Antwerp, from where they travelled to their countries of destination by sea. The UPU helped to minimize red tape at Customs. Arthur Patiendé Kafando, Director General of Sonapost, the Burkina Faso Post, sees this type of assistance as "an excellent way to bring quality of service to the postal operations of developing countries and thus strengthen the international postal network as a whole. Everybody wins!"

Other countries too have lent their support in this way, for example China Post, with its generous donations of bicycles (200 to the Moldovan Post, and 100 each to Congo (Rep.), Mali and to Afghanistan, to help restore its postal service). Meanwhile, the Pakistani Post has organized a number of training courses for Afghani postal employees at its Postal Staff College in Islamabad and the Postal Training Centre in Peshawar. A further training cycle is due to start this coming March.

While most bilateral assistance is humanitarian in nature, this type of aid can also help to improve mail processing and deliveries, and so enhance quality of service. Bilateral assistance enables the donor country to raise its profile or reposition itself within the beneficiary country, particularly in commercial terms, though this is often a secondary aim. Donations of equipment to the Post of a de-

Employé de Sonapost essayant un scooter offert par La Poste Suisse.

A Sonapost employee tries a scooter donated by Swiss Post for size.



tant de moyens qui renforcent le réseau de distribution urbaine et facilitent la gestion du courrier à différents niveaux. Pour affréter l'intégralité du matériel, La Poste Suisse a réalisé des prouesses. La marchandise a été entreposée dans trois conteneurs jusqu'au port rhénan de Birsfeld avant d'être acheminée par voie fluviale jusqu'à Anvers, puis par voie maritime du port belge vers leur pays de destination. L'UPU a facilité les procédures douanières de l'expédition. Arthur Patiendé Kafando, Directeur général de Sonapost (Burkina Faso), voit dans ce type d'assistance «un excellent moyen d'introduire la qualité de service dans la gestion postale d'un pays en développement et de renforcer ainsi l'ensemble du réseau postal international. C'est doublement positif!»

D'autres pays ont apporté leur aide. Mentionnons les nombreux dons de la poste chinoise de 200 bicyclettes à la poste moldave, d'une centaine de bicyclettes respectivement au Congo (Rép.), au Mali ainsi qu'à l'Afghanistan afin de remettre sur pied son service postal. La poste pakistanaise a, elle aussi, organisé plusieurs formations destinées aux employés postaux afghans au collège postal pakistanais d'Islamabad et au centre de formation de Peshawar. Un nouveau cycle de formation est prévu en mars de cette année.

Si la majorité des aides bilatérales revêt un caractère humanitaire, elles contribuent aussi à améliorer la gestion et la distribution du courrier, donc à renforcer la qualité de service. La coopération bilatérale permet à la poste donatrice d'affirmer ou de repositionner sa présence dans le pays bénéficiaire, notamment sur le plan commercial, mais cette ambition est souvent secondaire. Faire don de matériel à une poste d'un pays en développement revient certes à raviver des relations commerciales interrompues ou ralenties à la suite d'un conflit armé ou d'une catastrophe naturelle, mais c'est aussi l'occasion de renouer des liens historiques et amicaux entre les deux pays et de développer de nouveaux échanges, bénéfiques pour les deux parties intéressées. A noter que l'assistance de certaines postes peut s'inscrire dans le cadre plus général de l'aide d'un Etat à un autre Etat et être décidée au niveau ministériel.

A ce jour, ces différentes initiatives ont toutes été couronnées de succès. L'UPU continuera de les encourager et interviendra, si nécessaire, pour faciliter le transport ou coordonner l'assistance technique pour un réseau postal mondial plus performant. ■

velopping country may certainly help to revive commercial relations that were cut off or disrupted by armed conflict or a natural disaster, but they can also help to restore historical bonds of friendship between the two countries and develop new exchanges that benefit both parties. Assistance from certain Posts may come under the more general heading of aid from one State to another, with decisions taken at the ministerial level.

To date, all such initiatives have proven successful. The UPU will continue to encourage them, and will continue to intervene where necessary to facilitate transport arrangements or coordinate technical assistance, for the sake of a more efficient world postal network. ■

Translation by Mark Prosser



Dialogue avec/Face-to-face with James P. Wade



James P. Wade
Président du
Conseil d'exploit-
ation postale.

James P. Wade
Chairman of the
Postal Operations
Council.

Interview
by
Juliana Nel

Le nouveau Président du Conseil d'exploitation postale (CEP) s'est fixé un objectif pour les quatre années à venir: établir une gestion axée sur les résultats dont la notion de responsabilité serait un élément clé. Au lieu de prendre sa retraite du Service postal des Etats-Unis (USPS) en 2004, James P. Wade a choisi de mener le CEP jusqu'au Congrès de Nairobi 2008. M. Wade ne doute pas que ses trente-huit années au service de la poste, dont son expérience actuelle en tant que Vice-Président des affaires internationales à USPS, l'aideront à atteindre le but visé, à savoir renforcer l'efficacité du CEP. Il a présenté sa stratégie en matière de gestion à *Union Postale*.

James Wade: J'ai eu la chance d'avoir à faire à la gestion axée sur les résultats durant toute ma carrière au sein d'USPS, c'est-à-dire d'entreprendre des activités et d'en évaluer la réussite à la lumière des résultats atteints par des acteurs pleinement engagés. Je pense qu'il est possible d'adopter ce type de méthode à l'UPU. Les Comités de gestion du Conseil d'administration (CA) et du CEP ont déjà accepté d'établir des énoncés des responsabilités, que j'aime aussi appeler «déclarations sur les résultats escomptés». Les Présidents du CA et du Comité consultatif (CC) sont convenus de suivre la même démarche.

Le CEP compte 35 groupes et entités. J'ai demandé à chacun des Présidents de rédiger une déclaration sur les résultats escomptés (d'une page au maximum)

A results-based management organization, where all players are accountable, is the objective that the new Chairman of the Postal Operations Council (POC) has set for himself and the Council over the next four years. Instead of retiring from the United States Postal Service (USPS) in 2004, James P. Wade chose to lead the POC up until the 2008 UPU Congress. Wade is confident that his 38-year postal career – currently as Vice-President, International Business with USPS – will assist him in making the Council more effective. He outlined his management strategy to *Union Postale*.

James Wade: I have been fortunate to have dealt with results-based management throughout my career at the USPS: focusing activities and measuring them against the outcomes for which one is willing to be held accountable. I believe this is also possible within the UPU. The Council of Administration (CA) and POC Management Committees have agreed to develop accountability statements or, as I like to call them, outcome statements. The CA and Consultative Committee (CC) Chairmen have agreed to follow the same approach.

There are 35 groups and entities within the POC. I have asked each Chairman to develop a one-page outcome statement that spells out two or three objectives for which they are willing to be held accountable from now until the 2008 Congress.

contenant les deux ou trois objectifs qu'ils s'engagent à atteindre d'ici au Congrès 2008.

Union Postale: Comment comptez-vous associer les objectifs à des indicateurs de résultats quantifiables?

James Wade: J'espère pouvoir coordonner les objectifs, les tâches et les ressources avant le mois de juin. Ce processus reposera sur trois grands éléments: une stratégie, une structure et des systèmes de gestion. La stratégie nous indiquera comment atteindre nos principaux objectifs dans le cadre des résolutions et décisions du Congrès de Bucarest, de la Stratégie postale mondiale de Bucarest et du Programme et budget 2005/2006.

La structure garantira l'interface entre les tâches, les individus et les groupes. Elle permettra de déterminer des responsabilités conjointes pour les Commissions du CEP et du CA, pour les groupes de travail et les équipes de projets et pour les Directions du Bureau international et les programmes.

Le système de gestion permettra d'analyser les procédures, ainsi que leurs avantages et les objectifs à atteindre. Les énoncés des responsabilités établis par les Présidents des groupes du CEP, ainsi que les évaluations annuelles des performances, les réunions annuelles et les discussions individuelles, garantiront que chaque équipe de projet, Commission et groupe atteindra les résultats visés.

J'ai déjà discuté de cette stratégie avec les Présidents des quatre Commissions du CEP et avec un certain nombre de groupes du CEP, qui souhaitent tous fortement évoluer dans ce sens. Le cycle budgétaire 2005/2006 devrait marquer pour nous un tournant, et nous ne pourrions que nous améliorer si nous continuons dans cette voie durant le cycle 2007/2008. A l'approche du Congrès de Nairobi, cette manière de fonctionner devrait faire partie intégrante de nos activités quotidiennes. Après Nairobi, elle sera devenue tout à fait naturelle.

Union Postale: Quels sont les principaux enjeux et responsabilités auxquels vous devez faire face?

James Wade: L'une de mes principales tâches est de faciliter les prises de décisions par le CEP, de sorte que les décisions et résolutions du Congrès reçoivent l'attention qu'elles méritent en haut lieu et que tout soit fait pour réaliser les objectifs de la Stratégie postale mondiale de Bucarest. Je prévois d'utiliser au mieux les moyens de communication pour poursuivre les travaux du CEP entre les sessions officielles. Je compte mener des conférences téléphoniques régulières avec les Présidents de tous les groupes du CEP. Ils pourront ainsi m'informer de leurs progrès et de leurs éventuels problèmes, afin que je puisse prendre les mesures nécessaires pour garantir la participation de tous.

Aligner les travaux à effectuer sur le budget constitue un autre grand défi. Je pense qu'il nous faut modifier le Programme et budget avant sa présentation au CA d'octobre pour approbation finale. Cet exercice pourrait être source d'inquiétudes et exigera l'établissement d'un ordre de priorité des activités tenant compte des ressources restreintes. Nous devons déterminer celles de nos activités qui sont absolument indispensables, celles qui sont vivement recommandées et celles qui constituent simplement «un plus». Ce n'est qu'alors que nous pourrions répartir les fonds disponibles et garantir que les travaux absolument indispensables et la plupart des travaux vivement recommandés sont accomplis. A la fin de ce processus, certaines activités non essentielles, qui bénéficiaient auparavant d'un



Union Postale: How will you align the objectives with measurable accountabilities?

James Wade: I hope to align the objectives, tasks and resources by this June. The process will involve three main elements, namely strategy, structure and management systems. The strategy will show us how to achieve our goals in terms of the resolutions and decisions of the Bucharest Congress, the Bucharest World Postal Strategy and the 2005-2006 Programme and Budget.

The structure will ensure the interface between the tasks, the people and the groups. It will establish joint accountabilities for the POC and CA Committees and their respective groups, as well as for International Bureau Directorates and Programmes.

The management system will identify the process, benefits and goals. The outcome statements and the annual performance metrics, together with the annual meetings and one-on-one discussions, will assist each group or Committee to achieve its stated outcomes.

I have discussed this strategy with the Chairmen of the four POC Committees and a number of POC Groups, and all of them have shown a strong desire to move in this direction. I am optimistic that we will make a fundamental shift in this regard during the 2005-2006 Programme and Budget cycle, and I believe we can only improve when we do it again for the 2007-2008 cycle. By the time we get to Nairobi, this way of doing business should be part of our day-to-day activities. After Nairobi, it will hopefully be second nature to us.



financement, pourraient être écartées. Ce processus nécessitera la contribution de toutes les parties – CEP, CA et Bureau international.

Union Postale: Quelles activités jugez-vous indispensables et sur quels principaux domaines axerez-vous vos efforts au cours des années à venir?

James Wade: Les travaux du CEP porteront notamment sur le prix des services postaux à l'avenir. La Commission 2 (Frais terminaux et questions économiques) a encore beaucoup à faire dans ce domaine. La question du caractère abordable des prix demeure essentielle à un moment où de nombreuses postes connaissent une baisse de leurs volumes de courrier et où d'autres moyens de distribution sont proposés aux clients. Nous devons développer le système de frais terminaux et veiller à ce que davantage de pays en développement passent du système transitoire au système cible. Le Président (Cuba) et le Vice-Président (Rép. pop. de Chine) de la Commission 2 étant originaires de pays en développement, je suis sûr que nous pourrions avancer de manière encourageante d'ici au Congrès de Nairobi, qui se trouve à mi-parcours entre la période actuelle et notre échéance de 2013.

La concurrence représente un autre domaine clé et dominera certainement les travaux de la Commission 3 (Questions opérationnelles), de même que la qualité de service, qui est cruciale pour les postes souhaitant rester compétitives. Les activités de la Commission 4 (Marchés) sont également importantes. Tandis

Union Postale: What do you regard as your main challenges and responsibilities?

James Wade: I believe that I have a key role to play in facilitating decision-making by the Council so that the Congress decisions and resolutions receive the appropriate management attention and that the necessary action is taken to accomplish the objectives of the Bucharest World Postal Strategy. To continue the work of the POC between official sessions, I intend to have regular telephone conferences with the Chairmen of all POC groups. This will enable them to keep me informed about their progress and any problems they may encounter, so that I can take the necessary action to ensure everyone's full participation.

Aligning the work that needs to be done with the budget is another major challenge and responsibility. I think we need to make some changes to the Programme and Budget before it is presented to the CA in October for final approval. This could create some anxiety. It will require prioritizing activities against limited resources. We will need to categorize our activities according to must-do, should-do and nice-to-do. Only then will we be able to allocate the available funds and ensure that all the must-do work and most of the should-do work get done. In the end, some nice-to-do activities funded in the past may not be funded in the future. This process will require the input of all parties: the POC, the CA and the International Bureau.

Union Postale: What do you consider as must-do activities over the next few years?

James Wade: The future affordability of mail will be a key area. Some important work remains to be done by Committee 2 (Terminal Dues and Economic Issues). Affordability is an issue at a time when many Posts are experiencing declines in mail volumes and customers are offered many delivery alternatives. We have to develop the terminal dues system and ensure that more developing countries move from the transitional system to the target system. With both the Chairman (Cuba) and the Vice-Chairman (China) of Committee 2 being from developing countries, I am optimistic that we will make good progress between now and the Nairobi Congress, which will be the halfway mark to our 2013 deadline.

Competition is another key area, and will probably dominate the work of Committee 3 (Operational Issues), together with quality of service, which is crucial to Posts if they are to remain competitive. The activities of Committee 4 (Markets) are also important. While Posts face declining volumes and revenues in their domestic marketplace - some also in the international marketplace - they must find new ways to grow their business. Committee 4 will have to align the activities of the EMS Cooperative, the Parcels Project Group, the Direct Mail Advisory Board, the Electronic Services and Products Group and other related groups to identify new sources of revenue for Posts. As was the case in the United States, Posts may need to re-dedicate their activities and resources, so as to foster growth with core services that provide more value to customers.

For example, the USPS introduced e-services and products to generate new revenues. However, it found itself spending a lot of money without generating the forecasted revenues. So we pulled back and decided to focus on our core business instead: moving messages, money, and merchandise. In the international marketplace, we chose to focus on the package business. I am pleased to say that we are seeing substantial growth in all lines of our global package business: surface, air, and EMS. USPS international



que les postes font face à une baisse des quantités d'envois et des recettes sur leur marché intérieur (voire, dans certains cas, sur leur marché international), elles doivent trouver de nouveaux moyens de développer leurs activités. La Commission 4 devra coordonner les activités de la Coopérative EMS, du Groupe «Colis», du Forum pour le développement du publi-postage, du Groupe «Produits électroniques et services associés» ainsi que d'autres groupes, l'objectif étant de recenser de nouvelles sources de revenus pour les postes. Ceci pourrait exiger une nouvelle répartition des activités et des ressources, voire un retour aux services de base, comme cela a été le cas en Amérique (Etats-Unis).

Ainsi, USPS a introduit les produits et services électroniques pour générer de nouveaux revenus. Toutefois, nous avons dépensé beaucoup d'argent sans enregistrer les recettes prévues. Nous avons donc fait marche arrière et décidé de nous concentrer sur nos activités essentielles, à savoir les transferts de messages, de fonds et de marchandises. Sur le marché international, nous avons choisi d'axer nos efforts sur le secteur des colis. J'ai le plaisir de constater une croissance significative de l'ensemble du secteur mondial des colis, qu'il s'agisse des colis expédiés par voie de surface, par voie aérienne ou par EMS. Le nombre de colis d'USPS échangés à l'échelle internationale progresse plus rapidement que les quantités d'envois de la poste aux lettres, traditionnellement au centre des services postaux. Les autres postes pourraient suivre le même parcours, en centrant leurs activités sur le secteur des colis.

La qualité de service constitue aussi un élément important. Le Congrès a pris une bonne décision en garantissant que davantage de ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) seraient octroyées aux pays les moins avancés. Toutefois, je souhaiterais que les postes se montrent plus persuasives, lorsqu'elles soumettent leurs projets, pour que le solde du FAQS diminue enfin. J'étudierai les succès passés du FAQS pour déterminer ce que peut faire le CEP pour encourager les postes à soumettre des propositions de projets valables reposant sur une documentation solide. Je ne pense pas que le FAQS ait atteint l'objectif qu'il s'était fixé si les fonds ne sont pas dépensés et que les postes n'en profitent pas. Je me réjouis de discuter de l'avenir des projets avec le Conseil fiduciaire du FAQS.

Union Postale: Quelle est l'importance de la technologie pour l'avenir des services postaux?

James Wade: L'utilisation des technologies de pointe devient de plus en plus importante puisque les postes subissent la concurrence de sociétés privées bien établies qui en tirent pleinement parti. Ces sociétés disposent de réseaux intégrés offrant aux clients des processus ininterrompus de

package volumes are growing at a faster rate than international letter-post volumes, which have been the traditional focus of postal services. Other Posts may go the same way, by focusing on growing the package business.

Another important issue is quality of service. Congress took the right decision to ensure that more resources from the Quality of Service Fund (QSF) be made available to least developed countries. However, Posts need to be more aggressive in submitting their projects so that the QSF stops accumulating such a large balance. I will look into QSF past successes to see what the POC can do to encourage Posts to submit valid and well documented project proposals. I do not believe that the QSF is achieving its intended purpose if the money just sits there and Posts are not benefiting from it.

Union Postale: How important is technology to the future of postal services?

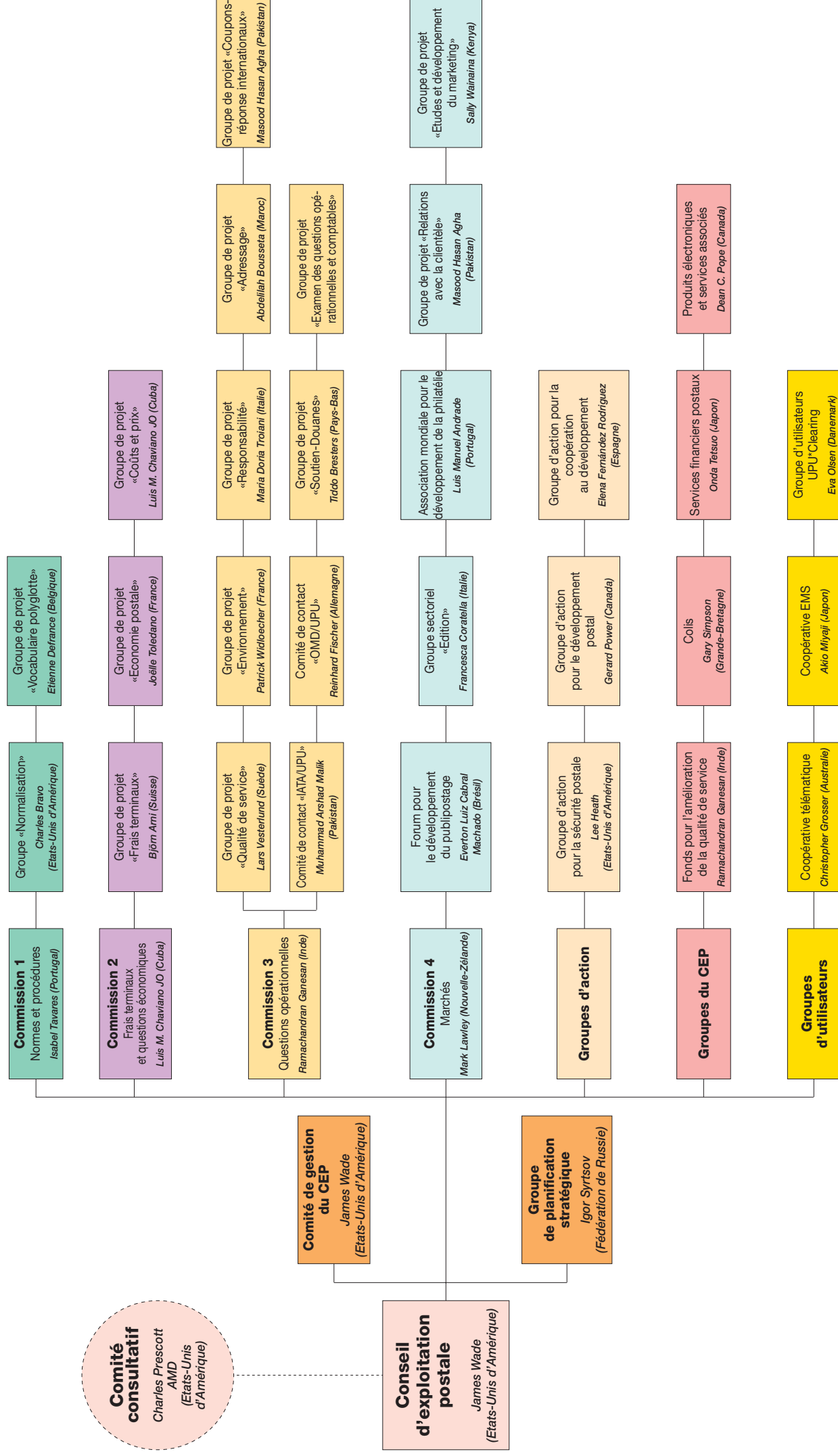
James Wade: The use of advanced technology is becoming increasingly important as Posts face competition from well-positioned private enterprises that make maximum use of technology. They have integrated networks that offer customers seamless mail processing and delivery from one country to another. The key challenge for Posts is to ensure interoperability within the global postal network. To achieve this, they need to adopt the same standards and procedures. Information technology plays a critical role in helping Posts keep customers informed about the movement of their mail and shipments through the use of barcodes, track-and-trace and proof of delivery. The large integrators have been offering these value-added services for decades, and Posts have to move quickly if they wish to stay competitive. Offering customers value-added services like track and trace is no longer unique in the marketplace, but the cost of entry for package-delivery operators who need to keep customers increasingly informed about the location of their shipments until delivery. This will be an important task for the Standards Board, the Parcels Group and the EMS and Telematics Cooperatives. And there needs to be an effective interface between the development of technology applications by the Postal Technology Centre and the strategies identified by the Electronic Products and Services Group.

Union Postale: How important is collaboration with the other UPU bodies: the CA, Consultative Committee and the International Bureau?

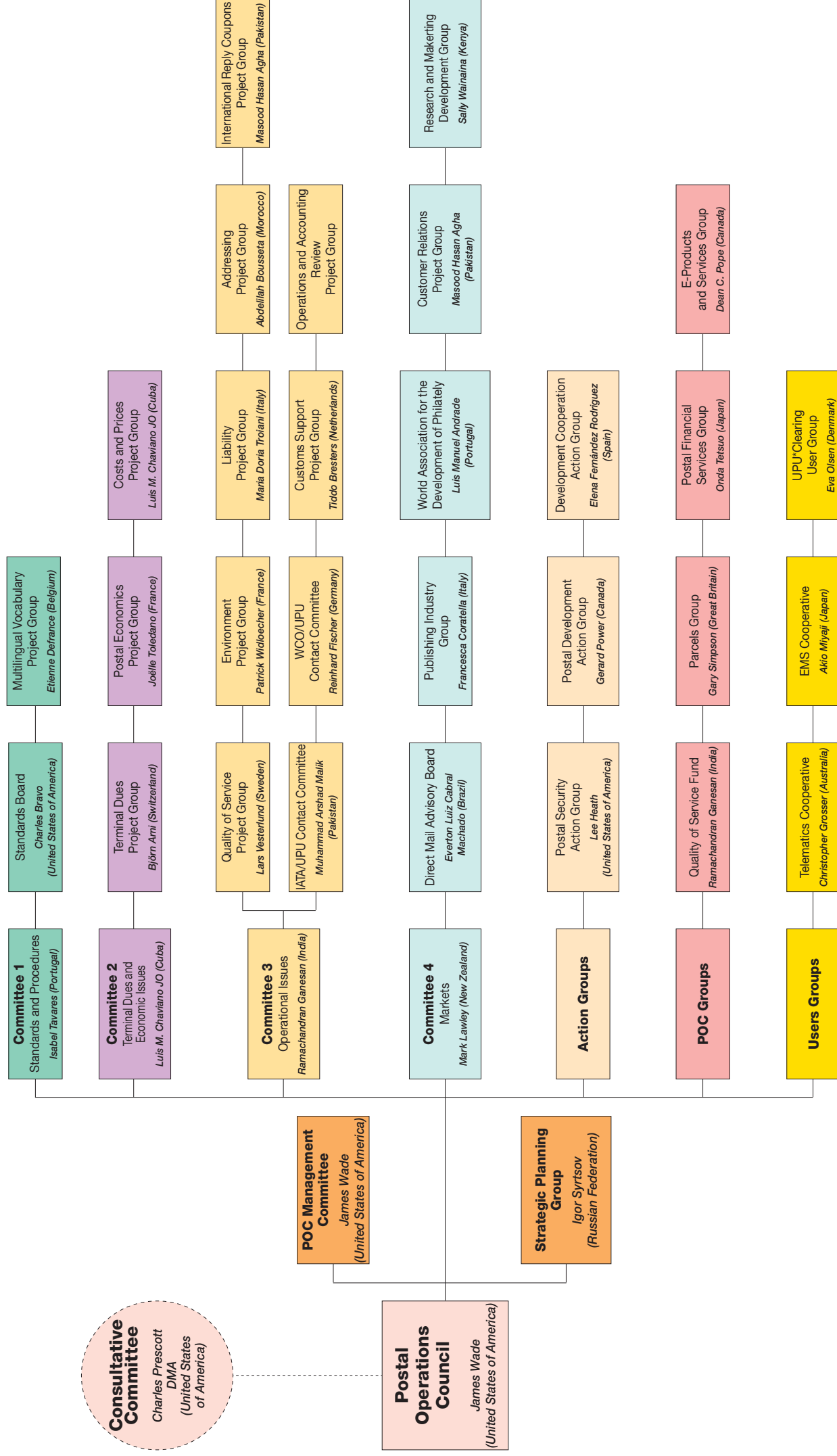
James Wade: We can only succeed if all parties work together. The Consultative Committee and the expanded relationship with external industry partners can only make the UPU better. It will help the UPU to focus more on customers and their needs. The Consultative Committee Chairman will participate in the POC Management Committee, and all CC members can participate as observers in the plenary and POC Com-



Conseil d'exploitation postale 2005-2008



Postal Operations Council 2005–2008



traitement et de distribution des envois d'un pays à l'autre. Un défi clé pour la poste consiste à assurer l'interopérabilité au sein du réseau postal mondial. Pour ce faire, les postes doivent adopter des normes et des procédures identiques. La technologie de l'information est essentielle pour tenir les clients informés de l'acheminement de leur courrier et des expéditions, grâce à l'utilisation de codes à barres, de moyens de suivi et de localisation et d'un système de preuve de la distribution. Les gros intégrateurs offrent ces services à valeur ajoutée depuis des décennies, et les postes doivent évoluer rapidement pour rester concurrentielles. Offrir aux clients des services à valeur ajoutée comme le suivi et la localisation n'est plus exceptionnel, mais représente le prix à payer pour les opérateurs chargés de la distribution des paquets, qui doivent informer leurs clients des différentes étapes, depuis l'acheminement jusqu'à la distribution. Les travaux dans ce domaine constitueront une tâche importante pour le Groupe «Normalisation», le Groupe «Colis», la Coopérative EMS et la Coopérative télématique. Par ailleurs, il est nécessaire d'établir une interface efficace entre les applications technologiques développées par le Centre de technologies postales et les stratégies identifiées par le Groupe «Produits électroniques et services associés».

Union Postale: Quelle est l'importance de la collaboration avec les autres organes de l'UPU, à savoir le Conseil d'administration, le Comité consultatif et le Bureau international?

James Wade: Nous ne réussons que si toutes les parties travaillent ensemble. Le CC et le développement des relations avec les partenaires extérieurs ne peuvent que contribuer à l'amélioration de l'UPU. Ainsi, l'UPU pourra se concentrer davantage sur les clients et leurs besoins. Le CC devrait systématiquement pouvoir participer aux discussions. Son Président prendra part aux travaux du Comité de gestion du CEP, et tous les membres du CC pourront participer, en tant qu'observateurs, aux réunions des Commissions du CEP et à sa séance plénière. Je me félicite que le Président choisi par le CC représente le secteur privé.

Le CEP travaillera en coopération étroite avec le CA pour aligner le Programme et budget avec la Stratégie postale mondiale de Bucarest, puisque plus de 50 des 72 programmes compris dans le Programme et budget ont une incidence directe sur le CEP. Je sais d'expérience que la planification stratégique est essentielle au succès général d'une entreprise, et je souhaiterais souligner l'importance de la contribution du Groupe de planification stratégique dans ma collaboration avec le CA et le Bureau international.

Union Postale: Comment décririez-vous votre style de gestion?

James Wade: La notion de responsabilité en est un élément clé. Le travail devrait être envisagé de façon positive et être agréable et stimulant. Pour cela, il est essentiel que j'énonce clairement les objectifs que je souhaite atteindre. Je pense qu'il faut laisser les cadres diriger et leur permettre de s'engager face aux objectifs qu'ils se sont fixés. Mon rôle est d'aider ces cadres à résoudre les problèmes qui les empêchent d'atteindre leurs objectifs. J'espère apporter ma contribution en améliorant les processus de gestion et en les axant sur les résultats.

Union Postale: Pourquoi avoir décidé d'accepter ce poste alors que vous pourriez profiter de votre retraite?

James Wade: J'ai un grand intérêt pour le service postal international. Après trente-huit ans au service de la poste (dont vingt-cinq dans le cadre de programmes concernant le courrier international), j'ai estimé que cela serait une manière intéressante et enrichissante de terminer ma carrière. C'est pourquoi, au lieu de prendre ma retraite en septembre 2004, j'ai décidé de relever ce défi et de mettre mon expérience au profit de la communauté postale internationale. ■

Traduit par Nathalie Tomlinson

mittee meetings. I am particularly pleased with the Committee's choice of Chairman, and the fact that he represents the private sector.

The POC will work closely with the CA to align the Programme and Budget with the Bucharest World Postal Strategy, as more than 50 of 72 programmes in the Programme and Budget affect the POC directly. Strategic planning is very important to the overall success of an enterprise; as such, the Strategic Planning Group's contribution to the work of the POC, the CA and the International Bureau will be essential.

Union Postale: How would you describe your management style?

James Wade: It is one that depends heavily on accountability. Work should be enjoyable and challenging. To ensure that, I need to be very clear about the outcomes I want to achieve. I believe in letting managers manage, giving them the opportunity to be accountable for the objectives they have set for themselves. My role is to assist these managers in addressing issues that prevent them from achieving their stated objectives. I hope to make a contribution to improving management processes with a sharp focus on results.



Union Postale: Why did you decide to make yourself available for this position at a time when you could have enjoyed your retirement?

James Wade: I have a great interest in the international mail service. After a 38-year postal career (of which 25 years have been in international mail programmes), I decided that it would be an interesting and rewarding way to end my career. So instead of retiring in September 2004, I decided to take up the challenge and to use my experience to the benefit of the international postal community. ■

Union postale des pays du Nord (UPPN)

Créée en/Created in: 1919

Présidence tournante: Suède en 2005

Rotating chairmanship: Sweden in 2005

Nombre de membres/Number of members: 5

Après l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal, l'UPPN est la plus ancienne des 15 Unions restreintes et l'une des plus petites, avec cinq membres – Danemark, Finlande, Islande, Norvège et Suède. En dépit de sa modeste taille, elle accomplit des tâches importantes, comme l'explique Ingemar Persson, son Président.

Union Postale: Quels défis doit relever actuellement l'UPPN?

Ingemar Persson: Ils sont liés aux différents stades de libéralisation du secteur postal dans les cinq Pays-membres. Par le passé, les postes étaient des partenaires collaborant étroitement pour assurer la distribution du courrier à sa destination finale. Aujourd'hui, elles se font souvent concurrence. Dans ce contexte, l'UPPN a dû se pencher sur les questions relatives à la qualité de service. Il s'agit là d'un domaine d'intérêt commun qui ne pose pas de problème concurrence.

Union Postale: Des réunions de groupes de travail sont-elles à l'ordre du jour?

Ingemar Persson: Le groupe de directeurs de production se réunit au moins six fois par an. Il existe également un groupe traitant des questions statistiques, qui sert à évaluer les délais de transit et à garantir l'application de frais terminaux corrects. Ce groupe effectue également différents exercices de comparaison/référencement pour identifier les pratiques exemplaires et assurer un échange d'informations en la matière.

Union Postale: Quel genre de pratiques exemplaires ont récemment fait l'objet d'échange d'informations?

Ingemar Persson: Les postes danoise et suédoise ont élaboré des systèmes de production et d'évaluation statistique permettant d'expédier le courrier directement d'un centre de tri du courrier intérieur d'un pays à celui d'un autre, sans passer par la voie ordinaire (à savoir par un bureau d'échange du courrier partant et, après transport, par un bureau d'échange du courrier arrivant). Cela permet d'économiser des montants considérables et constitue, à notre connaissance, un cas unique dans le monde postal.

Union Postale: Existe-t-il des exemples récents d'aide bilatérale? Quel genre d'assistance l'UPPN fournit-elle?

Ingemar Persson: L'UPPN entretient depuis longtemps des relations avec l'Union postale balte. En 2000, elle a lancé un projet visant à mettre en place un système de gestion de la qualité de service applicable au courrier transfrontalier en Estonie, en Lettonie et en Lituanie. Cette initiative fait partie de l'Accord II de PostEurop. De tels systèmes d'évaluation sont obligatoires pour les pays de l'Union européenne, selon la directive postale. ■



Ingemar Persson,
Président de l'UPPN.

Ingemar Persson,
NPU Chairman

Nordic Postal Union (NPU)

After the Postal Union of the Americas, Spain and Portugal, the Nordic Postal Union is the second oldest of the 15 Restricted Unions, and one of the smallest, with Denmark, Finland, Iceland, Norway and Sweden as its members. But despite its small size, its challenges are nevertheless important, as Persson Ingemar, its President, explains.

Union Postale: What challenges does the NPU currently face?

Ingemar Persson: The different stages in the ongoing postal liberalization in the five member countries. Before, the Posts were close partners, delivering each other's mail to the final destination. Today, we often find ourselves in competition. This has made it necessary for the NPU to focus on questions related to quality of service. This area is of mutual interest and does not pose problems from the competition angle.

Union Postale: Which working group will meet in the near future?

Ingemar Persson: Our Production Directors Group meets at least six times a year. There is also a group dealing with statistical questions, which is instrumental in measuring transit times and ensuring the correct terminal dues. This group also conducts different benchmarking exercises to identify and transfer best practices.

Union Postale: What kind of best practices have recently been exchanged?

Ingemar Persson: Post Danmark and Sweden Post respectively have developed production systems and statistical measurement systems that enable us to send mail directly from one country's domestic sorting centre to another country's domestic sorting centre, without going "the normal way" (via an outbound exchange office, transportation, and then an inbound exchange office). This saves a considerable amount of money and is, as far as we know, unique in the postal world.

Union Postale: Could you give us a recent example of bilateral aid? What kind of assistance does the NPU provide?

Ingemar Persson: The NPU has a long-standing relationship with the Baltic Postal Union. In 2000, we started a project to implement a cross-border quality of service management system in Estonia, Latvia and Lithuania. This initiative is part of PostEurop's Accord II Project. Such measurement systems are mandatory for countries in the European Union, under its Postal Directive. ■

Traduit par Piotr Zakrzewski

Association des opérateurs postaux d'Afrique australe (AOPAA)

Créée en/Created in: 2001

Siège/Headquarters: Pretoria (Afrique du Sud/South Africa)

Nombre de membres/Number of members: 14

Projets FAQS/QSF Projects: 14

Créée par les opérateurs postaux de la Communauté de développement de l'Afrique australe (CDAA) pour aborder la question de la réforme postale, l'AOPAA prépare actuellement une conférence de haut niveau pour le mois d'août prochain. Le but: développer un plan stratégique quadriennal traitant des objectifs essentiels du protocole de la CDAA, des lacunes dans le réseau d'exploitation et des principales résolutions du Congrès de Bucarest. Au-delà des discussions générales, cette réunion permettra aux participants d'aborder des questions concrètes, assure Samuel Richards, Président du Conseil de gestion de l'AOPAA et Directeur général de l'Entreprise des postes et des télécommunications du Swaziland.

Samuel Richards: Il s'agira de fournir une orientation claire aux opérateurs membres pour leur faciliter la mise en œuvre des principales décisions du Congrès de Bucarest et leur permettre d'offrir un service de qualité au sein de la CDAA.

Union Postale: Quelle est la mission de l'AOPAA dans le cadre de la Stratégie postale mondiale de Bucarest?

Samuel Richards: Nous estimons que la mise en place d'un réseau postal efficace au sein de la CDAA s'inscrit parfaitement dans l'optique générale de la Stratégie postale mondiale de Bucarest. Nous venons d'achever une vaste étude des systèmes de distribution du courrier dans chacun de nos pays membres. Les résultats préliminaires de cet exercice confirment la nécessité d'accorder la priorité au service à la clientèle ainsi qu'à la réforme institutionnelle et réglementaire.

Union Postale: Vos membres sont-ils incités à améliorer le service à la clientèle, par exemple grâce à l'utilisation de nouvelles technologies?

Samuel Richards: Les opérateurs membres de l'AOPAA sont encouragés à fournir des services à valeur ajoutée. Pour des raisons d'ordre historique, ils se trouvent à divers stades de développement. Dans ce contexte, l'une des principales stratégies consiste à installer des systèmes informatisés pour améliorer les prestations aux guichets et élargir l'éventail des services haut de gamme tels que le suivi de la qualité des prestations et les services financiers.

Union Postale: Comment le centre de support régional pour l'Afrique orientale et australe aide-t-il vos membres?

Samuel Richards: La décision de mettre en place un centre de support régional dans la région ouvre à nos membres la possibilité d'enrichir la gamme des services financiers offerts et d'améliorer la qualité de ces prestations. Toutefois, ceux qui ont adhéré aux projets pilotes IPS et IPS light estiment que les frais annuels devraient être abaissés afin de permettre au service d'atteindre un seuil critique. S'il en est autrement, ces projets ne rentreront pas dans leurs frais. On espère que la Coopérative télématique réexaminera en profondeur ses tarifs pour que davantage d'opérateurs postaux de pays en développement puissent bénéficier de ses produits. ■

Traduit par Piotr Zakrzewski

Southern Africa Postal Operators Association (SAPOA)

Mr Richards (left), SAPOA Chairman and the members of the Board (from L/R), Mr Ximpu, Mrs Mutyavaviri, Mr Moyo, Mr Lupili, Mr Mkandawire.

Created by the postal operators of the Southern African Development Community (SADC) to provide more focus on postal reform, the Southern Africa Postal Operators Association is busy preparing for a high-level conference next August



to develop a four-year strategic plan that addresses key objectives in the SADC protocol, gaps in network operations and major Bucharest Congress resolutions. The meeting will be more than "talk"; members are going to get down to "real business", says Board Chairperson Samuel Richards, General Manager of Swaziland Posts and Telecommunications Corporation.

Samuel Richards: The challenge will be to provide a clear direction to member operators so they can better implement key Bucharest decisions and offer quality service to the SADC.

Union Postale: What is SAPOA's mission within the framework of the Bucharest World Postal Strategy?

Samuel Richards: We believe that our mission "to build an efficient postal network within SADC" fits in well with the BWPS's main thrust. The Association has just completed an extensive review of service delivery systems in each country, and the preliminary findings confirm the need to give priority to customer service, as well as to institutional and regulatory reform.

Union Postale: How do you drive members to improve customer service, using technology for instance?

Samuel Richards: Member operators are encouraged to add value to their services. For historical reasons, they are at different development levels, so one of the key strategies is to install compatible IT systems to improve service delivery at counters and the range of premium services such as quality-of-service monitoring systems and financial services.

Union Postale: How does the UPU's Regional Support Centre for East and Southern Africa assist your members?

Samuel Richards: The decision to set up an RSC in East Africa has opened up great opportunities for our members to increase the range and quality of financial services. However, those that joined pilot projects such as IPS and IPS Light felt that, during the pilot, the annual fixed charges should be lowered to allow the service to reach a critical threshold. Otherwise, the project will never break even. We hope the Telematics Cooperative will seriously review its tariffs so that more developing postal operators can benefit from its products. ■

Le bureau de poste n° 471

Moscow's Post Office No. 471

By Rhéal LeBlanc



La circulation est dense sur la grande avenue Koutouзов au moment où la voiture qui emmène l'auteur au bureau de poste moscovite n° 471 passe devant le parc de la Victoire, vaste ouvrage commémorant le 50^e anniversaire de la victoire de l'Union soviétique pendant la Seconde Guerre mondiale. Une grande colonne de marbre noir s'élève au-dessus des arbres du parc, et on aperçoit l'immense Musée central de la grande guerre patriotique, en forme de croissant, qui se profile entre les arbres.

A Moscou, où les témoignages du passé sont omniprésents, les habitants évoquent souvent les faits marquants de l'histoire lorsqu'ils parlent de leur vie de tous les jours. Prenons l'exemple du service postal. «Lénine disait que, pour réussir la révolution, les travailleurs devaient d'abord prendre le contrôle du service postal, puis des télécommunications et ensuite des banques», lance Anna Shatalova, ancienne employée de la poste russe, pour souligner le rôle stratégique du service postal dans la vie économique du pays. M^{me} Shatalova a pris sa retraite récemment, mais l'ancienne responsable de Moscou-5, l'une des huit grandes circonscriptions postales de la capitale, est heureuse de nous faire visiter personnellement le bureau de poste n° 471. Entièrement modernisé, ce bureau, où travaillent 45 employés, du personnel de guichet aux facteurs, est l'un des premiers de Moscou à arborer les nouvelles couleurs de la poste russe.

The wide Kutuzovskiy Prospekt is heavy with traffic as the car bringing this writer to Moscow's Post Office No. 471 passes by Victory Park, a vast complex commemorating the 50th anniversary of the Soviet Union's triumph in World War Two. A tall black marble pillar rises above the tree-tops and, looking closely, one can catch fleeting glimpses of the immense crescent-shaped Central Museum of the Great Patriotic War.

This is a city where reminders of the past are never far away, and Muscovites are quick to invoke their city's chequered history as they talk about their present-day lives. Take the postal service, for example. "To lead a successful revolution, Lenin said that workers had to first take over the postal service, then the telecommunications and then the banks," says a good-natured Anna Shatalova, wishing to underline the postal service's strategic importance in Russia's economic life. Shatalova recently retired from Russian Post, but the former director, who was previously responsible for Moscow-5, one of the city's eight main postal districts, was only too pleased to give a personal tour of Post Office No. 471. With 45 employees – from counter staff to letter carriers – the post office has undergone a makeover. It is one of the first in the city to sport the Russian Post's new modern look and colour scheme.

Modern and traditional services side by side

Once you are through Post Office No. 471's front door, a passage to the left takes you to the counters, while another to the right leads to the telephone booths, the telegram service area and the parcel pick-up window. Further on, a third corridor leads to the mail processing area, where 13 letter carriers sort and distribute the daily mail.

Manager Olga Fedorova has been at her job since 1982. Over the years, she has seen many changes. "Automation and information technology are changing the way people work. Employees have to learn new processes, such as the Internet," she says, as she leads the way to a small private room, adjacent to the counters, where customers have access to an Internet station

for about 50 roubles (2 CHF) an hour. A decree by the Russian Federation's Ministry of Information Technologies and Communications has brought Inter-



Un mélange de services modernes et traditionnels

Au-delà de la porte d'entrée du bureau de poste n° 471, un passage vers la gauche mène aux guichets, tandis qu'à droite un autre passage conduit aux cabines téléphoniques, au service des télégrammes et au guichet des colis arrivants. Plus loin, un autre couloir mène à la zone de traitement du courrier où travaillent quotidiennement 13 facteurs chargés du tri et de la distribution des envois.

La Directrice, Olga Fedorova, occupe son poste depuis 1982. Au fil des ans, elle a assisté à beaucoup de changements. «L'automatisation des services et la technologie de l'information changent la manière de travailler. Les employés doivent apprendre à se servir de nouveaux outils, comme Internet», dit-elle en nous conduisant à une petite salle située à côté des guichets où les clients peuvent utiliser, pour environ 50 RUR de l'heure (2 CHF), un terminal connecté à Internet. Un décret du Ministère des technologies de l'information et des communications a en effet rendu obligatoire la mise à disposition de terminaux connectés à Internet dans tous les bureaux de poste russes. Des services modernes viennent ainsi compléter la gamme des services traditionnels.

A voir Lidia Morozova, il est difficile de croire qu'elle soit aujourd'hui à la retraite, après trente-six ans passés au service de la poste. Elle

net stations into every Russian post office, adding modern services to the traditional mix.

Looking at Lidia Morozova, it is hard to believe she is already a pensioner with 36 years of service under her belt, but she is in no hurry to give up her job as a clerk. She handles registered letters, financial services and money orders. "This post office is a lot of work because it serves a big delivery area. But if we want to get to the real postal market, we have to work hard at it," she says.

Established in 1980, Post Office No. 471 serves an estimated 1.8 million business and private customers living or working in the 118 streets that crisscross the zone. For Russian postal workers, mail processing remains essentially manual. Currently, only 2% of the national mail – some 1 billion letters, 3 billion newspapers and magazines, 12 million parcels and 54 million postal money orders – is processed using automation. Registered mail is the only computerized service.

At Post Office No. 471, letter carriers sort an estimated 400,000 annual incoming mail items. While computerized databases are being developed, each letter carrier continues to manually list, in a little



s'occupe des lettres recommandées, des services financiers et des mandats de poste et n'a aucune envie de renoncer à son travail d'agent postal. «Il y a beaucoup à faire dans ce bureau de poste parce qu'il couvre une zone de distribution très étendue. Mais si nous voulons entrer de plain-pied sur le marché postal, nous devons travailler beaucoup et sans ménager nos efforts», dit-elle.

Créé en 1980, le bureau de poste n° 471 dessert environ 1,8 million de clients, entreprises et particuliers, qui habitent ou opèrent sur l'une des 118 rues du district. Pour le traitement du courrier, les agents postaux russes emploient essentiellement des procédés manuels. Actuellement, seuls 2% du courrier national (constitué de quelque 1 milliard de lettres, 3 milliards de journaux et de magazines, 12 millions de colis et 54 millions de mandats de poste) sont traités par des moyens automatisés. Le service du courrier recommandé est le seul service informatisé.

Au bureau de poste n° 471, les facteurs trient chaque année environ 400 000 envois arrivants. En attendant la création de bases de données informatisées, chaque facteur continue d'inscrire, dans un petit carnet noir, le nom des clients qui reçoivent des journaux.

Mais les choses vont changer, car la poste russe, entreprise d'Etat créée officiellement le 5 septembre 2002, lance un projet de grande envergure qui pourrait donner lieu à l'ouverture, à Moscou, du premier centre de tri automatisé du pays vers le milieu de 2006. Ce projet fait partie d'une série d'initiatives stratégiques mises au point par la poste russe pour orienter davantage ses activités en fonction des besoins du marché et des clients. Le nouveau centre de tri pourra traiter plus de 3 millions d'envois postaux par jour et assurer un tri poussé

pour plus de 5000 bureaux de poste de Moscou et de huit autres régions, y compris celles de Tver, Ivanovo, Kostroma, Ryazan, Tula, Vladimir et Kalouga, et la région autonome de Tchoukotka. Pour Silaeva Marina, factrice d'un bureau de poste voisin, l'automatisation des opérations de traitement du courrier représente un grand progrès, car elle estime que le travail manuel est devenu trop exigeant.

black book, the names of customers who receive newspapers.

But things are set to change as the Russian Post, a Federal State Unitary Enterprise officially created on 5 September 2002, embarks on a major project that should see the country's first automated sorting centre open its doors in Moscow by the middle of 2006. The plan is part of several strategic initiatives the Russian Post is carrying out to make it more business- and customer-oriented. The new sorting centre will be able to handle more than three million postal items a day, performing detailed sorting for more than 5,000 post offices in Moscow and eight other regions, including Tver, Ivanovo, Kostroma, Ryazan, Tula, Vladimir, Kaluga regions and the Chukotka Autonomous Area.

For Silaeva Marina, a letter carrier working at another post office nearby, mechanization will be a great improvement, as she considers the current manual labour too intensive.

There are also plans to bring in a track-and-trace system for registered letter-post items and parcels, and the Russian Post has been using the UPU's STEFI application to facilitate the exchange of electronic money orders for almost two years. Processing some 60,000 electronic money-order transfers a month – more than 80% of them with Ukraine – the Russian Post has become the biggest user of the UPU's International Financial System network.

Delivering social services

Postal facilities in the Moscow Region serve some 10% of the Russian population, processing about 25% of the country's postal traffic. One of the most important operations performed by letter carriers during the course of their working day, which begins at 6 a.m. and ends at 4 p.m., is the delivery of pension cheques. Ninety percent of senior citizens receive their pensions at home, and Post Office No. 471 delivers 2,240 of these each month. As Shatalova explains, it is an important social service that the Post provides to senior citizens, as well as a source of revenue for Posts. Close to 22% of the Post's profit, which reached 8.4 million USD in 2003, comes from the delivery of pensions and benefits, compared to letter post (19%) and parcels (close to 4%). But the downturn in business since the arrival of competitors is a cause for concern, according to Shatalova. In recent years, alternative delivery companies have managed to secure their own contracts with the Pension Service, taking business away from the Post.



Par ailleurs, il est prévu d'instaurer un système de suivi et de localisation pour les envois de la poste aux lettres et les colis recommandés. Depuis près de deux ans, la poste russe utilise aussi l'application STEFI de l'UPU pour faciliter l'échange des mandats de poste électroniques. La poste russe, qui traite plus de 60 000 mandats de poste électroniques par mois, dont plus de 80% concernent des transferts avec l'Ukraine, est devenue le principal utilisateur du réseau International Financial System (IFS) de l'UPU.

Prestation de services à caractère social

Dans la région de Moscou, les établissements postaux desservent quelque 10% de la population russe et traitent environ 25% du trafic postal national. L'une des tournées les plus importantes pour les facteurs, dont la journée de travail commence à 6 heures et se termine à 16 heures, concerne le versement des pensions de retraite. Quatre-vingt dix pour cent des retraités reçoivent leur pension à domicile, et le bureau de poste n° 471 en verse 2240 tous les mois. Comme l'explique M^{me} Shatalova, il s'agit là d'un service social important assuré au profit des personnes âgées et d'une source de revenus non négligeable pour la poste. Près de 22% des bénéfices de la poste (8,4 millions d'USD en 2003) proviennent du versement des pensions et des allocations, contre 19% pour les envois de la poste aux lettres et près de 4% pour les colis. Cependant, d'après M^{me} Shatalova, le ralentissement des activités constaté depuis l'arrivée de concurrents sur le marché est une source de préoccupation. Ces dernières années, des sociétés de distribution privées ont réussi à obtenir des contrats avec la caisse des pensions, privant ainsi la poste d'une partie de ses activités.

Mais les plans de développement de la poste prévoient la recherche de débouchés commerciaux qui généreront de nouvelles recettes. Le marketing direct constitue un pôle de croissance très prometteur en Russie, comme dans beaucoup d'autres pays partout dans le monde. Selon les estimations de la poste russe, le taux de croissance annuel du marketing direct dans le pays se situe entre 50 et 55%. En 2003, les recettes générées par les activités de marketing direct de la poste russe, qui traite près de 750 millions d'expéditions postales par an, ont atteint quelque 260 millions d'USD. Aujourd'hui, le service postal détient 6,3% du marché du publipostage, un marché dont il était pratiquement absent il y a dix ans.

But the Post's development plans include searching for business opportunities that will generate new revenue. Direct marketing is one growth area that promises to deliver big results in Russia, as in many other countries throughout the world. According to Russian Post estimates, direct marketing in the country is growing at an annual rate ranging between 50 and 55%. In 2003, Russian Post direct marketing revenue peaked at about 260 million USD, with some 750 million postal mailings a year. The postal service today holds a 6.3% share in the advertising services market, a share that was practically non-existent 10 years ago.



Meanwhile, other traditional services still survive. Maria Ogurzova, a 13-year veteran of the Post, processes telegrams and faxes. On this typical afternoon, half a dozen people are lined up at the counter waiting for service. A similar number wait at the parcel window. Even though numbers have gone down over the years, Post Office No. 471 still processes about 500 telegrams a week. All are delivered by letter carriers. "Postal services are important for the Russian people. I don't think the post office will ever close. I simply can't imagine life without one," says Ogurzova, who goes so far as to call the place her "second home."

Post Office No. 471 is literally a one-stop shop. A young woman with a cherub-faced young boy in tow waits patiently to send a telegram. Minutes before, she

Olga Fedorova (debout), Directrice, parle travail avec la responsable des services des télégrammes et de la télécopie, Maria Ogurzova.

Manager Olga Fedorova (standing) talks shop with fax and telegram operator Maria Ogurzova.

La poste russe en chiffres/The Russian Post in numbers

Bureaux de poste/Number of post offices:	42 000
Employés/Number of employees:	320 000
Estimation du nombre d'habitants desservis/Estimated population served:	145 millions/million
Surface couverte/Territory covered:	17 millions de km ² /million square kilometres, (11 fuseaux horaires/time zones)
Volumes annuels/Annual mail volumes:	1 milliard de lettres/billion letters, 3 milliards de journaux et de magazines/billion newspapers and magazines, 12 millions de colis/million parcels, 54 millions de mandats de poste/million postal money orders
Bénéfices en 2003/Profit in 2003:	8,4 millions d'USD/million USD

D'autres services traditionnels subsistent encore. Maria Ogurzova, à la poste depuis treize ans, gère les services des télégrammes et de télécopie. Lors de notre visite, au cours d'un après-midi normal, une demi-douzaine de personnes attendaient d'être servis, et il y en avait autant devant le guichet des colis. Bien que le nombre de télégrammes ait diminué au fil des ans, le bureau de poste n° 471 en traite tout de même près de 500 chaque semaine. Tous sont distribués par des facteurs. «Les services postaux sont importants pour le peuple russe. Je ne pense pas que la poste fermera un jour. Je ne peux tout simplement pas imaginer la vie sans elle», nous a confié M^{me} Ogurzova, qui considère le bureau de poste comme son «deuxième foyer».

Le bureau de poste n° 471 est véritablement un centre multiservices. Une jeune femme, tenant par la main son petit garçon de 4 ans, attend patiemment son tour pour envoyer un télégramme. Quelques minutes auparavant, elle était devant un autre guichet pour expédier des envois et acheter des timbres. Ce jour-là, le bureau de poste déborde d'activité. Le petit garçon regarde autour de lui, fasciné par tout ce qu'il voit, comme s'il rêvait déjà à un futur emploi dans le bureau de poste de son quartier. ■

Traduit par Didier Guyonnet

was at the other counter mailing items and purchasing stamps. The post office is a hive of activity. The little boy looks around, mesmerized by all the goings-on, as if already dreaming of securing a future job at his local post office. ■





Le timbre-poste acquiert ses lettres de noblesse

Par Jérôme Deutschmann

The postage stamp establishes its pedigree

L'article 8 (anciennement article 6) de la Convention postale universelle, révisé et étoffé par le Congrès de Bucarest 2004, constitue dorénavant le terreau du timbre-poste dans lequel les postes vont devoir puiser pour définir, en toute clarté, les timbres-poste dans leur législation nationale.

C'est la première fois dans l'histoire de la Convention que le timbre-poste acquiert une définition si détaillée. La vignette, qui fête cette année ses cent soixante-cinq ans d'existence, est désormais décrite sous toutes ses coutures. L'absence de définition formelle suscitait une certaine confusion pour plusieurs postes, qui disposent ainsi non seulement d'un fondement légal sur lequel se baser pour émettre des timbres, mais aussi d'un nouvel instrument de lutte contre l'émission de timbres-poste illicites.

Selon l'article 8 de la Convention, les postes doivent désigner une autorité émettrice chargée de la mise en circulation de leurs timbres-poste. Rappelons que le timbre, par ses fonctions d'affranchissement, de commerce et de collection ainsi que toutes ses activités connexes, représente encore une source de revenus substantiels pour les postes.

Protection intellectuelle

L'UPU, en vertu de cet article, invite ainsi les gouvernements à enregistrer la propriété intellectuelle du nom de l'Etat et des symboles présents sur le timbre en tant que marque protégée, car le timbre-poste est désormais considéré comme un «attribut de souveraineté».

Concrètement, l'emblème officiel de l'Etat et d'organisations internationales ainsi que les signes officiels de contrôle sont protégés, au sens de la Convention de Paris pour la protection de la propriété intellectuelle. En outre, le timbre-poste devrait contenir idéalement les droits d'auteur par l'apposition du signe ©, l'indication du propriétaire des droits d'auteur, la mention de l'année d'émission, le nom de l'artiste ainsi que le nom de l'imprimeur.

Ambassadeur itinérant du pays

Partant du principe que les timbres-poste voyagent beaucoup et représentent l'image d'un pays hors de ses

Revised and fleshed out by the 2004 Bucharest Congress, Article 8 (formerly Article 6) of the Universal Postal Convention is now a rich source of inspiration for Posts seeking to define the postage stamp clearly in their national legislations.

It is the first time in the Convention's history that the postage stamp has been defined in such detail. The stamp, which celebrates its 165th anniversary this year, is now described from every angle. The lack of formal definition caused a degree of confusion amongst certain Posts. Now, they not only have a legal basis for issuing their stamps, but also a new instrument for combating illegal postage stamp issues.

Article 8 of the Convention stipulates that Posts must designate an issuing authority responsible for putting stamps into circulation. After all, the stamp, whether used for postal prepayment, the stamp trade, collection, or other related activities, still represents a significant source of income for Posts.

Intellectual protection

With this article, the UPU invites governments to have the name of the State and the symbols reproduced on stamps registered as trademarks, since postage stamps are now considered a "manifestation of sovereignty."

Specifically, emblems of State, official control marks and logos of international organizations featuring on postage stamps are protected within the meaning of the Paris Convention for the Protection of Industrial Property. In addition, postage stamps should ideally indicate that they are copyright protected, through the inclusion of the copyright sign (©). They should also indicate the copyright ownership and mention the year of issue, the name of the artist and that of the printer.

A country's roving ambassador

Because postage stamps are widely travelled and embody a country's image beyond its national borders, philatelists confer on them the honorary title of "roving ambassadors." As such, article 8 refers to the content of the image or design represented, requesting that



Elégance sénégalaise – «La Linguère» représente plusieurs aspects culturels du pays et joue parfaitement le rôle d'ambassadeur et de promoteur.

Senegalese elegance – "Linguère" represents the country's various cultural aspects, perfectly fulfilling the role of ambassador and promoter.

Ce timbre de Tunisie représentant la flore tunisienne, comporte toutes les caractéristiques techniques requises.

This Tunisian stamp featuring Tunisian flora incorporates all the required technical characteristics.

frontières, les philatélistes leur confèrent le titre honorifique d'«ambassadeurs itinérants». A cet égard, l'article 8 précise le contenu de l'effigie ou du motif représenté. Il est ainsi demandé que le sujet soit en rapport étroit avec l'identité culturelle du pays de l'administration postale émettrice ou contribue à la promotion de la culture ou au maintien de la paix.

Le timbre peut toutefois, à des fins commerciales, pour un feuillet ou une enveloppe «premier jour» ou pour l'affranchissement, rendre hommage à une personnalité ou commémorer un événement. Dans ce cas précis, l'article prévoit l'existence d'un lien entre la personnalité ou l'événement présenté sur le timbre et le pays émetteur. Le timbre doit également être dépourvu de caractère politique ou offensant pour une personne ou pour un pays. Deux pays africains, la Tunisie et le Sénégal, font figure de pionniers en la matière. Et à M^{me} Diagne Fatou Diaw, responsable de la subdivision timbre-poste et philatélie de La Poste sénégalaise, d'ajouter: «La nouvelle définition tient compte des aspects relatifs aux fonctions du timbre-poste dans le domaine de l'exploitation postale sans oublier les aspects juridiques liés à la fabrication du timbre. Cette définition montre ce que le timbre-poste représente pour le pays émetteur aussi bien dans le domaine social et culturel que dans celui de l'histoire et de la politique.»

Respect du code de déontologie

Sauvegarder l'intégrité du timbre-poste passe par une définition plus étayée, mais aussi par une meilleure application du code de déontologie, lui aussi révisé et amélioré lors du Congrès de Bucarest. Pour ne pas saturer le marché, le code de déontologie recommande en effet aux postes d'examiner les besoins des collectionneurs et des consommateurs, la valeur sociale et culturelle des timbres ainsi que la capacité du marché philatélique et d'adapter la production en conséquence.

Les dispositions de l'article 8 susmentionné et du code de déontologie constituent certes une base légale pour toutes ces questions, mais aussi et surtout un nouvel outil utile et une source de conseils précieux pour les postes et les philatélistes. ■



the subject be “closely linked to the cultural identity of the country or territory to which the issuing postal administration is subject, or contribute to the dissemination of culture or to maintaining peace.”

For commercial purposes, the postal administrations may, however, pay tribute to

a leading figure or commemorate an event through the issue of a miniature sheet, a first day cover, or a simple postage stamp. In this specific case, article 8 provides that there should be a close link between the leading figure or event depicted on the stamp and the issuing country. The stamp should also make every attempt to avoid topics or designs of a political or of an offensive nature in respect of a person or a country. Two African countries, Tunisia and Senegal, are pioneers in this respect. As Ms. Diagne Fatou Diaw, who is in charge of the postage stamp and philatelic subdivision of the Senegalese Post, puts it: “The new definition takes account of the postage stamp’s operational functions without neglecting the legal aspects of its manufacture. This definition shows what the postage stamp represents for the issuing country, from a social and cultural as well as a historical and political perspective.”

Compliance with the Code of Ethics

Protecting the integrity of the postage stamp implies strengthening its definition, as well as improving the application of the Code of Ethics, also revised and refined at the Bucharest Congress. To avoid saturating the market, the Code of Ethics recommends that Posts study the needs of collectors and customers, the social and cultural value of stamps and the capacity of the philatelic market to adapt production accordingly.

The provisions of article 8 and of the Code of Ethics undoubtedly provide a legal basis for all these issues, but also, and most importantly, they are an invaluable source of advice for Posts and philatelists. ■

SMSI: Les Pays-membres de l'UPU sont invités à inclure dans leur programme philatélique un timbre ou une série de timbres commémoratifs sur le thème du rôle de la poste dans la société de l'information, dans le cadre du Sommet mondial sur la société de l'information, qui se tiendra à Tunis du 16 au 18 novembre 2005. Le timbre mettra ainsi en valeur le rôle de la poste dans la société de l'information actuelle et future.

WSIS: UPU member countries are invited to include in their philatelic programmes a commemorative stamp or series of stamps on the role of the Post in the information society, to mark the World Summit on the Information Society to be held in Tunis from 16 to 18 November 2005. The stamp will thus highlight the role of the Post in the current and future Information Society.

Translation by James Holden

FINALLY, INTEGRATED, CUSTOMIZED POSTAL SOLUTIONS THAT CAN DELIVER PROFITS AS WELL AS MAIL.

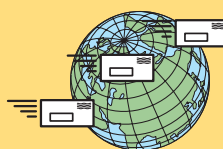
One-size postal solutions don't fit all. That's been the thinking at Pitney Bowes for more than 80 years.

Which explains why Posts and busi-

nesses around the globe look to us to create the customized, integrated solutions that enable them to cut costs, improve productivity, manage funds more securely, and build customer loyalty.

Among our wide array of industry-leading systems is IntelliLink™ digital technology, which allows a Post to match its services to

Pitney Bowes works with all of the world's major Posts. We operate in more than 130 countries, securely managing over \$20 billion in global postal funds annually. With our vast number of technological innovations, we can easily bring greater productivity to Posts of any size.



the specific needs of a business and permits transactions to take place right from the company's offices. The result? A significant increase in productivity and

efficiency, not to mention profits.

With inventive thinking like this, is it any wonder that Posts around the world turn to Pitney Bowes to help them grow revenue and improve their bottom line?

To find out what we can do for you, visit Pitney Bowes at pb.com/unionpostale

 **Pitney Bowes**
Engineering the flow of communication™

Partage d'expertise.



DU SYSTÈME DE TRI HAUTE PERFORMANCE AUX SOLUTIONS CLEFS EN MAIN

Pour traiter le courrier dans un temps toujours plus court, SOLYSTIC s'appuie sur son expertise tant au niveau humain que technique. Écouter, comprendre vos besoins, établir un diagnostic, réagir en temps réel, proposer des solutions adaptées... Depuis plus de 50 ans, SOLYSTIC est un partenaire privilégié des services postaux du monde entier. Partagez cette expertise, elle fait toute la différence.

Des solutions postales d'avenir

SOLYSTIC S.A.S - 14, avenue Raspail - 94257 Gentilly CEDEX - France
Tél : +33 (0)1 49 69 41 00 - Fax : +33 (0)1 45 47 82 20 - www.solystic.com



SOLYSTIC
a **NORTHROP GRUMMAN** company