

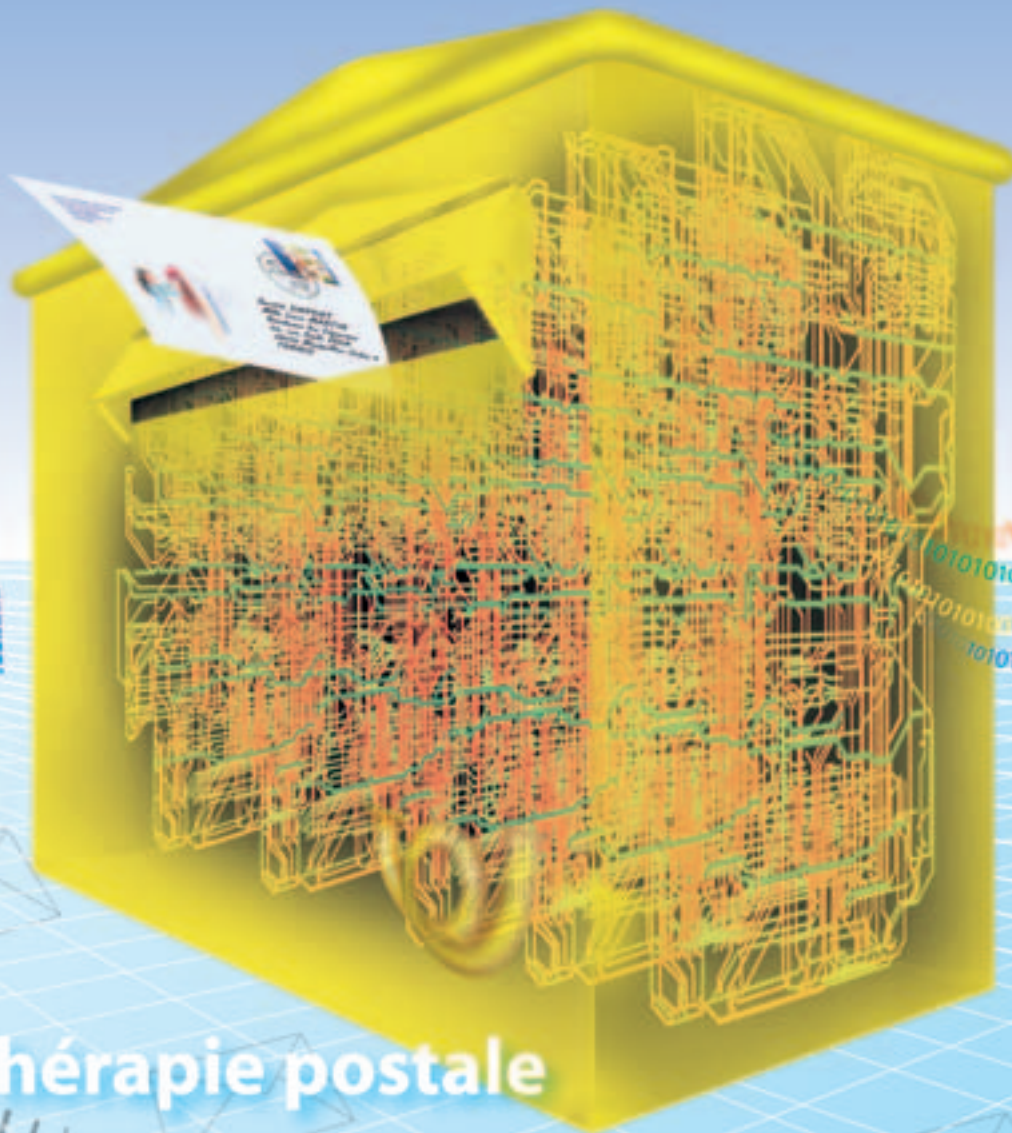
ION JULY  
AUGUST  
SEPTEMBER 2005

3

JUILLET  
AOÛT  
SEPTEMBRE 2005

# ION POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE  
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW



**Thérapie postale  
pour soigner la fracture numérique**

**Post therapy to mend the digital gap**

# 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](mailto:reiner@reiner.de)

# Dans ce numéro...

## In this issue ...

### Couverture

A l'approche de la deuxième phase du Sommet mondial sur la société de l'information, le secteur postal se prépare. Parmi les 17 000 participants attendus à Tunis, les représentants du secteur postal seront présents afin d'expliquer pourquoi la poste doit participer aux stratégies visant à réduire la fracture numérique dans le monde, d'ici à 2015.

### Avant-propos 2

Bâtir ensemble la société de l'information

### Lettres à la rédaction 3

Des lecteurs partagent avis, conseils et idées

### En bref 5

Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

### Postes et la société de l'information

Solutions postales pour réduire la fracture numérique

Partenariats branchés

Attention: virage électronique en cours

Transferts d'argent: la nouvelle donne

### Rubriques

*Dialogue avec les dirigeants postaux*

El Hadj Gley, Président-Directeur général de La Poste Tunisienne

*Droit à la communication*

Dur comme le roc

*Un bureau de poste sous les projecteurs*

Le bureau de poste d'Al Ain (Emirats arabes unis)

*Forum philatélique*

A la portée de tous et en tout lieu

### Cover

With the second phase of the World Summit on the Information Society just around the corner, the postal sector is getting ready. Among the 17,000 participants expected in Tunis, postal sector representatives will be there to show why Posts must be part of the strategies to bridge the worldwide digital gap by 2015.

### Preface

Building the information society together

### Letters to the editor

Readers share their thoughts, advice and ideas

### In brief

Short news items about the UPU and the postal industry

### Posts and the information society

10 Postal solutions to bridge the digital gap

17 Switched-on partnerships

20 Posts shift into digital gear

24 Money transfers with postal power

### Regular Features

*Face-to-face with postal leaders*

27 El Hadj Gley, Chief Executive of Tunisian Post

*Right to communication*

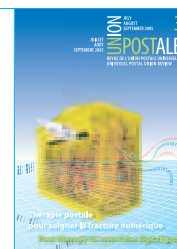
33 Solid as a rock

*Post office in the spotlight*

39 The Al Ain post office in the United Arab Emirates

*Philatelic forum*

43 Reaching everyone everywhere



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.

Unless otherwise indicated, the terms *Director General* and *Deputy Director General* used in *Union Postale* refer to the *Director General* and *Deputy Director General* of the *International Bureau of the UPU*.

Editrice en chef/*Managing Editor*: Juliana Nel  
Rédacteur en chef/*Editor-in-chief*: Rhéal LeBlanc  
Rédacteur adjoint/*Assistant Editor*: Jérôme Deutschmann

English revision and proofreading:  
Pamela Issott-Bryson & Mark Prosser  
Secrétaire de rédaction/*Editorial Assistant*:  
Gisèle Läubli

Graphisme et photographie/  
*Graphics and photography*:  
Gil Bez & 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

www.upu.int

Téléphone: (+41 31) 350 33 10  
Télécopie: (+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*



# Bâtir ensemble la société de l'information

## Building the information society together

Connecter les communautés du monde entier d'ici à 2015: voilà l'ambitieux objectif du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), qui se tiendra en novembre à Tunis (Tunisie). Malgré l'ampleur du défi, celui-ci doit être relevé, car l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ainsi qu'au potentiel qu'elles offrent en matière de développement social et économique constitue une véritable opportunité pour les pays en développement et ceux les moins avancés.

Le secteur postal, sous la houlette de l'UPU, prend ce défi très au sérieux et s'engage à œuvrer étroitement avec les gouvernements, les organisations internationales, le secteur privé et la société civile dans le but d'atteindre l'objectif du SMSI. La poste s'érige en partenaire idéal dans la réduction du fossé numérique. Elle possède l'infrastructure nécessaire pour contribuer à l'établissement d'une société de l'information intégratrice, dispose d'une expertise en distribution d'information remontant à plusieurs siècles et fait appel aux nouvelles technologies pour renforcer un réseau de communication mondial atteignant presque toutes les régions de la planète. Au SMSI de Tunis, l'UPU sera très présente afin de défendre son rôle dans la réduction de la fracture numérique et démontrer sa disponibilité, et celle des membres du secteur postal, à s'associer à des partenaires et à des initiatives visant à relever l'important défi lancé.

Si vous êtes de passage au SMSI, ne manquez surtout pas de visiter le stand principal de l'UPU dans la salle des expositions et son stand sur les services financiers postaux, faisant partie du pavillon «Connecter le monde» de l'Union internationale des télécommunications.

Le précédent numéro d'*Union Postale* portait sur le service postal universel, sujet méritant toujours d'être illustré. Dans les pages suivantes, nous vous présentons le portrait d'un facteur chinois devenu un véritable symbole vivant du service universel. Depuis des années, Wang Shunyou parcourt des milliers de kilomètres pour assurer la distribution du courrier aux habitants établis hors des sentiers battus. Au pays du tao, le valeureux postier fait figure d'emblème. A découvrir.

La rédaction

Connecting all the world's communities by 2015: that is the ambitious goal of the World Summit on the Information Society (WSIS) that will take place in November in Tunis (Tunisia). Despite the daunting challenge, this is a goal worth achieving, because access to the new information and communication technologies, and to the potential they offer for social and economic development, represents a real opportunity for developing and least developed countries.

The postal sector, under the leadership of the UPU, takes this challenge very seriously and is committed to working closely with governments, international organizations, the private sector and civil society to achieve its overall objective. The Post has established itself as an ideal partner in the global effort to bridge the digital divide. It has the infrastructure needed to help create an inclusive information society, and centuries of expertise in the distribution of information. It also uses new technologies to further develop a worldwide communication network able to reach almost every part of the globe. The UPU will have a strong presence at the WSIS in Tunis where it will champion its role in closing the digital gap and demonstrate its desire to become a partner in initiatives aimed at achieving this important goal.

If you plan to attend the WSIS, be sure to visit the UPU pavilion in the exhibition hall and its postal financial services booth at the International Telecommunication Union's «Connect the World» pavilion.

The previous issue of *Union Postale* focused on the always newsworthy theme of universal postal service. The following pages offer a portrait of the Chinese postman who has become a living symbol of universal service. For years, Wang Shunyou has covered thousands of kilometres delivering mail to people in a remote corner of the country, where he is seen as something of a hero. Read on.

The Editor

# La boîte aux lettres

## The mailbox

### Une décision qui ravit le monde scientifique

Les membres de Drosophila Board of Directors (n.d.l.r.: comité représentant les intérêts de la communauté des chercheurs étudiant la mouche drosophile) remercient le Service postal des Etats-Unis (USPS) et le Département d'Etat américain des efforts déployés pour modifier la Convention postale universelle afin de permettre l'expédition internationale des mouches de la famille des drosophilidés par voie postale. La nouvelle réglementation postale autorise l'échange de cultures de drosophiles entre chercheurs scientifiques pour le plus grand bénéfice de la recherche biomédicale de demain.

La mouche du vinaigre et les espèces étroitement apparentées sont utilisées par plus de 1700 laboratoires dans une cinquantaine de pays. La recherche récente en biologie moléculaire a montré qu'une forte similarité existait entre de nombreux processus cellulaires (sinon la plupart d'entre eux) à l'œuvre chez la mouche et chez les humains, et la recherche sur la mouche drosophile permet aujourd'hui de mieux comprendre les mécanismes fondamentaux de certaines maladies humaines. Les progrès de la science dépendent fortement du partage des souches de drosophiles entre chercheurs.

Nous sommes bien conscients que la modification de la Convention postale universelle a nécessité de nombreuses heures de travail et les efforts coordonnés de nombreuses personnes au sein d'USPS et du Département d'Etat. Drosophila Board a été impressionné par la bonne volonté et le dévouement des personnes concernées. Nous espérons que chacune d'entre elles est consciente de l'énorme différence que son travail va faire pour les biologistes spécialistes de la drosophile partout dans le monde.

*Dr Lynn Cooley,  
Présidente de Drosophila Board, Yale University  
New Haven, Connecticut*

### Fly decision delights scientists

The members of the Drosophila Board of Directors thank the United States Postal Service and Department of State for their work in amending the Universal Postal Convention to allow flies of the family Drosophilidae to be mailed between countries. The new postal regulation allows the free exchange of fly cultures among scientists and will be a tremendous benefit to future biomedical research.

The common fruit fly and closely related species are used in more than 1,700 laboratories in about 50 countries. Recent advances in molecular biology have shown that many, if not most, cellular processes in flies are quite similar to those in humans, and research in Drosophila is now generating insights into the fundamental mechanisms of many human diseases. Advances in research depend heavily on the sharing of Drosophila strains among scientists.

We are well aware that amending the Universal Postal Convention took many hours of work and the coordinated efforts of many people at the USPS and the State Department. The Drosophila Board is impressed by their dedication and willingness to help. We hope everyone appreciates the significant positive effect their work will make to Drosophila biologists everywhere.

*Lynn Cooley, Ph.D.  
President, Drosophila Board, Yale University  
New Haven, Connecticut*



**Union Postale**  
invite ses lecteurs à lui écrire

Pour exprimer votre opinion au sujet d'un article ou faire part de vos impressions sur une question intéressant la communauté postale, veuillez envoyer un mot à la rédaction d'*Union Postale*, en prenant soin de bien indiquer vos nom, adresse, numéro de téléphone et courriel. La rédaction se réserve le droit de modifier la longueur et d'adapter le style des lettres choisies pour publication. Envoyer vos lettres par la poste ou vos messages électroniques à [rheal.leblanc@upu.int](mailto:rheal.leblanc@upu.int).

**L'écrit n'a rien perdu de sa puissance**

L'écrit demeure le deuxième moyen de communication utilisé par les humains, et le volume des échanges de courrier international, notamment du courrier d'affaire, continue de croître. Les volumes de publipostage intérieur et transfrontalier continuent d'augmenter du fait que le publipostage demeure le moyen le plus rentable de porter des offres à l'attention des consommateurs et des entreprises. Alors que le retour sur investissement des messages électroniques peut être très élevé auprès des clients fidèles ou des clients du moment, le retour sur investissement du publipostage reste supérieur en termes de nouveaux clients, à condition d'être convenablement et professionnellement réalisé. Notre enquête révèle un retour sur investissement supérieur de 0,4 point (de 14,9 à 15,3). Recourir au publipostage, c'est faire le bon choix. En fait, les réponses à la récente enquête internationale sur l'utilisation du courrier réalisée par l'Association pour le marketing direct montrent que les organismes sollicités consacrent environ 31% de leur budget de marketing international au publipostage et 25% au publipostage électronique. Alors qu'en 2003 ils étaient 42% à avoir publiposté plus d'envois qu'en 2002, ils sont 72% en 2005. En outre, 65% des sondés ont fait état d'une progression de 10 à 20% de leurs envois par rapport à l'année précédente. Bonne nouvelle pour les services postaux.

*Charles A. Prescott*  
Vice-Président des affaires internationales  
à l'Association pour le marketing direct

**Written word still powerful**

The written word remains the second most common way human beings communicate, and mail volumes internationally continue to grow, especially in the business community. Direct mail volumes domestically and across borders continue to grow because direct mail remains the most cost-effective way of bringing offers to the attention of consumers and businesses. While e-mail's return-on-investment (ROI) can be very high with current and committed customers, direct mail's ROI is higher in producing new customers, when appropriately and professionally done. Our survey work shows it to be from 14.9 to 15.3. It's smart business to use direct mail. In fact, respondents to the Direct Marketing Association's recent International Mail Postal Usage Survey said they spend about 31% of their international marketing budget on direct mail, and 25% on e-mail. In fact, in our 2003 survey, whereas 42% said they had done more mailings in 2003 than in 2002, 72% said they were mailing more in 2005. And 65% of our respondents said they were mailing 10 to 20% more this year than last year. Good news for the postal services.

*Charles A. Prescott*  
Vice-President, International  
Business Development & Government Affairs  
U. S. Direct Marketing Association

**Union Postale**  
wants to hear from you

Readers who want to express an opinion about an article or share some thoughts about an issue of interest to the postal community are invited to send a letter to the editor with their name, address, telephone number and e-mail. The editor reserves the right to edit letters chosen for publication for length and style. Post letters to Editor, *Union Postale*, or send by e-mail to [rheal.leblanc@upu.int](mailto:rheal.leblanc@upu.int).

# En bref

## In brief

### Les préparatifs du Congrès en bonne voie



### Congress preparations get underway

Le Gouvernement kényen a commencé à préparer le Congrès de l'UPU, qui se déroulera à Nairobi en 2008, et a assuré le Bureau international que les infrastructures mises en place à cette occasion seront à la hauteur de l'événement. Le Ministre de l'information et de la communication, Raphael Tuju, a précisé à Edouard Dayan, Directeur général, lors de la visite de ce dernier à Nairobi en juillet, que les installations pour les conférences seront modernisées et les mesures de sécurité renforcées afin de garantir le succès de la manifestation. Le Postmaster General kényen, Dan K. Ameyo, également Vice-Président du Conseil d'exploitation postale de l'UPU, a fait savoir que son pays collaborera étroitement avec le Bureau international en faveur de la réussite du Congrès. Il a d'ailleurs indiqué que les préparatifs étaient en bonne voie grâce aux diverses structures inaugurées par le Ministre. Au terme de sa visite, M. Dayan a dit que le Kenya avait les moyens d'accueillir le Congrès dans des conditions satisfaisantes pour tous les intervenants. La délégation kényenne devrait fournir davantage d'informations sur les préparatifs du Congrès lors de la session du Conseil d'administration d'octobre 2005.



The Kenyan government has started preparing for the 2008 UPU Congress in Nairobi and has assured the International Bureau that the infrastructure will match international expectations. Raphael Tuju, Minister of Information and Communications, told

**Dan K. Ameyo, Postmaster General du Kenya, montre au Directeur général Edouard Dayan un espace Internet installé dans un bureau de poste de Nairobi.**

**Kenyan Postmaster General Dan K. Ameyo shows Director General Edouard Dayan one of the Internet access areas set up in a post office in Nairobi.**

UPU Director General Edouard Dayan during a visit to Nairobi in July that conference facilities will be upgraded and security measures enhanced to ensure a successful event. Kenyan Postmaster General Dan K. Ameyo, also Deputy Chairman of the UPU's Postal Operations Council, said Kenya would work closely with the International Bureau to successfully host the Congress. He said preparatory arrangements were underway through the various structures inaugurated by the Minister. Dayan said at the end of his visit that Kenya had the capacity to host the Congress to the satisfaction of all stakeholders. The Kenyan delegation is expected to release more information about the Congress preparations during the October 2005 session of the Council of Administration.

### Modernisation des postes – Rôle clé de la technologie



### Technology key to modernizing Posts

Plus de 200 personnes de 24 pays ont participé au VII<sup>e</sup> Forum international et à l'exposition «Pochtovaya Troika – 2005» à Saint-Petersbourg (Fédération de Russie) à la fin de juin 2005. Cette réunion internationale, organisée par la poste russe sous les auspices de l'UPU et dont la tenue a coïncidé avec la présidence du Groupe de planification stratégique de l'UPU par la Russie, était axée principalement sur la stratégie du secteur postal face à la libéralisation du marché et à l'intensification de la concurrence.

«Nous devons suivre l'évolution du secteur postal à l'échelle mondiale», a déclaré Igor Syrtsov, Directeur général de la poste russe. Les discussions ont porté,

More than 200 people from 24 countries attended the VII International Forum and Exhibition «Pochtovaya Troika – 2005» in Saint Petersburg, Russia, at the end of June. Held under the auspices of the UPU, the international meeting organized by the Russian Post focused on postal industry strategy in light of market liberalization and growing competition, coinciding with Russia's chairmanship of the UPU's Strategic Planning Group.

«We must keep pace with global postal sector developments», said Igor Syrtsov, Russian Post's Director General. Conference talks stressed the importance of introducing new technologies to improve the quality of



entre autres, sur la nécessité d'adopter de nouvelles technologies pour améliorer la qualité des services postaux, la réforme postale, la compétitivité et le rôle du secteur postal dans la société de l'information. Edouard Dayan, Directeur général, a expliqué aux participants que le secteur postal mondial constitue un élément fondamental de l'infrastructure économique mondiale et que l'UPU s'est engagée à promouvoir la communication et à réduire la fracture sociale et économique entre les pays et les régions.

Dans le cadre d'une exposition sur la technologie postale moderne, organisée en marge de la manifestation, la poste russe et Siemens AG sont convenus de créer un deuxième centre de tri automatisé à Saint-Petersbourg. Siemens construit actuellement à Moscou le premier centre de tri automatisé du pays. «Ces centres de tri permettront de moderniser considérablement nos opérations et constituent une étape importante dans la préparation de la poste russe pour l'avenir», a indiqué M. Syrtsov. Par ailleurs, la poste russe a conclu un accord avec Gilat, compagnie basée en Israël, qui fournira une station pivot et 500 terminaux distants en vue de la mise en place d'un réseau de communication téléphonique par satellite et de l'accès à large bande pour la transmission de données. Le matériel, censé être livré en 2005/2006, sera installé dans des bureaux de poste situés en Sibérie ainsi que dans des districts extrême-orientaux de la Russie.



postal services, as well as postal reform, competitiveness and the role of the postal sector in the information society. UPU Director General Edouard Dayan told attendees that the worldwide postal sector is a key part of the global economic infrastructure, and the UPU is committed to promoting communication and narrowing the social and economic gap between countries and regions.

At an exhibition of modern postal technology held in parallel, Russian Post and Siemens AG agreed to build a second automated sorting centre in Russia, this time in Saint Petersburg. Siemens is building Russia's first automated sorting centre in Moscow. "These sorting centres will seriously modernize our operations and represent an important step in preparing the Russian Post for the future," said Syrtsov. The Russian Post also signed an agreement with Gilat, an Israeli-based company that will supply a hub station and 500 remote terminals for the development of satellite telephone communication and broadband access for data transmission. The equipment, to be delivered in 2005–2006, will be installed in post offices in Siberia and far eastern federal districts.

### **Union Postale: noms des lecteurs tirés au sort**

*Union Postale* remercie sincèrement les quelque 300 lecteurs ayant répondu au questionnaire envoyé avec le premier numéro de 2005. Les résultats seront publiés dans le prochain numéro de la revue. En attendant, comme promis, voici les résultats du tirage au sort effectué pour déterminer les noms des gagnants de l'une des dix montres de l'UPU: Cun Shuanj Li (Rép. pop. de Chine), Mario Leonel Madrid Anoino (Rép. du Honduras), Vesna Dimovska (L'ex-République yougoslave de Macédoine), Mokhtar Sadki (Maroc), Zinaida Cosan (Moldova), Omowunmi T. Mord (Nigéria), Jennifer Morton (Saint-Kitts-et-Nevis), Serigne Gueye (Sénégal), Assad Ramadan (Suisse) et Tatiana Gruzdo (Ukraine).



### **Union Postale watch winners**

*Union Postale* sincerely thanks the more than 300 readers who responded to the questionnaire sent with the first issue of 2005. Results will be shared in the next issue of the magazine. In the meantime, *Union Postale* entered respondents' names in a draw to win one of 10 UPU watches, as promised, and here are the winners: Cun Shuanj Li (China), Mario Leonel Madrid Anoino (Honduras), Vesna Dimovska (Former Macedonian Republic of Yugoslavia), Mokhtar Sadki (Morocco), Zinaida Cosan (Moldova), Omowunmi T. Mord (Nigeria), Jennifer Morton (Saint Christopher and Nevis), Serigne Gueye (Senegal), Assad Ramadan (Switzerland), and Tatiana Gruzdo (Ukraine).





## Une jeune Cubaine remporte le concours épistolaire 2005 de l'UPU



## Cuban girl wins UPU's 2005 letter-writing competition

La lettre touchante de Lysbeth Daumont Robles, une jeune Cubaine de 14 ans, a permis à son pays de remporter sa première médaille d'or au concours annuel international de compositions épistolaires pour les jeunes, organisé par l'UPU. Dans sa lettre, cette jeune fille de La Havane décrit comment la bravoure et le courage du petit soldat de plomb qui n'avait qu'une jambe, personnage du conte du même nom de l'écrivain danois Hans Christian Andersen, l'aide à grandir et à faire face aux problèmes du monde réel.

Cathrine Dufour, 12 ans, de la ville danoise de Hvalsø, a reçu le deuxième prix du jury de l'UNESCO, le troisième prix revenant à Katarina Jankoviæ, 13 ans, de la ville monténégrine de Podgorica (Serbie-et-Monténégro).

Plus de trois millions de jeunes de moins de 15 ans et de 56 pays ont participé au concours de 2005, qui a mobilisé quelque 25 000 écoles. Le thème du concours, «Lettre à mon personnage favori de conte de fées», avait été choisi pour coïncider avec la commémoration du bicentenaire de la naissance de Hans Christian Andersen.

Le jury de l'UNESCO a aussi décerné une mention spéciale à chacun des cinq jeunes auteurs suivants: Nabila Nuzhat Hye, du Bangladesh, Pedro Emanuel de Oliveira Sousa Marques, du Portugal, Aaishah Patel, du Swaziland, Katarzyna Kliš, de Pologne, et Pooja Bhatta, du Népal.

Le thème du concours international de compositions épistolaires pour les jeunes de 2006, «Je t'écris pour te dire comment le service postal m'aide à me connecter au monde», a été choisi pour mettre l'accent sur la manière dont le secteur postal contribue à réduire la fracture numérique en reliant les peuples par l'intermédiaire des services physiques, électroniques et financiers du réseau postal mondial. Les jeunes gens et les enseignants souhaitant participer au concours de 2006 doivent prendre contact avec leurs administrations postales nationales respectives. La date de clôture des inscriptions a été fixée au 30 avril 2006. Pour de plus amples informations sur les lauréats du concours de 2005 et le thème choisi pour 2006, rendez-vous sur le site Web [www.upu.int](http://www.upu.int).

The touching letter of 14-year-old Lysbeth Daumont Robles has won Cuba its first gold medal in the UPU's annual International Letter-Writing Competition for young people. In her letter, the girl from Havana described how the bravery and courage shown by the little tin soldier with only one leg, in Danish fairytale writer Hans Christian Andersen's tale of the same title, is helping her to cope with growing up in a real world full of problems.

Twelve-year-old Cathrine Dufour, from the Danish town of Hvalsø, was awarded the second prize by the UNESCO jury, while 13-year-old Katarina Jankoviæ, from the Montenegro city of Podgorica (Serbia and Montenegro), took third prize.

More than 3 million young people under age 15 and from 56 countries participated in the 2005 competition. Some 25,000 schools were involved. The theme "A letter to my favourite fairy tale character" was chosen to coincide with this year's worldwide bicentenary celebrations of HC Andersen's birth.

The UNESCO jury also gave awards of merit to the following five entries: Nabila Nuzhat Hye of Bangladesh, Pedro Emanuel de Oliveira Sousa Marques of Portugal, Aaishah Patel of Swaziland, Katarzyna Kliš of Poland, and Pooja Bhatta of Nepal.

The theme for the 2006 International Letter-Writing Competition is "I am writing to tell you how the postal service helps me connect to the world." It emphasizes the postal sector's role in helping to narrow the digital divide by connecting people through the physical, electronic and financial dimensions of the worldwide postal network. Young people and teachers who wish to participate should contact their national postal administration. The closing date is 30 April 2006. More information about the 2005 winners and the 2006 theme is available at [www.upu.int](http://www.upu.int).



**Ecrivain en herbe**  
Lysbeth Daumont Robles, de Cuba.

**Up-and-coming writer**  
Lysbeth Daumont Robles of Cuba.

**Motorcycles  
faisant partie du  
matériel offert  
à la poste ivoi-  
rienne par la  
Chine.**

**Motorcycles  
included in the  
equipment given  
by China to the  
Côte d'Ivoire Post.**



## Générosité chinoise

Dans un esprit de coopération, la Chine a très généreusement donné un important lot de matériel d'exploitation et informatique d'une valeur de 1,8 milliard FCFA, soit 3,4 millions d'USD, à La Poste de Côte d'Ivoire. Plus tôt cette année, La Poste ivoirienne a ainsi pris possession de 31 véhicules, dont des voitures et des camions, de 25 motocyclettes, de 100 ordinateurs complets ainsi que de 200 écrans, de 100 photocopieuses, de 2500 boîtes postales et de mobilier comprenant bureaux, fauteuils, chaises et armoires. Faisaient aussi partie du pactole 50 coffres-forts, 1064 pèse-lettres et 50 balances électroniques, entre autres. Selon Sébastien Zéhi, Directeur général de La Poste ivoirienne, ce don a permis à son organisation de renforcer ses capacités de fonctionnement. «Ce don a donné du moral au personnel et l'image de La Poste s'est améliorée», a tenu à souligner celui qui veille à la distribution du matériel, Mamadou Konaté, Directeur de la logistique. Le matériel fourni servira aussi à rendre de nouveau fonctionnels les bureaux de zones fermés lors du déclenchement de la guerre civile en 2002, a-t-il ajouté. Soixante-quatre bureaux (30% du réseau) sont actuellement fermés, mais La Poste est en train de les rouvrir peu à peu. Le don chinois avait d'abord été prévu à l'occasion du 23<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, qui devait se tenir à Abidjan. La Côte d'Ivoire avait dû renoncer à l'organisation du Congrès à cause de la guerre. La Chine a quand même tenu à honorer sa promesse de don afin de contribuer à l'amélioration des services postaux dans le pays. La cérémonie de remise du matériel a eu lieu au Centre national de tri postal de Vridi en présence du Président Laurent Gbagbo.



## A generous Chinese gift

In the spirit of cooperation, China very generously gave the postal service of Côte d'Ivoire an important gift of operational and computer equipment worth 1.8 billion FCFA, or 3.4 million USD. Earlier this year, the Côte d'Ivoire Post received 31 vehicles, including cars and trucks, 25 motorcycles, 100 computers and 200 screens, 100 photocopiers, 2,500 postal boxes and various office furniture, including desks, chairs and cupboards. There were also 50 safes, 1,064 letter scales and 50 electronic ones, among the material. Director General Sébastien Zéhi said this gift is enabling the Post to function much more effectively. "This material did a lot to improve employee moral and the Post's image," said the man in charge of distributing the material, Mamadou Konaté, Director of Logistics. He added that the material will also help to refurbish the offices closed when civil war broke out in 2002. Sixty-four offices, or 30% of the network, are currently closed, but the Post is slowly putting them back in business. The donation was first intended in relation with the organization, in Abidjan, of the UPU's 23rd Congress. But Côte d'Ivoire had to give up the organization because of the war. China nevertheless wanted to honour its donation promise knowing it would help improve the national postal service. The material was handed over at the national sorting centre in Vridi, during a ceremony attended by President Laurent Gbagbo.

## UPU\*Clearing en plein essor

Depuis sa création en octobre 2003, le système de compensation UPU\*Clearing a vu progressivement le nombre de ses adhérents passer à 29. UPU\*Clearing permet aux opérateurs postaux d'envoyer en ligne instantanément toutes sortes de factures électroniques pouvant être commentées, modifiées, acceptées ou refusées par les débiteurs, le tout sur une plate-forme de discussion. Les aspects inhérents à une interface de communication en ligne – facilité d'utilisation, rapidité de traitement, cycle de compensation mensuel et réduction des frais financiers – représentent autant d'éléments qui plaisent aux adhérents. Barid Al-Maghrib, la poste du Maroc, a récemment rejoint le système de compensation. Mostafa Ennaciri, responsable du service international, apprécie le suivi en temps réel des transactions avec les autres postes adhérentes au système et leur risque amoindri de défaillance. Leonard Siem, gestionnaire de projet à la poste estonienne, constate que les postes membres respectent davantage les délais de paiement. Tous ces avantages ont encouragé United States Postal Service (USPS) à rejoindre UPU\*Clearing. Selon Dave Meadows, gestionnaire de programme au Bureau international de l'UPU, le nombre élevé de transactions internationales qu'USPS génère aujourd'hui (45% du trafic postal mondial) laisse prévoir un nouvel essor pour UPU\*Clearing.

## A nouvelles orientations, nouveaux collègues

Le Bureau international accueillera cet automne quatre nouveaux fonctionnaires. Abdelilah Bousseta, de la poste marocaine, occupera le poste de Directeur de la coopération au développement dès novembre et Pascal Clivaz, de La Poste Suisse, celui de Directeur des finances dès septembre. Ils remplacent respectivement Luiz Pinheiro et Achim van der Weg, qui prennent leur retraite après vingt-sept et vingt-neuf années au service de l'Union. Par ailleurs, la Stratégie postale mondiale de Bucarest implique de nouvelles orientations pour l'UPU. Il s'agit notamment pour le Bureau international de concentrer ses efforts pour améliorer la qualité du service postal à l'échelle mondiale et de renforcer les relations avec l'ensemble des partenaires du secteur postal. Pour mener à bien ces objectifs, deux postes ont été créés. Akio Miyaji, de la poste japonaise, a été nommé coordonnateur de la qualité de service à la Direction des opérations et de la technologie et Daniel Le Goff, de La Poste française, coordonnateur des relations avec les acteurs du secteur postal à la Direction des marchés. ■



## The future's bright for UPU\*Clearing

Since its creation in October 2003, the UPU\*Clearing system has seen its membership rise steadily to its present 29. UPU\*Clearing enables postal operators to send all kinds of electronic bills instantaneously online for comment, amendment acceptance or rejection by their debtors, as well as providing a general discussion platform. This online communication interface offers inherent advantages that appeal to members, such as easy use, fast processing, a monthly clearing cycle and lower financial costs. Barid Al-Maghrib, the Moroccan Post, recently joined the clearing system, and Mostafa Ennaciri, International Service Manager, appreciates the real-

time tracking of transactions with other postal system members and the lower default risk. And Leonard Siem, Project Manager with Estonian Post, thinks that member Posts are better at complying with payment deadlines. All these pluses have prompted the United States Postal Service (USPS) to join UPU\*Clearing. According to Dave Meadows, who manages the Programme at the UPU's International Bureau, the high number of international transactions currently generated by USPS (45% of world traffic) could mean even stronger expansion for UPU\*Clearing.



## New horses for new courses

This autumn sees the arrival of four new senior staff members at the International Bureau. Abdelilah Bousseta of the Moroccan Post will be taking over as Director of Development Cooperation, while Pascal Clivaz from Swiss Post has been named Director of Finance from September. They will be replacing Luiz Pinheiro and Achim van der Weg, who are retiring after 27 and 29 years of service respectively. What is more, the Bucharest World Postal Strategy involves new policies for the UPU, with the International Bureau having to focus its efforts on improving the quality of the postal service worldwide and on strengthening its links with all postal sector stakeholders. Two positions have therefore been created to attain these objectives. Akio Miyaji from Japan Post has been appointed Quality of Service Coordinator with the Directorate of Operations and Technology, and Daniel Le Goff of France's La Poste will be taking up the duties of Stakeholder Relations Coordinator in the Markets Directorate. ■





# Solutions postales pour réduire la fracture numérique

Par Rhéal LeBlanc

## Postal solutions to bridge the digital gap

Quelque 17 000 participants représentant les gouvernements, les organisations internationales, le secteur privé et la société civile sont attendus au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), qui se tiendra à Tunis (Tunisie) du 16 au 18 novembre 2005. Le secteur postal y sera aussi représenté pour ne pas rester en marge des discussions concernant les stratégies à adopter afin de réduire, d'ici à 2015, la fracture numérique.

Le débat concernant le rôle du secteur postal dans la société de l'information, notamment sa contribution à la réduction de la fracture numérique dans le monde, bat son plein à l'UPU depuis la première phase du SMSI tenue à Genève en décembre 2003. Il a même fait l'objet d'une résolution adoptée au Congrès de Bucarest 2004.

L'UPU et les acteurs du secteur postal peuvent en effet largement contribuer à relever les défis engendrés par la révolution numérique. Au fil des ans, notamment en raison de l'évolution des technologies et d'une

concurrence et d'une libéralisation des marchés accrues, le secteur postal a beaucoup évolué. Il a renforcé ses dimensions physiques, électroniques et financières grâce à un usage judicieux des nouvelles technologies, lui conférant aujourd'hui une place de choix au cœur de la société de l'information.

Outre les nombreux services électroniques développés par les postes individuelles, l'UPU, pour favoriser la communication entre les citoyens à travers le monde, a déployé, avec l'aide active de ses Pays-membres, tout un éventail de logiciels et d'applications permettant aux opérateurs postaux publics de proposer des services essentiels jouissant d'une meilleure qualité de service. Grâce à ces logiciels, ils sont capables de mieux suivre l'acheminement des envois de courrier et de rendre plus efficaces les transferts internationaux d'argent, tout en assurant leur sécurité. De plus, le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), financé par des contributions des pays industrialisés, permet aux pays en développement et aux pays les moins avancés d'acquérir la technologie donnant accès au réseau postal universel. Ainsi, même de petites îles reculées peuvent se mettre au diapason.

«Grâce aux nouvelles technologies adoptées par le secteur postal, ce qui part à l'étranger, ce n'est plus la

Some 17,000 participants representing governments, international organizations, the private sector and civil society are expected to attend the World Summit on the Information Society in Tunis (Tunisia) from 16 to 18 November 2005. Among the throng will be the UPU, setting out its own vision and taking an active part in the discussions on strategies aimed at reducing the digital divide by 2015.

The postal sector's role in the information society, and in particular its contribution to reducing the digital divide that exists in today's world, has been the subject of ongoing discussions at the UPU since phase one of the WSIS in Geneva in December 2003. There was even a resolution adopted on the subject at the 2004 Bucharest Congress.

In fact the UPU and postal sector stakeholders have a lot to contribute in meeting the challenges of the digital revolution. There have been big developments in the postal sector over the years, mainly due to technological advances, increased competition and the liberalization of markets. Through the judicious use of the new technologies, it has grown in size physically, electronically and financially, to achieve a prime position at the heart of today's information society. In addition to the numerous electronic services introduced by individual Posts, the UPU, with the active assistance of its member countries, has developed a whole range of applications and software enabling public postal operators to offer essential services matched by improved service quality. This software enables them to track mail items more closely and makes international money transfers more efficient, while ensuring their security. Furthermore, the Quality of Service Fund (QSF), financed by contributions from industrialized

*Avec un réseau physique, électronique et financier intégré, le secteur postal contribue non seulement à réduire la fracture numérique, mais aussi à réduire la fracture économique.*

**Plusieurs postes ont émis des timbres à l'occasion du Sommet mondial sur la société de l'information.**

**Several Posts issued stamps to commemorate the World Summit on the Information Society.**



bouteille que l'on jette à la mer, explique Edouard Dayan, Directeur général. Avec un réseau physique, électronique et financier intégré, le secteur postal contribue non seulement à réduire la fracture numérique, mais aussi à réduire la fracture économique, en permettant aux pays en développement d'acquérir ces technologies et ce savoir-faire et d'avoir un meilleur accès aux marchés des pays industrialisés. Ces nouvelles technologies représentent donc une opportunité exceptionnelle, et non une menace.»

#### Accès inédit

Avec plus de 660 000 bureaux de poste partout dans le monde et une main-d'œuvre de plus de cinq millions d'employés, les services postaux proposent un accès inconditionnel au savoir et aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Ils contribuent parfaitement à l'infrastructure nécessaire pour asseoir le fondement d'une société de l'information intégratrice.

Les bureaux de poste ont d'ailleurs été largement identifiés comme points d'accès idéaux dans le plan d'action de la première phase du SMSI. Ce qui enchante particulièrement John Pedersen, Secrétaire général adjoint d'UNI et Chef de la section UNI Postal, organisation internationale chapeautant plus de 900 syndicats ouvriers dans le monde. A son avis, le réseau postal constitue un atout immense dans le contexte de la nouvelle société de l'information. «Je trouve inconcevable d'essayer de développer une société de l'information sans égard à l'intégration des infrastructures et des services de communication existants et futurs, y compris les services postaux. Ceux-ci demeurent essentiels à l'échange d'informations entre les pays industrialisés et ceux en développement et

countries, allows the developing and least developed countries to acquire the technology they need to access the universal postal network, putting it within the reach of even the smallest and remotest islands.

“Thanks to the new technologies adopted by the postal sector, communicating with remote areas abroad is no longer a question of sending messages in bottles,” says Edouard Dayan, UPU Director General. “Through its integrated physical, electronic and financial network, the postal sector is helping not only to reduce the digital divide, but also to bridge the economic gap by enabling developing countries to acquire these technologies and know-how and giving them improved access to the markets of industrialized countries. So rather than being a threat, these new technologies represent an outstanding opportunity.”

*Through its integrated physical, electronic and financial network, the postal sector is helping not only to reduce the digital divide, but also to bridge the economic gap.*

#### Unprecedented access

With over 660,000 post offices worldwide and a workforce of over 5 million, the postal services offer freely available access to knowledge and to information and communication technologies (ICTs), and are ideally placed to help build the necessary infrastructure on which to base an integrated information society.

Post offices were also widely recognized as ideal access points in phase one of the WSIS's action plan, which was particularly gratifying for John Pedersen, UNI Assistant General Secretary and Head of UNI Postal, an international organization linking over 900 trade unions worldwide. He believes the postal network is an enormous asset in the new information society: “I find it very difficult to see how substantive and sustainable development in the information society can be conceived and achieved on a worldwide basis without integrating all existing and future communication infrastructures, including postal services. The existence of physical communication infrastructure, as provided by postal services, remains an essential element in the exchange of information in both developed and developing countries and plays a key role in local and regional development and the cohesion of society. It is particularly important to small- and medium-sized enterprises, which are often totally dependent on the presence of a post office and the postal services performed.”





# Connecting all communities by 2015...



I believe

Harnessing the power of information and communication technologies is one of the leading challenges of our times.

We are going through a historic transformation in the way we learn, work, communicate and do business. New information technologies have enormous potential to help spread knowledge and improve health and education. They have produced the information age. Now it is up to governments, the private sector, civil society and international organizations to build an information society that benefits and empowers all people.

Join world leaders and other key decision-makers in Tunis from 16 to 18 November 2005 for the second phase of the **World Summit on the Information Society**. Become a partner in connecting the world.

[www.itu.int/ws15](http://www.itu.int/ws15)





# Connecter toutes les communautés à

## l'horizon 2015...

**J'y crois**

Connecter toutes les communautés à l'horizon 2015: tel est l'un des grands objectifs auxquels ont souscrit les dirigeants du monde en décembre 2003 à l'occasion du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI).

L'Union postale universelle estime que le réseau postal mondial revêt une importance décisive, apportant les avantages des technologies de l'information et de la communication à tous les citoyens du monde. C'est pour cette raison que nous nous efforçons d'optimiser ce réseau et d'assurer l'accès aux services postaux et financiers absolument vitaux pour le développement économique et social. C'est aussi la raison pour laquelle l'UPU s'enorgueillit de figurer au nombre des partenaires de l'initiative mondiale *Connecter le monde*, qui a été lancée par l'Union internationale des télécommunications et d'autres parties prenantes.

Rejoignez les dirigeants du monde à l'occasion du SMSI qui se tiendra à Tunis du 16 au 18 novembre 2005 et devenez partenaire de l'initiative *Connecter le monde*.

**[www.itu.int/partners](http://www.itu.int/partners)**

Edouard Dayan, Directeur général de l'Union postale universelle ▲

jouent un rôle clé en matière de développement local et régional et de cohésion sociale, notamment pour les petites et moyennes entreprises, souvent dépendantes de la présence des services postaux pour fonctionner.»

### Gouvernance d'Internet

En plus de mettre à profit sa vaste infrastructure, le secteur postal est en mesure de contribuer aux autres défis proposés par la société de l'information. Il peut en outre apporter une expertise en matière de gouvernance d'Internet et participer à l'établissement de la confiance et de la sécurité dans l'utilisation des TIC, des domaines jugés prioritaires par le plan d'action de Genève.

L'UPU a d'ailleurs répondu au rapport présenté au Secrétaire général des Nations Unies en juin par un groupe de travail sur la gouvernance d'Internet. Le rapport, préparé en prévision du SMSI, aborde un certain nombre d'enjeux rattachés au fonctionnement d'Internet, notamment le pollupostage, ces messages électroniques de nature généralement publicitaire de masse, la sécurité du réseau Internet et le cybercrime.

De par son expertise, l'UPU estime que le secteur postal peut aider à résoudre les problèmes rattachés à la gestion des identités sur Internet. La Convention de

l'UPU établit les obligations réglementaires et juridiques applicables à l'ensemble des 190 Pays-membres de l'organisation. Dans ce cadre juridique, le secteur postal est bien placé pour répondre aux exigences d'une gestion fiable

des identités sur Internet en fournissant une adresse électronique juridiquement valable en complément à l'adresse physique, ce qui réduirait les risques de fraude à l'identité. «Etant donné leur situation juridique, les opérateurs postaux publics disposent souvent de moyens légaux pour poursuivre en justice les personnes utilisant abusivement le système postal, comme dans le cas des chaînes de lettres. Le secteur postal pourrait donc contribuer à la définition des règlements et des politiques régissant l'usage d'Internet, de sorte à mieux gérer, voire réduire, le pollupostage», souligne Dean Pope, de Postes Canada, Président du Groupe «Produits électroniques et services associés».

Stefan Lindholm, de la poste suédoise, partage cet avis et parle passionnément des possibilités de .post, le nom de domaine accordé en principe à l'UPU l'an der-

### Internet governance

As well as turning its vast infrastructure to good account, the postal sector is well placed to help meet the other challenges the information society presents. It can also bring in its expertise in the field of Internet governance and help to build confidence and security in ICT use, areas given priority in the Geneva action plan.

The UPU has, moreover, responded to a report presented to the Secretary General of the United Nations in June by a working group on Internet governance. This report, which was drawn up in preparation for the WSIS, tackles certain challenges arising from Internet use, such as spam e-mail, Internet network security and cybercrime.

The UPU believes that the postal sector can use its expertise to help solve the problems arising from Internet identity management. The UPU's Convention lays down statutory and legal obligations binding on all of its 190 member countries. Within this legal framework, the postal sector is well placed to meet the demands of a reliable Internet identity management system by providing a legal digital address to complement the physical address, thus reducing the risk of identity fraud. "Given their legal status, public postal operators often have the power and legislative capability to prosecute abusers of the postal system (chain-letter scams, etc.). The postal sector could therefore contribute to defining the rules and policies governing the use of the Internet that could control or reduce spam e-mail," asserts Dean Pope of Canada Post, Chairman of the UPU Electronic Products and Services Group.

This view is shared by Stefan Lindholm of the Swedish Post, who speaks passionately about the possibilities of ".post", the domain name for which the UPU received initial approval last year from ICANN, the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers.

"A domain is an 'intelligent' service compared to a 'dumb' e-mail address string. Addresses have always been issued under the auspices of the postal services and presentation of a physical address is usually considered indisputable proof of identity. '.post' provides the opportunity to migrate physical addresses to digital addresses, thereby laying the cornerstone for the next generation universal postal service. Finally, combining the '.post' address system with the use of electronic postmarks (EPMs) will enable Posts to offer the best security possible today."

*Avec .post, on pourrait transposer les adresses physiques vers des adresses numériques, établissant la pierre angulaire du service postal universel de l'avenir.*

nier par la société pour l'attribution des noms de domaine et numéros sur Internet (ICANN).

«Par rapport à une banale adresse électronique, un nom de domaine propose des possibilités «intelligentes». L'adressage a toujours été l'apanage des services postaux, et la présentation d'une adresse physique constitue souvent, pour une personne, une preuve d'identité incontestable. Avec .post, on pourrait transposer les adresses physiques vers des adresses numériques, établissant la pierre angulaire du service postal universel de l'avenir. Enfin, en mariant ce système d'adressage et l'usage du cachet postal électronique, les postes seraient en mesure de proposer des services comportant un niveau de sécurité optimal.»

L'UPU et ICANN examinent actuellement les aspects techniques et juridiques entourant l'activation du nom de domaine .post, qui permettra aux opérateurs postaux privés et publics de mettre en place des services en ligne et d'asseoir leur présence sur le Web. L'UPU sera investi par ICANN de l'autorité nécessaire pour établir et gérer les règles d'utilisation de l'extension .post dans le cadre d'un espace de communication fiable et sécurisé.

### **Confiance et sécurité dans les technologies de l'information et de la communication**

Par ailleurs, l'UPU et ses membres veulent contribuer à l'établissement d'un climat de confiance et de sécurité dans l'utilisation des TIC. Soumises aux législations nationales, les postes sont reconnues en tant que tiers de confiance pour le traitement et la transmission des informations et pour l'acheminement des marchandises. En développant leur gamme de services de courrier électronique et hybride, elles étendent cette fonction de tiers de confiance au secteur des échanges numériques.

Les opérateurs publics postaux évoluent là encore dans un cadre juridique leur permettant de jouer un rôle comme autorités de certification. Avec l'avènement d'Internet, nombre de documents et de messages circulant dans le cyberspace sont de nature confidentielle ou légale. Tant les expéditeurs que les destinataires ont besoin d'une distribution sécurisée de ces documents, qui seront récupérables exclusivement par le ou les destinataires. De nombreuses sociétés se spécialisent dans la certification numérique, mais ne jouissent pas de la cote de confiance dont bénéficient les postes. Ces dernières fournissant déjà, pour le courrier physique, des services de certification, ceux-ci peuvent très bien être étendus aux envois numériques,

The UPU and ICANN are currently looking at the technical and legal aspects involved in activating the domain name “.post” so as to enable private and public postal operators to set up online services and establish a presence on the Web. The UPU will receive the necessary authority from ICANN to lay down and administer rules governing the use of “.post” as a trusted and secure communication space on the Internet.

### **Building trust and security in the use of ICTs**

The UPU and its members wish to contribute to establishing a climate of trust and security in the use of ICTs. Bound by national laws, Posts are recognized as trusted third parties in the processing and distribution of information and the delivery of goods. As they develop their range of electronic and hybrid mail services, Posts are extending their role of trusted third parties to the digital world.

In this area too, public postal operators are developing within a legal framework whereby they can act as certification authorities. The coming of the Internet has brought in its wake a large number of confidential and legal documents circulating in cyberspace. Secure delivery, ensuring that these documents can only be retrieved by the addressee, is essential to senders and addressees alike. There are many companies specializing in digital certification, but they do not enjoy the same level of trust as Posts. Posts already provide certification services for physical mail that can very easily be applied to digital mail, as the Italian and French Posts are doing now (see article on page 20).

Finally, as a standards organization with the development of the electronic postmark and over 100 international standards to its credit (many of them relating to electronic messaging – tracking and tracing of messages, data and goods), the UPU provides consistent online postal communications worldwide and delivers a better quality service to the public. Security forms an integral part of these standards. For example, the electronic postmark standard ensures that an electronic message carrying the EPM confirms the identity of the sender. It also ensures the inviolability of the message; in other words, it shows that no one has tampered with it.

*‘.post’ provides the opportunity to migrate physical addresses to digital addresses, thereby laying the cornerstone for the next generation universal postal service.*



comme le font les postes italienne et française (v. article en page 20).

Enfin, en tant qu'organisme de normalisation ayant élaboré plus de 100 normes internationales, dont un grand nombre concernent la messagerie électronique (suivi et localisation des messages, des données et des marchandises) et le cachet postal électronique, l'UPU assure une communication postale en ligne homogène à l'échelle planétaire et une meilleure qualité de service au public. La sécurité fait partie intégrante de ces normes. Ainsi, la norme concernant le cachet postal électronique permet de s'assurer qu'un message électronique assorti de ce cachet comporte la confirmation de l'identité de l'expéditeur. L'intégrité du contenu du message, ou son inviolabilité, est également préservée.

### Communication bouclée

Charles Prescott, Président du Comité consultatif de l'UPU et Vice-Président des affaires internationales à l'Association pour le marketing direct aux Etats-Unis, résume ainsi la place du secteur postal dans la société de l'information: «On accorde beaucoup d'importance à la place d'Internet au cœur de la société de l'information – ceci certainement à juste titre – mais, dans bien des cas, les postes sont là pour boucler le processus de communication. Par processus de communication, j'entends celui par lequel l'expéditeur envoie un message au destinataire, qui, à son tour, doit répondre à cet expéditeur. Par exemple, je peux trouver sur Internet les instructions pour faire ajouter des pages à mon passeport. Mais encore faut-il que je poste mon passeport, accompagné de la formule pertinente, à l'organisme chargé d'ajouter ces pages. Et c'est ainsi pour d'autres services, comme la distribution des pensions, des permis de conduire, des immatriculations de véhicules et autres documents de la vie courante. Quant au commerce électronique, la poste est quasiment la seule à pouvoir livrer le nouveau chandail ou livre commandé via Internet à son acheteur et, dans plusieurs pays, assurer le service de paiement pour ces marchandises, un service très, très important.»

Effectivement, pour les 276 habitants de l'île volcanique de Tristan da Cunha, territoire britannique situé dans l'océan Atlantique Sud, la poste leur a récemment ouvert la porte au monde du commerce électronique. Grâce au nouveau code postal TDCU 1ZZ attribué à l'île par Royal Mail, les commerçants en ligne acceptent de faire livrer par la poste les marchandises achetées par les habitants via Internet. Du coup, la fracture numérique s'est quelque peu réduite. ■

### A communication loop

Charles Prescott, Chairman of the UPU's Consultative Committee and Vice-President of International Business Development and Government Affairs with the Direct Marketing Association in the United States, sums up the postal sector's position in the information society as follows: "For all the talk of the Internet being the centre of the information society – and perhaps it is – Posts have a critical role in many cases in 'closing the communication loop'. The 'communication loop' is the complete communication process from initiator to receiver, who becomes responder to the initiator. Yes, I can find out on the Internet how to get more pages put into my passport. But I still have to mail that passport and an application form to a government office to have those pages inserted. And the Post closes the communication loop for many, many government services, such as pension payments, delivering drivers' licences and automobile registrations and documents of all sorts. E-commerce could not exist without the Post because only the Post (and, admittedly, its competitors) can close the communication loop by delivering that package with the new sweater or book one has ordered online. And in many countries, the Post not only delivers the package, but provides the means for the buyer to pay for it, a very, very important service."

Case in point: the Post recently enabled the 276 inhabitants of the volcanic island of Tristan Da Cunha, a British territory in the South Atlantic, to discover the joys of e-commerce. Thanks to the new postcode TDCU 1ZZ assigned by Royal Mail, online companies are now willing to have goods bought on the Internet by the island's inhabitants delivered to them by post. All of a sudden, the digital divide seems to have got a bit narrower. ■ *Translated by Margaret Wills*



# Partenariats branchés

Par Rhéal LeBlanc

## Switched-on partnerships

**S**i les habitants de Chrzanowice (Pologne) ont aujourd'hui accès à Internet, c'est grâce à la poste. Le petit village d'environ 1000 âmes, situé à quelque 200 kilomètres de Varsovie, a vu le premier centre de communication public établi par la poste polonaise en janvier 2003. Depuis, 32 autres centres ont vu le jour dans des petites localités du pays où l'accès aux moyens de communication, physiques ou numériques, est souvent difficile.

Avec un minimum d'investissement et d'organisation de la part de la poste, ces centres incarnent le fruit d'un effort communautaire. Ils ont comme particularité d'être établis dans une bibliothèque publique, où l'on retrouve aussi un comptoir postal et un cybercafé. Le ou la bibliothécaire veille au bon fonctionnement des services.

Les acteurs de la société de l'information s'entendent pour dire que la réduction de la fracture numérique ne peut pas être l'œuvre que d'une seule organisation ou entreprise. Les solutions doivent passer par des partenariats entre les secteurs publics et privés et les gouvernements, et les responsables des services postaux sont disposés à faire leur part. D'ailleurs, le plan d'action adopté lors de la première phase du Sommet mondial sur la société de l'information tenue à Genève en décembre 2003 souligne l'importance d'utiliser les bureaux de poste comme points d'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC).

Mohamed Abdalla, Conseiller principal auprès des pays arabes, au Bureau régional arabe de l'Union internationale des télécommunications (UIT), au Caire, entrevoit bon nombre de projets pouvant être entrepris entre le secteur postal et celui des télécommunications. D'après lui, les nombreux bureaux de poste des pays arabes constituent des points d'accès faciles pour une gamme de nouveaux services à vocation commerciale ou sociale, par exemple la télééducation et la télé-santé. «Transformer des centaines de bureaux de poste en centres de communication polyvalents aurait un effet particulièrement positif sur la vie des gens vivant en milieu rural ou dans des régions reculées et contribuerait à réduire la fracture numérique», dit-il.

Si le secteur postal peut proposer l'infrastructure nécessaire pour faciliter l'accès aux TIC, il faut néanmoins assurer sa connectivité. Malheureusement, dans bien des régions du monde, le taux de connectivité demeure très bas. En Afrique, on trouve 1,44 ordinateur pour 100 habitants, contre plus de 29 dans les Amériques et 22 en Europe, selon l'UIT.

**T**he people of Chrzanowice in Poland now have access to the Internet, and it's all thanks to the Post. This small village, with a population of around 1,000, situated some 200 kilometres from Warsaw, was the site of the first public communications centre opened by the Polish Post, in January 2003. Since then, a further 32 centres have opened their doors in small villages around the country, where access to means of communication – whether physical or digital – is often difficult.

Involving a minimum of investment and organization on the part of the Post, these centres are the result of a community initiative. Each centre is set up in a public library, along with a postal counter and a cybercafé. The librarian makes sure everything operates smoothly.

Information society players all agree that the task of closing the digital divide cannot be left to any single organization or business. Solutions must be based on partnerships between public and private sectors and governments, and those in charge of postal services are ready to do their bit. The action plan adopted during the first phase of the World Summit on the Information Society in Geneva in December 2003 underlined the importance of using post offices as access points for new information and communication technologies (ICTs).

Mohamed Abdalla, Principal Adviser to the Arab countries at the Arab Regional Office of the International Telecommunication Union (ITU) in Cairo, says there is scope for numerous projects to be carried out jointly by the postal and telecommunications sectors. In his view, the many post offices in Arab countries represent easy access points for a range of new services with a commercial or social focus, such as tele-education or tele-health. "Transforming hundreds of post offices into multi-purpose communication centres would have a particularly positive effect on the lives of people living in rural areas or in remote regions, and would help to close the digital divide," he says.

**Centre de communication public dans une bibliothèque en Pologne.**

**Public communications centre in a Polish library.**





Grâce à la technologie VSAT, ce bureau de poste, situé dans le district de Kajiado (Kenya), propose l'accès à Internet et à d'autres services de communication.

Thanks to VSAT technology, this post office in Kenya's Kajiado district can provide access to Internet and other communication services.

C'est dans l'optique de mieux connecter le continent que l'Union panafricaine des postes (UPAP) s'est empressée de s'associer au projet «e-Poste Afrique». Mené en collaboration avec l'Union africaine des télécommunications et RASCOM, organisation régionale africaine pour la communication par satellite, le projet, d'une durée de quatre ans, censé aboutir en 2008, vise à installer des terminaux multimédias dans tous les bureaux de poste d'Afrique afin de donner accès à des services de téléphonie et de télécopie et à Internet ainsi qu'à nombre d'autres services modernes rattachés au commerce électronique, au télétourisme, à la télémedicine ou à la téléagriculture.

Avant d'y parvenir, RASCOM doit lancer en orbite, en juin 2006, le premier système africain de télécommunication par satellite couvrant le continent entier. Selon Jilani Ben Haddada, Secrétaire général de l'UPAP, le projet «e-Poste Afrique» contribuera concrètement à la réduction de la fracture numérique entre l'Afrique et le reste du monde. Le projet fait d'ailleurs partie de l'initiative «Connecter le monde» de l'UIT.

### Communication par satellite

En attendant, certains pays africains ont recours à la technologie VSAT pour entrer plus rapidement dans l'ère numérique. Grâce au soutien de son Gouvernement, qui a fourni la technologie et le matériel, la poste kényenne a déjà connecté, depuis 2003, 400 de ses 900 bureaux de poste grâce à un réseau de télécommunication par satellite. Ce réseau est organisé autour d'une station pivot reliant des microstations terriennes comportant des antennes de faible dimension. La technologie VSAT, dont le déploiement est facile et rapide, a ainsi permis aux populations rurales du Kenya d'accéder rapidement à l'autoroute de l'information, le

But if the postal sector is to help provide easier access to ICTs, it must itself be connected. Unfortunately, in many parts of the world, levels of connectivity remain very low. In Africa, there are just 1.44 computers per 100 inhabitants, compared to more than 29 in the Americas and 22 in Europe, according to ITU figures.

It was this need to get the continent better connected that prompted the Pan African Postal Union (PAPU) to sign up to the e-Post Africa project. Carried out in partnership with the African Telecommunications Union and RASCOM, an African regional organization for satellite communications, the four-year project, due to run until 2008, involves the installation of multimedia terminals in all African post offices, to provide access to telephone, fax and Internet services along with numerous other services in areas such as e-commerce, tele-tourism, tele-medicine or tele-agriculture.

To make this happen, RASCOM is preparing for the launch, in June 2006, of the first African telecommunications satellite system to cover the whole continent. According to Jilani Ben Haddada, PAPU Secretary General, the e-Post Africa project will make a concrete contribution to closing the digital divide between Africa and the rest of the world. The project is also part of the ITU's "Connect the World" initiative.

### Satellite communications

In the meantime, certain African countries are using VSAT technology to speed up their entry into the digital age. With backing from the Government, which has supplied the technology and hardware, the Kenyan Post has already linked up 400 of its 900 post offices to a satellite telecommunications network since 2003. This network is based on a hub station linking micro earth stations equipped with small-diameter antennas. The VSAT technology, which offers quick and easy deployment, has enabled Kenya's rural communities to rapidly access the information superhighway, with post offices serving as the access ramp. According to Kenyan postal authorities, the Post is the sole source of Internet access in rural areas, and inhabitants are flocking to the access centres. "In the small village of Wundanya, 15 villagers of all ages turned up at the post office one day to take a look at the Internet," says Dickson Rayori, Assistant General Manager. "The service has proven particularly popular among parents with children studying abroad. Postal staff have shown them how to obtain an e-mail address and how to use the computer, and parents and children can now communicate more easily." The Kenyan Post plans to use this network to expand its range of digital services, including a money transfer service due online by December 2005. Other



bureau de poste étant devenu la rampe d'accès. Selon les autorités postales du pays, la poste détient un véritable monopole du service Internet en région rurale, et les habitants accourent aux centres d'accès. «Dans le petit village de Wundanya, une quinzaine de villageois de tout âge se sont présentés un jour au bureau de poste pour découvrir Internet, explique Dickson Rayori, Directeur général adjoint. Le service s'est révélé particulièrement populaire auprès des parents ayant des enfants étudiant à l'étranger. Le personnel de la poste leur a montré comment se procurer une adresse électronique et utiliser l'ordinateur; maintenant, parents et enfants peuvent communiquer plus facilement.» La poste kényenne utilisera le réseau pour étendre sa gamme de services numériques, dont les transferts d'argent d'ici à décembre 2005. D'autres bureaux de poste seront connectés au fur et à mesure que plus de villages seront approvisionnés en électricité.

#### Entre ciel et terre

En Asie, l'UPU, l'UIT, l'Inde, la poste du Bhoutan et Bhutan Telecom se sont associés pour donner un coup de pouce numérique aux habitants du Bhoutan, petit royaume blotti au pied de l'Himalaya. Depuis 2003, grâce aux efforts des partenaires, 17 bureaux de poste à l'échelle du pays ont été connectés. Pour un pays en développement, l'impact a été rapidement évident, comme a pu le constater Vishnu Calindi, chef de projet à l'UIT. Lors d'une visite au Bhoutan, il a été étonné de voir massés autour d'un bureau de poste une foule d'étudiants. Tous étaient là pour consulter les résultats de leurs examens scolaires, publiés sur le site Web du ministère installé à Thimbu.

Les partenaires doivent encore connecter 15 autres bureaux de poste, dont six dans des régions du nord et du nord-ouest du pays. La technologie VSAT fournie par l'Inde sera utilisée pour ces derniers. Une antenne satellite installée à Thimbu établira la connection avec les terminaux installés dans les six localités difficiles d'accès (situées à une altitude entre 3000 et 5000 mètres au-dessus du niveau de la mer). L'installation de ces terminaux, prévue pour la fin d'août 2005, n'est pas une mince affaire, car il faut transporter le matériel nécessaire par hélicoptère, par porteur ou à dos de cheval ou de yak. Si le transport par hélicoptère coûte cher, le transport à dos d'animal ou à pied reste long et risqué: il faut compter sept jours de marche pour atteindre certains endroits. ■

post offices will be connected once villages are hooked up to the electricity grid.

#### Between sky and earth

In Asia, the UPU, the ITU, India, Bhutan Post and Bhutan Telecom have joined forces to lend a digital helping hand to the inhabitants of Bhutan, the mountain kingdom nestling at the foot of the Himalayas. Since 2003, thanks to the partners' efforts, 17 post offices around the country have been connected. For a developing country, the impact was rapidly visible, as Vishnu Calindi, ITU project manager, saw first-hand. During a visit to Bhutan, he was surprised to see a crowd of students gathered round the local post office. They had come to find out the results of their school exams, which were published on the Ministry's website in Thimphu, the capital.

The partners still have to connect a further 15 post offices, including six in the north and north-west of the country. The VSAT technology provided by India will be used for these connections. A satellite antenna installed in Thimphu will provide the connection with the terminals installed in the six most inaccessible areas (which lie between 3,000 and 5,000 metres above sea level). The installation of these terminals, scheduled for the end of August 2005, is no simple affair: the necessary equipment must be transported by helicopter, by porter, or by horse or yak. While helicopter transport is expensive, transport by animal or on foot is slow and dangerous: it can take seven days to reach certain places on foot. ■ *Translation by Mark Prosser*



**Un Maasai surfe sur Internet dans un bureau de poste rural au Kenya (district de Kajiado).**

**A Maasai surfs the Internet in a rural post office in Kenya (Kajiado district).**

# Attention: virage électronique en cours

par Rhéal LeBlanc

## Posts shift into digital gear

Bornes Internet, cyberadministration, services financiers en ligne, messagerie sécurisée, cachets postaux électroniques, certificats numériques, courrier hybride, porte-monnaie électroniques, cartes intelligentes. La liste de produits et services électroniques développés par les opérateurs postaux publics au cours des dernières années est longue. Plus de 40% des 190 Pays-membres de l'UPU proposent des services postaux en ligne, et 80% de ceux qui n'en proposent pas encore prévoient de le faire d'ici à cinq ans. Voici quelques exemples de postes ayant su tirer profit des nouvelles technologies pour améliorer l'éventail des services proposés à la clientèle et amener celle-ci à entrer de plain-pied dans une société où l'information tend à se numériser.

**Jusqu'à preuve du contraire** – En 2004, La Poste française a lancé la lettre recommandée électronique, qui possède la même valeur juridique qu'une lettre recommandée classique. Depuis leur domicile ou depuis l'étranger, les clients peuvent envoyer une lettre recommandée via le site Internet de La Poste. Le fichier électronique de la lettre recommandée est déposé sur le service sécurisé et automatisé de La Poste, qui l'imprime et la livre au destinataire. Proposé vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, la lettre recommandée électronique permet à l'expéditeur de prouver le contenu de cette lettre, car l'envoi est horodaté lors du dépôt à l'aide d'un cachet électronique. En cas de litige, les clients peuvent obtenir les preuves électroniques de dépôt, qui sont conservées pendant trois ans. Ils peuvent même les récupérer en ligne. Depuis son lancement, plus de 440 000 lettres recommandées électroniques ont été envoyées.

**Services chiffrage efficaces** – Depuis 2000, la filiale Postecom de Poste Italiane agit à titre d'autorité de certification publique et délivre environ 50 000 certificats numériques par an. Les utilisateurs sont des particuliers, des entreprises privées et des organismes d'administration publique. La poste italienne exploite et gère ses propres centres de données et une infrastructure de technologie de l'information. Grâce à un réseau de 14 000 bureaux de poste, de 41 000 comptoirs postaux et à son personnel de vente de 500 personnes, Postecom propose une gamme de services variés et fiables. Il délivre des certificats de tout genre, notamment pour les signatures, les messages sécurisés et les

Internet terminals, e-government, online financial services, secure e-mail, electronic postmarks, digital certificates, hybrid mail, electronic purses, smart cards... the list of electronic products and services developed by public postal operators over the past few years is long. Over 40% of the 190 UPU member countries now offer online postal services, with 80% of the others planning to follow suit within five years. The following are just a few examples of Posts exploiting new technology to improve the range of services offered to customers and help them step into a bright new digital age.

**Until proven otherwise** – In 2004, the French Post launched the electronic registered letter, which has the same legal standing as a traditional registered letter. Customers are able to send registered letters from home or abroad by logging on to the La Poste website. The electronic file containing the registered letter is "posted" to La Poste's secure, automated server, which prints it out for delivery to the addressee. Available 24 hours a day, seven days a week, the electronic registered letter service enables senders to prove the content of the letter, since the item is time-stamped at the time of posting using an electronic postmark. Where disputes arise, customers are able to obtain electronic proof of posting, which is retained on the system for three years. Customers can even download this proof from the Web. Since the service was launched, over 440,000 electronic registered letters have been sent.

**Digitally certified services** – Since 2000, the Italian Post's Postecom subsidiary has been acting as a public certification authority, delivering around 50,000 digital certificates a year. This service is used by private customers, commercial firms and public institutions. Poste Italiane operates and manages its own data centres and IT infrastructure. Thanks to a network of 14,000 post offices, 41,000 post office counters and a 500-strong sales force, Postecom is able to offer a varied range of reliable services. It delivers certificates of all kinds, but most especially those relating to signatures, secure messages and servers. With its link to the Italian Post, Postecom benefits from high levels of public trust, and its services are particularly highly valued by public institutions.



**Posteitaliane**

serveurs. Associée à la poste italienne, Postecom bénéficie d'une cote de confiance élevée et ses services sont particulièrement prisés par les entreprises de l'administration publique.

#### Du courrier hybride aux services financiers en ligne

– La Poste Tunisienne a lancé toute une gamme de services électroniques au cours des dernières années, suivant une stratégie axée sur l'utilisation des nouvelles technologies et du numérique. WebTelegram est un service de réception et de distribution de messages électroniques sécurisés. Lancé en 2003, il permet aux clients d'envoyer, à partir de leur ordinateur, des messages urgents en mode simple ou en lots. Les messages sont acheminés électroniquement au bureau de poste de distribution pour impression et livraison en moins de vingt-quatre heures. Doté d'un système de suivi et de localisation, WebTelegram transmet un rapport de suivi par Internet au client ayant déposé le message. Ce service est très prisé par les entreprises, puisque La Poste Tunisienne a traité 600 000 messages WebTelegram en 2004 et s'attend à une croissance de 20% en 2005.

La Poste Tunisienne propose également toute une gamme de services financiers électroniques via sa plate-forme de paiement électronique e-DINAR. Le dernier produit en date, la carte e-DINAR UNIVERSEL, est un porte-monnaie électronique polyvalent permettant au porteur, titulaire ou non d'un compte postal, de payer ses achats auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électronique, de retirer de l'argent aux distributeurs de billets et de régler ses achats de biens et de services en ligne. En 2004, le volume de paiements électroniques via la plate-forme e-DINAR a évolué de 93% auprès de 200 sites marchands.

**Question d'argent** – La poste russe a lancé en 2004 un nouveau service électronique pour les mandats de



**From hybrid mail to online financial services** – The Tunisian Post has launched a full range of e-services over the past few years, in pursuit of a strategy geared strongly towards new technolo-

gies and digitization. WebTelegram is a service for receiving and sending secure electronic messages. Launched in 2003, this service enables customers to send urgent messages direct from their computer, individually or in batches. The messages are forwarded electronically to the post office for printing and delivery in less than 24 hours. Equipped with a track-and-trace system, WebTelegram sends a tracking report to the sender via the Internet. The service is highly regarded by businesses, with the Tunisian Post processing 600,000 WebTelegram messages in 2004 and expecting a 20% increase in 2005.

The Tunisian Post also offers a full range of electronic financial services via its e-DINAR electronic payment platform. Its latest product, the UNIVERSAL e-DINAR card, is a multi-purpose electronic purse enabling holders (with or without a postal account) to pay for purchases at shops equipped with electronic payment terminals, withdraw cash from ATMs and pay for goods and services purchased online. In 2004, the volume of electronic payments made via the e-DINAR platform grew by 93% and included 200 shopping websites.

**A question of money** – In 2004, the Russian Post launched a new electronic domestic money order service known as Cyber-

Dengi (dengi being Russian for "money"), completely superseding the old paper money order service. Of the country's 40,000 post offices, 3,500, in 84 regions, are currently equipped with terminals. The others send a paper form to the nearest office linked to the CyberDengi network. All money transfers are performed in a secure environment that makes use

**Il est maintenant plus facile d'effectuer des transferts d'argent électroniques à partir des bureaux de poste en Russie.**

**Doing electronic money transfers at Russian post offices is now easier.**





poste du régime intérieur nommé «CyberDengi» (dengi signifie argent en russe), remplaçant entièrement la version papier du mandat de poste. Sur 40 000 bureaux de poste exploités, 3500 d'entre eux, situés dans 84 régions, sont équipés de terminaux. Les autres envoient une formule sur support papier au bureau connecté au réseau de télécommunication le plus proche. Tous les transferts d'argent sont effectués dans un environnement sécurisé faisant appel à une cryptographie avancée. Grâce à ce nouveau service, le coût d'envoi d'un mandat de poste en Russie a diminué de 35%, les citoyens payant entre 1 et 5% du montant du transfert. Aujourd'hui, la poste russe domine le marché national des mandats de poste. En assurant une qualité de service supérieure, elle s'attend à conserver sa part de marché au cours des prochaines années et à augmenter le nombre de services associés. Selon les experts, le marché russe croît de 20 à 25% par an.

**Un Qatarien ouvrant son casier postal à l'aide d'une carte intelligente.**

**An inhabitant of Qatar uses a smart card to open his post box.**

**Cyberadministration** – Partenaire du Gouvernement, la poste du Qatar propose l'accès aux services gouvernementaux en ligne depuis son site Internet. Renouvellement de permis de résidence, de visas, de cartes de santé, de permis de conduire et autres, la poste qatarienne traite jusqu'à 2000 demandes par mois. Les particuliers peuvent aussi payer en ligne leurs factures d'eau et d'électricité, entre autres. Par ailleurs, les clients disposant de l'un des 25 000 casiers postaux installés dans le bureau de poste principal de Doha sont munis d'une carte intelligente pour ouvrir leur casier. Nasser Al Muzasar, Directeur de l'administration, indique que la poste qatarienne projette d'ajouter d'autres fonctionnalités à la carte intelligente, de sorte que les clients puissent d'ici peu l'utiliser comme porte-monnaie électronique. Enfin, en consultant le site Internet de la poste, les clients n'ont qu'à inscrire leur numéro de case postale et leur mot de passe pour savoir s'ils doivent récupérer un colis ou un envoi recommandé.



of advanced cryptography. Thanks to this new service, the cost of sending a money order in Russia has fallen by 35%, with citizens paying between 1% and 5% of the amount of the transfer. Today, the Russian Post dominates the domestic money order market. By offering higher quality of service, it believes it will retain its market share over the coming years; various spin-off services are also in the pipeline. According to experts, the Russian market is growing by 20 to 25% a year.

**E-government** – The Qatar Post, working in partnership with the country's Government, offers access to online government services via its website. Q-Post handles up to 2,000 requests a month for renewal of visas, health insurance cards, driving licences, etc. Private customers can also pay their water, electricity and other utility bills online. In addition, customers who rent one of the 25,000 post office boxes at Doha main post office are provided with a smart card with which to open their box. Nasser Al Muzasar, the Director of Administrative Affairs, says the Qatari Post plans to add further functions to the smart card;

customers will shortly be able to use it as an electronic purse. And customers visiting the Post's website will be able to enter their post office box number and password to find out whether there is a parcel or registered item for them to pick up.

**Postal school** – The Brazilian Post has linked up all its post offices in 5,600 localities around the country via satellite. "We have the biggest physical and digital network in the country," says Antonio Braquehais, Brazil Post's Head of E-commerce and Operations, who believes it represents an essential infrastructure for the development of e-commerce. As well as offering postal financial services and hybrid mail services, like the electronic telegram (guaranteed delivery within four

**Ecole des postes** – La poste brésilienne a connecté par satellite l'ensemble de ses bureaux de poste dans quelque 5600 municipalités à travers le pays. «Nous disposons du réseau physique et numérique le plus important au pays», souligne Antonio Braquehais, Chef du département «Commerce et opérations électroniques», ce qui constitue, selon lui, une infrastructure indispensable au développement du commerce électronique. En plus de proposer des services financiers postaux et de courrier hybride, comme le télégramme électronique (distribution assurée en moins de quatre heures), la poste développe les services gouvernementaux en ligne. Une centaine de télé-

kiosques installés à Rio de Janeiro, à São Paulo, dans des régions rurales et dans certaines favelas donnent accès à ce type de services. «Dans le cadre de ce projet, nous avons remarqué qu'une personne en aidant une autre est très importante. La poste joue donc un rôle pédagogique essentiel, en aidant les citoyens à utiliser les nouvelles technologies.» Par ailleurs, quelque 85 000 Brésiliens ont obtenu une adresse électronique de la poste, un chiffre qui devrait atteindre deux millions d'ici à 2007. Un autre projet, en cours de développement, consiste à harmoniser les adresses physique et électronique d'une personne, facilitant ainsi les changements d'adresse en ligne.

**Avec cachet** – Les avocats portugais peuvent envoyer électroniquement leur documentation à la Cour, accompagnée d'une signature électronique et de la marque postale électronique de la poste portugaise. Plus de 3000 avocats affranchissent aujourd'hui leurs envois de cette marque, et la poste traite en moyenne 15 000 envois par mois depuis le lancement du service en 2003. Les autorités municipales et les agences gouvernementales régionales comptent aussi parmi la clientèle, et le ministère des Affaires étrangères fait actuellement l'essai de la marque postale électronique, qui garantit l'heure d'expédition d'un envoi ainsi que son intégrité et sa non-répudiation. Les clients peuvent envoyer leurs messages protégés de la marque à partir de leur messagerie électronique traditionnelle. ■



hours), the Post is developing online government services. A hundred or so telekiosks set up in Rio de Janeiro, São Paulo, rural regions and certain shantytowns provide access to services of this type. "In the course of this project, we have found that it is very important for one person to help another. The Post therefore fulfils an essential educational role, by helping citizens to use new technology." Moreover, some 85,000 Brazilians have obtained an e-mail address from the Post; this figure is due to rise to two million by 2007. Another project currently being developed involves harmonizing a person's physical and e-mail addresses, to facilitate online changes of address.

**La poste brésilienne dispose du réseau physique et numérique le plus important au pays.**

**The Brazilian Post has the biggest physical and digital network in the country.**



**Added credibility** – Portuguese lawyers can transmit their documents to the Court electronically, along with an electronic signature and the EPM of the Portuguese Post. More than 3,000 lawyers now use this EPM method, and the Post processes an average of 15,000 items per month since the service was launched in 2003. Its users also include municipal authorities and regional government agencies, and the Ministry of Foreign Affairs is currently trialing the EPM, which guarantees not only the time the item was dispatched but also its integrity and non-refusal. Customers can send their EPM-protected messages using a conventional e-mail set-up. ■

*Translated by Mark Prosser*

# Transferts d'argent: la nouvelle donne

Par Rhéal LeBlanc

## Money transfers with postal power

La version papier du mandat de poste est en voie de disparition. En modernisant ce vieux classique de la poste au moyen d'une version électronique propulsée par son système financier international (IFS), l'UPU contribue à bâtir un puissant réseau mondial permettant aux postes de proposer l'accès facile à des services financiers à prix abordables.

Vue par l'UPU, la dimension financière du réseau postal mondial constitue un élément fondamental des efforts globaux visant à favoriser le développement des économies et à réduire la pauvreté. D'autant plus que le phénomène des migrations internationales et des transferts d'argent préoccupe notamment la Banque mondiale et les pays du G8.

Selon les Nations Unies, les travailleurs migrants représentent 3% de la population mondiale, et les chiffres montrent que les transferts d'argent effectués par ces travailleurs augmentent d'une année à l'autre. D'après un rapport de la Banque mondiale, les transferts d'argent effectués par les travailleurs migrants atteignaient 110 milliards d'USD en 2004, soit une augmentation de 52% par rapport à 2001. Ces transferts d'argent constituaient d'ailleurs 5% des importations des pays en développement et 8% des investissements, représentant la deuxième source d'investissement en importance dans ces pays après les investissements directs en provenance de l'étranger.

Toujours selon la Banque mondiale, la migration internationale constituerait, en ce début de siècle, l'un des facteurs les plus importants au sein des relations économiques entre pays industrialisés et pays en développement. Une étude démontre que ce phénomène, accompagné des transferts d'argent en découlant, a un impact considérable et statistiquement éprouvé sur la réduction de la pauvreté dans les pays en développement. Les auteurs, Richard H. Adams Jr. et John Page, soutiennent que «les fonds envoyés par les travailleurs migrants dans leur pays d'origine ont un impact profond sur le niveau de vie des personnes vivant dans des pays en développement en Asie, en Afrique, en Amérique latine et au Moyen-Orient».

Mais certains problèmes subsistent, notamment les coûts liés aux transferts d'argent. Ceux-ci demeurent généralement élevés, les taxes prélevées sur les transactions, mêmes les plus petites, pouvant atteindre 20% du montant envoyé. Compte tenu du montant moyen transféré (200 USD), les personnes envoyant des sommes à l'étranger pour subvenir aux besoins de leurs

The paper money order is slowly disappearing. By replacing this standard financial instrument with a modern electronic version based on its International Financial System, the UPU is helping to build a powerful worldwide network giving postal customers easy access to affordable financial services.

As viewed by the UPU, the financial component of the world postal network is an integral part of the global effort to develop economies and reduce poverty, especially now with the World Bank and G8 countries concerned about international migration and money transfers.

According to the United Nations, migrant workers represent 3% of the world population, and figures show that the number of money transfers by these workers continues to grow each year. According to a World Bank report, money transfers by migrant workers reached 110 billion dollars in 2004, an increase of 52% from 2001. This transfer of funds represented 5% of developing country imports and 8% of domestic investment, making it the second largest source of investment in these countries after direct foreign investment.

The World Bank also determined that international migration is one of the most important factors affecting economic relations between industrialized and developing countries in the new century. One study has shown that this phenomenon, combined with the resultant transfer of money, has had a statistically significant impact on poverty reduction in developing countries. The authors, Richard H. Adams Jr. and John Page, maintain that "the remittances sent back home by these migrant workers have a profound impact on the living standards of people in the developing countries of Asia, Africa, Latin America and the Middle East".

Certain drawbacks remain, however, most notably the costs associated with money transfers. These costs are generally high, with charges on even the smallest transactions as much as 20% of the amount sent. With 200 USD as the average amount transferred, persons sending these funds back home to help support their families need to be able to do so in the best possible conditions.

### The postal solution

The UPU is convinced that the world postal network is a solution and will therefore continue to expand that



proches doivent pouvoir le faire dans les meilleures conditions possibles.

### Solution postale

L'UPU reste convaincue que le réseau postal mondial constitue une solution; dans cette optique, elle continuera d'étendre son réseau grâce à IFS, une suite d'applications facilitant les transferts de fonds électroniques entre opérateurs postaux publics et même certaines banques.

«L'accès facile à des transferts d'argent à prix abordable constitue un besoin essentiel pour des millions de personnes, notamment les travailleurs migrants, et le secteur postal dispose des capacités nécessaires pour répondre à cette exigence en vertu de son vaste réseau déjà existant et des nouvelles technologies que l'UPU développe au profit des postes dans un esprit de coopération au développement», souligne le Directeur général Edouard Dayan.

Une trentaine de pays utilisent actuellement IFS. Les transferts d'argent sont généralement effectués dans un délai de deux jours (ou en moins de douze heures si désiré), de façon sécurisée et fiable, ce qui répond parfaitement aux besoins de la majorité des clients, qui n'ont pas toujours besoin d'envoyer d'urgence des fonds et par conséquent de payer le prix fort.

En adoptant la solution IFS en 2003, la poste russe a pu optimiser l'exploitation de son réseau national de transfert électronique d'argent, tout en informatisant ses paiements internationaux. En quatorze mois d'exploitation, les échanges internationaux sont passés de 400 à 70 000 transferts de fonds électroniques par mois et les délais de transmission ont été ramenés de vingt à trois jours. Le pays vise à atteindre deux millions de transactions internationales par an d'ici à 2006. Somme toute, la mise en œuvre d'IFS ainsi que l'informatisation des services de transferts d'argent nationaux et internationaux ont permis d'améliorer la qualité des prestations et d'augmenter le volume global des échanges, qui sont passés de quatre à sept millions de transactions électroniques mensuelles, dont la plupart s'effectuent au niveau national.

En France, où s'est établie une forte population d'immigrants des pays d'Afrique francophone, La Poste était l'une des premières à se connecter au réseau financier postal mondial. Aujourd'hui, les clients sont en mesure d'effectuer plus facilement des transferts d'argent électroniques vers l'étranger et à des prix nettement plus avantageux. Par exemple, l'envoi d'un

network with its International Financial System (IFS), a suite of applications that facilitates the electronic fund transfers between public postal operators and even with certain banks.

As Director General Edouard Dayan points out, "Easy access to money transfers at affordable rates addresses a key need for millions of people, especially migrant workers, and the postal sector has the capacity to respond to this need with its vast network and the new technologies being developed by the UPU for Posts in a spirit of cooperation and development."

Thirty or so countries currently use IFS. Money transfers are generally performed within two days (or less than 12 hours if desired), reliable and securely, which suits most customers who do not always need to send money immediately and therefore pay a hefty charge.



By adopting IFS in 2003, the Russian Post has been able to optimize its domestic electronic money transfer network, and at the same time computerize its international payments. After only 14 months of operation, international money transfers had increased from 400 to 70,000 transactions per month, with transmission times reduced from 20 to only three days. The country aims to reach two million international transactions per year by 2006. In all, the introduction of IFS and the computerization of domestic and international money transfer services have made it possible to improve the quality of services and increase the overall monthly volume of transactions from four to seven million, most of that within the domestic network.

In France, which has a large population of immigrants from French-speaking Africa, the postal service was one of the first to connect to the worldwide postal financial network. Today, customers are able to send funds abroad more easily at very favourable rates. For example, it costs 10 euros to send an electronic money order for 200 euros by post, compared with almost 25 euros through a private agent.

mandat électronique de 200 EUR par La Poste coûte à l'expéditeur 10 EUR, contre presque 25 EUR auprès d'un fournisseur privé.

Une décision importante prise en juillet donnera bientôt du tonus au réseau financier postal mondial. Effectivement, les pays arabes se sont mis d'accord pour se joindre au réseau électronique de transferts de fonds de l'UPU, conformément à une recommandation de la Commission arabe permanente des postes approuvée par le Conseil des ministres arabes des télécommunications et de la technologie. Cette décision appelle l'UPU à travailler étroitement avec les pays arabes afin d'établir les connexions nécessaires pour les relier à IFS. Compte tenu des spécificités de chaque pays, le projet devrait être opérationnel en 2006.

L'Algérie, Djibouti, les Emirats arabes unis, le Maroc et la Tunisie utilisent déjà le système IFS de l'UPU pour les échanges électroniques de fonds, alors que les autres pays arabes ne sont pas connectés au réseau. Pourtant, sur les quatre millions d'habitants que comptent les Emirats arabes unis, plus de trois millions sont des étrangers. La mise en place de ce nouveau réseau permettra à ces travailleurs étrangers d'effectuer rapidement des transferts de fonds dans leur pays d'origine et à un coût avantageux.

«Il s'agit d'un projet essentiel au développement des économies des pays arabes et à la réduction de la pauvreté dans cette région», reconnaît M. Dayan.

#### Avenir connecté

L'UPU s'attend à ce que son réseau postal financier continue d'évoluer au cours des prochaines années. Selon ses projections, jusqu'à 70 pays pourraient y être rattachés d'ici à la fin de 2007. Par ailleurs, l'UPU et EUROGIRO ont établi une passerelle facilitant la transmission des mandats de poste électroniques par l'entremise de leurs réseaux respectifs. Des tests effectués entre deux postes utilisant le réseau IFS (Russie et Ukraine) et une poste utilisant le réseau EUROGIRO (Portugal) démontrent que les échanges sont efficaces. Les parties pourront donc très bientôt échanger des transferts de fonds entre elles, augmentant considérablement le nombre de pays vers lesquels des transferts d'argent d'une poste à l'autre, ou même d'une poste à une banque, peuvent être effectués. ■



An important decision taken in July will soon give a boost to the world postal financial network. In accordance with a recommendation by the Arab Permanent Postal Commission, approved by the Council of Arab Ministers for Telecommunications and Technology, Arab countries have agreed to join the UPU's electronic fund transfer network. The Ministers called upon the UPU to work closely with the Arab countries to put in place the necessary connections to link them to IFS. The project, which will need to take account of each country's specific requirements, should be up and running in 2006.

Algeria, Djibouti, the United Arab Emirates, Morocco and Tunisia already use the UPU's IFS system for electronic fund exchanges, but the network has yet to be rolled out to the rest of the Arab world. And yet, in the United Arab Emirates, more than three quarters of the four million inhabitants are foreigners. This new network will enable these foreign workers to send money back home quickly and at a reasonable cost.

"This project is essential to the development of economies in the Arab countries and reduction of poverty in the region", said Dayan.

#### A connected future

The UPU expects its postal financial network to continue to develop over the next few years. According to projections, the network could have up to 70 countries connected by the end of 2007. What is more, the UPU and EUROGIRO have set up a gateway between their respective networks to facilitate the transmission of electronic money orders. Tests conducted between two Posts using the IFS network (Russia and Ukraine) and a third using the EUROGIRO network (Portugal) have shown exchanges to be efficient and cost-effective. In the very near future, customers will thus be able to exchange funds, significantly increasing the number of countries that can receive money transfers between Posts and even with banks. ■

*Translation by Gary Long*

# Dialogue avec/*Face-to-face with* El Hadj Gley



**Q**ui va fournir les serveurs informatiques et les bornes Internet du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), à Tunis du 16 au 18 novembre prochain? Nul autre que La Poste Tunisienne. Commanditaire officiel du SMSI, La Poste Tunisienne n'y va pas avec le dos de la cuiller. Ayant beaucoup investi dans les nouvelles technologies pour donner à son activité un souffle nouveau, se traduisant aujourd'hui par des résultats admirables (taux de croissance des revenus de 10,4% en 2003 et de 10,8% en 2004), La Poste Tunisienne veut montrer au monde entier la place qu'elle occupe au sein de la société de l'information en mettant à la portée des consommateurs des services postaux physiques, numériques et financiers novateurs et répondant à tous les besoins. «Il faut faire preuve de créativité et d'innovation et parfois choquer pour transformer la perception du public», se défend El Hadj Gley, Président-Directeur général de l'Office national des postes depuis 1999. Il estime d'ailleurs que le SMSI constitue l'occasion rêvée pour faire valoir le rôle du secteur postal dans la réduction du fossé numérique.

**Union Postale:** Pourquoi le SMSI représente-t-il, à vos yeux, un événement si important?

**El Hadj Gley:** Plus de 190 pays et 17 000 participants sont attendus au SMSI, rassemblant à la fois les gouvernements, les organisations internationales, le secteur privé et la société civile pour débattre des solutions pratiques pour réduire le fossé numérique entre les pays. L'idée de tenir un sommet mondial sur la société de l'information a été lancée en 1998 par le Président de la République tunisienne, Zine El Abidine Ben Ali. C'est pourquoi le pays y mettra le paquet. Il s'agit d'une opportunité historique d'aider les pays en développe-

**I**f you are wondering who will be providing the computer servers and internet terminals at the World Summit on the Information Society (WSIS) in Tunisia from 16 to 18 November this year, look no further than the Tunisian Post. As an official partner in the WSIS, it is closely involved in the preparations. Having revitalized its activities by investing heavily in new technologies, with enviable results (revenue up by 10.4% in 2003 and by 10.8% in 2004), the Tunisian Post wants to show the world the place it holds in the information society, with innovative physical, digital and financial postal services tailored to consumers' every need. In the words of El Hadj Gley, Chief Executive of the Tunisian Post since 1999: "You have to be creative and innovative to change the public's perceptions; sometimes you even need to shock people." He thinks the WSIS will prove a long-awaited opportunity for showcasing the postal sector's role in bridging the digital divide.

**Union Postale:** Why do you consider the WSIS to be such an important event?

**El Hadj Gley:** Over 190 countries and 17,000 participants are expected to attend the WSIS, which will provide a forum for governments, international organizations, the private sector and civil society to discuss practical solutions for reducing the digital divide between countries. The idea of holding a world summit on the information society was first put forward in 1998 by the President of the Tunisian Republic, Zine El Abidine Ben Ali, so Tunisia will be pulling out all the stops. As well as being a historic opportunity to help developing countries find practical solutions to the numerous challenges associated with information and communication technologies (ICT), there will be op-

El Hadj Gley,  
PDG de La Poste  
Tunisienne.

El Hadj Gley,  
Chief Executive at  
the Tunisian Post.

Interview par  
Rhéal LeBlanc





ment à trouver des solutions concrètes aux multiples défis liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à saisir les possibilités de partenariats, notamment avec le secteur privé, axés sur des relations gagnant-gagnant entre le monde des affaires du Nord et celui du Sud et la coopération Sud-Sud. Le secteur postal doit être présent pour apporter sa contribution à la réduction de la fracture numérique en tant qu'opérateur de taille dans la diffusion de l'accès aux services basés sur les nouvelles technologies.

Quant au métier de la poste, l'utilisation des TIC est déterminante pour son avenir. A mon avis, on ne peut plus concevoir le métier de la poste sans faire appel aux octets. La révolution numérique transforme le territoire postal mondial. Par exemple, l'activité des services financiers postaux et le développement de son infrastructure doivent passer par l'utilisation des nouveaux moyens de communication. A La Poste Tunisienne, la diffusion des services financiers postaux électroniques s'est traduite par une croissance stable du secteur de l'ordre de 20% par an. Par ailleurs, on ne peut pas développer les services traditionnels de la poste aux lettres ou des colis sans faire appel à Internet ou à d'autres technologies comme le système de suivi et de localisation des envois.

**Union Postale:** Mais quel rôle précis le secteur postal peut-il jouer dans la société de l'information?

**El Hadj Gley:** Le service postal est basé sur la proximité, et les TIC peuvent favoriser davantage cette proximité avec la généralisation des services en ligne et

portunities to form partnerships, particularly with the private sector, geared towards the development of win/win relationships between the business worlds of the North and South, and South-South cooperation. The presence of the postal sector is an essential factor here; as a major player in widening access to new technology-based services, it has an essential role to play in reducing the digital divide.

As for the postal business itself, its very future depends on the use of ICTs. My view is that the postal business today would be unthinkable without the use of bytes, in fact the digital revolution has transformed the world postal territory. For example, the postal financial services business, along with the development of the corresponding infrastructure, call for the use of new means of communication. At the Tunisian Post, increased access to electronic postal financial services has resulted in a steady annual growth rate of around 20% in this sector. What's more, you cannot develop the traditional letter and parcel post services without turning to the Internet or other technologies such as systems for tracking and tracing mail.

**Union Postale:** But what specific role can the postal sector play in the information society?

**El Hadj Gley:** Proximity to the customer is at the heart of the postal service, and ICTs can offer advantages in this area by making online services more widely available and by promoting creative initiatives. For example, a post office can exist in the form of an Internet site or a physical place where paperless services are available. Post offices are all about being close to the customer and we can be very close to our customers by Internet, mobile phone, or even SMS. Coming back to the example of Tunisia, with particular reference to savings, practically every Tunisian household has a post office account and we serve 7% of the Tunisian population every day at our post offices or through our call centre.

In short, the Post's role in the information society is about trust, or "authentication", as we will refer to it from now on, an asset we must capitalize on in order to place the Post at the heart of tomorrow's economy. The fact that the Tunisian Post's annual growth rate has been in double figures over the last few years is due to new technology. Not only are we launching a new electronic service every three months, but these services make up 15% of the Post's activities, which puts us in a prime position in the digital culture.

**Union Postale:** How does the Tunisian Post promote e-commerce and online government services?

**El Hadj Gley:** The Post plays a pivotal role in e-commerce in the areas of transport, logistics and

la créativité. Par exemple, un bureau de poste peut prendre la forme d'un site Internet ou d'un lieu physique où les services sont proposés sans l'utilisation du support papier. Un bureau de poste, c'est la proximité avec la clientèle. On peut être très proche de notre clientèle par Internet, par téléphone portable ou encore par SMS. Pour revenir au cas tunisien, notamment en matière d'épargne, pratiquement chaque ménage possède un compte à la poste. Nous servons quotidiennement 7% de la population dans nos bureaux de poste ou par l'entremise de notre centre d'appels.

Le rôle de la poste dans la société de l'information, c'est enfin la confiance, qui s'appellera désormais «certification», un capital à développer pour placer la poste au cœur de l'économie de demain. Si La Poste Tunisienne a connu un taux de croissance annuel à deux chiffres au cours des dernières années, c'est grâce aux nouvelles technologies. Nous lançons un service électronique tous les trois mois. Nos services électroniques représentent d'ailleurs 15% des activités de la poste, qui occupe donc une place de choix dans la culture numérique.

**Union Postale:** Comment La Poste Tunisienne favorise-t-elle le commerce et l'administration électronique?

**El Hadj Gley:** La poste joue un rôle fondamental dans le commerce électronique, en matière de transport, de logistique et de paiements. Environ 200 magasins en ligne sont branchés avec la poste pour assurer les paiements électroniques et la distribution des produits achetés. Par ailleurs, grâce à ses nouveaux services de paiement via Internet, La Poste permet aux clients d'acheter des billets pour le Festival culturel de Carthage, des billets d'entrée aux matchs de football, de hand-ball et de basket-ball, et d'envoyer même des fleurs naturelles.

Concernant l'administration électronique, les perspectives sont très vastes. La Poste Tunisienne assure déjà le paiement traitement numérique de trois millions de pensions aux retraités. Nous avons aussi une forte population étudiante. A cet égard, La Poste assure, avec le concours du Ministère de l'enseignement supérieur, l'inscription universitaire à distance via Internet et facilite les paiements électroniques. Les étudiants reçoivent également leurs bourses universitaires électroniquement par le biais du réseau postal. La poste a donc un rôle stratégique à jouer dans la société de l'information. Il faut tirer parti de l'apport considérable des TIC.

payments. With around 200 online shops connected to the Post, electronic payments can be made and goods delivered. Furthermore, the Post's new Internet payment services allow customers to buy tickets for events ranging from the Carthage Festival of Culture, to football, handball and basketball matches. They can even order fresh flowers, which are delivered to them by post.

As for online government services, the possibilities are endless; in fact, the Tunisian Post already handles the digital payment processing of three million retirement pensions. We also have a large student population who can enrol at university by Internet and pay online through the Post in conjunction with the Ministry of Higher Education. Students also receive their university grants electronically through the postal network. So, with such a strategic role to play in the information society, the Post has to make the best possible use of the considerable advantages ICTs have to offer.

**Union Postale:** How do the Government and the private sector in Tunisia see the Post's role in bridging the digital divide?

**El Hadj Gley:** The President of the Republic has been very vocal in his support for new technology as a strategic choice for Tunisia, so the Post is seen as playing a major role here. A third of the strategic measures announced in the President's 2004–2009 electoral programme related to new technology, the economy and government services of the future and the knowledge society. In line with this, we have been called on to participate in a project to give every Tunisian citizen an e-mail address that can be used to access e-commerce and online government services. As for financial serv-

**Siège social  
de La Poste  
Tunisienne à  
Tunis.**

**The Tunisian  
Post's headquar-  
ters in Tunis.**





**Union Postale: Comment le Gouvernement et le secteur privé en Tunisie perçoivent-ils le rôle que peut jouer La Poste dans la réduction du fossé numérique?**

**El Hadj Gley:** Ce rôle est très fortement perçu, car l'utilisation des nouvelles technologies constituent chez nous un choix stratégique clairement annoncé par le Président de la République. Le tiers des mesures stratégiques annoncées dans son programme électoral 2004–2009 concerne les nouvelles technologies, l'économie et l'administration de demain et la société du savoir. Dans ce cadre, nous sommes appelés à participer à la fourniture d'une adresse électronique à tous les citoyens tunisiens afin de faciliter leur accès à l'administration et au commerce électronique. S'agissant des services financiers, le secteur des affaires a recours aux chèques postaux en ligne et aux virements par Internet. C'est d'ailleurs par le biais de la poste que le paiement des impôts se fait électroniquement.

**Union Postale: Comment La Poste Tunisienne prépare-t-elle ses employés aux défis de demain?**

**El Hadj Gley:** La Poste Tunisienne propose une formation à distance via Internet à tous ses employés. Nous consacrons environ 2,2% de notre chiffre d'affaires à la formation. Douze pour cent des effectifs suivent des cours par Internet pour obtenir un diplôme leur permettant d'avancer dans leur carrière. Les cours sont assurés par la plate-forme d'apprentissage en ligne de La Poste Tunisienne qui, depuis 2003, héberge TRAINPOST, le programme de formation à distance de l'UPU. L'UPU est d'ailleurs la seule organisation onusienne à avoir une formation en ligne aussi complète. Ceci a permis au personnel de plus de 32 administrations postales étrangères de suivre des cours de formation via Internet. Le développement des ressources humaines étant fondamental, nous avons triplé l'encadrement à La Poste Tunisienne. En 1999, le nombre de cadres par rapport à l'effectif total était de 5%. Aujourd'hui, il se monte à 14%.

**Union Postale: Les pays arabes ont récemment décidé de se joindre au réseau financier postal de l'UPU. Que signifie ce projet pour La Poste Tunisienne et les autres membres de la communauté arabe?**

**El Hadj Gley:** Les transferts d'argent font partie du métier de la poste. Mais il faut assurer leur compétitivité en s'appuyant sur la rapidité, la sécurité et la convivialité. La Poste Tunisienne a engagé des réformes tous azimuts et lancé une gamme de produits électroniques pour les transferts de devises et les transferts du régime intérieur. Ainsi, sur 10 millions d'habitants, un million utilise notre système de transferts d'argent à l'échelle nationale.

Compte tenu de l'importance stratégique des services financiers, les postes arabes ont décidé de créer un réseau intégré pour les transferts d'argent, qui sera naturellement relié au réseau mondial de l'UPU. Pour ces postes, le réseau supprimera la manipulation des transferts de fonds sur support papier et améliorera la

ices, the business sector has online giros and Internet transfers at its disposal. Taxes paid online are also, as a rule, paid through the Post.

**Union Postale: How is the Tunisian Post preparing its staff to meet tomorrow's challenges?**

**El Hadj Gley:** The Tunisian Post plans to offer all its staff distance training via the Internet, investing around 2.2% of its turnover in training. Twelve percent of our employees are taking Internet courses in order to gain qualifications that will enhance their career prospects. Courses are delivered via the Tunisian Post's online training system, where TRAINPOST, the UPU's distance training programme, has been located since 2003; the UPU is, in fact, the only UN organization with such a comprehensive online training package, enabling the staff of over 32 foreign postal administrations to take training courses via the Internet. And as the need to develop human resources is fundamental, we have tripled the management force at the Tunisian Post, giving us a current management-to-staff ratio of 14%, compared with 5% in 1999.

**Union Postale: What does the recent decision by the Arab countries to join the UPU's postal financial network mean for the Tunisian Post and the other members of the Arab community?**

**El Hadj Gley:** Although money transfers form part of the Post's core business, speed, security and accessibility are paramount in order to remain competitive in this area. The Tunisian Post has initiated reforms in all directions, and launched a range of electronic products for foreign currency and domestic transfers. This has enabled one in ten of our ten million-strong population to use our domestic money transfer system.

In view of the strategic importance of financial services, Arab Posts have decided to set up an integrated network for money transfers that will, of course, be linked to the UPU's worldwide network. This new network will improve communications between the Arab Posts and eliminate the need for them to handle hardcopy when transferring funds. This project is all





communication entre elles. Le projet est d'autant plus important que le centre de support technique de l'UPU installé à Tunis serait transformé en centre de déploiement afin de faciliter la mise en œuvre de ce réseau dans les pays arabes.

**Union Postale:** Votre rapport annuel mentionne peu la poste aux lettres. Quelle est votre stratégie en la matière?

**El Hadj Gley:** Notre stratégie consiste à développer la qualité de la poste aux lettres. C'est pourquoi nous avons repensé toute l'infrastructure d'appui de ce service. Nous avons d'abord restructuré les centres de distribution, puis amélioré la qualité de la distribution d'environ 40%. La norme moyenne de distribution a été ramenée de J + 3 à J + 1,8.

Il faut néanmoins stimuler continuellement la poste aux lettres par les voies électroniques, notamment le courrier hybride. Le courrier hybride, service que nous proposons depuis 2004, représente déjà 10% de notre trafic relatif aux lettres, et nous avons l'intention de dépasser rapidement ce seuil. Au cours des cinq premiers mois de 2005, nous avons traité plus de cinq millions d'envois de courrier hybride.

Bref, notre stratégie consiste à faire basculer toute l'activité classique du courrier vers un environnement numérique sécurisé. D'ici à 2009, tous les Tunisiens devraient posséder une adresse électronique. Nous avons donc un calendrier très serré, mais nous avons déjà créé un nouveau créneau pour le courrier du secteur des affaires. L'année dernière, nous avons distribué environ un million de lettres du type Web-Telegram (v. description en page 21). Différente d'une lettre ordinaire, elle est plus personnalisée, plus rapide et plus sécurisée. Les clients aiment ce service en raison de sa commodité. Ce genre d'envoi présente aussi de grands avantages: une cryptologie poussée lui assure un caractère sécurisé et le système de suivi et de localisation permet de savoir précisément où se trouve l'envoi, depuis son dépôt jusqu'à sa distribution, qui se fait en moins de vingt-quatre heures.

Il y a aussi la lettre sécurisée sur Internet, et nous nous apprêtons à lancer un projet permettant à la poste de recevoir toutes les lettres dans un format électronique, toujours avec le cachet de la poste faisant foi. C'est un projet d'avenir. Quant aux factures, nous avons une plate-forme permettant aux particuliers et aux entreprises de consulter et de payer leurs factures d'eau, d'électricité et de téléphone via Internet sans avoir à se déplacer jusqu'au bureau de poste ou jusqu'à l'agence commerciale de l'entreprise concernée.

**Union Postale:** La concurrence est-elle forte sur le marché postal tunisien?

**El Hadj Gley:** Soixante-dix pour cent de notre chiffre d'affaires est soumis à la concurrence, mais celle-ci constitue le moteur de notre activité.

the more significant as it means converting the UPU's technical support centre in Tunis to a deployment centre to enable the network to be set up in the Arab countries.

**Union Postale:** Your annual report makes little mention of letter post. What is your strategy in this area?

**El Hadj Gley:** In line with our strategy of improving the quality of letter post, we have reorganized the entire support infrastructure of this service. We started by restructuring the distribution centres and then we improved delivery quality by about 40%, reducing our standard delivery time from J+3 to J+1.8.

Notwithstanding these improvements, our letter post needs to be constantly boosted through electronic innovations, particularly hybrid mail. This service, which we have operated since 2004, already accounts for 10% of our letter traffic, a figure set to increase rapidly. In terms of numbers, we handled over five million hybrid mail items during the first five months of 2005.

Our strategy, in a nutshell, is to shift all our traditional mail activities towards a secure digital environment. By 2009, every Tunisian should have an e-mail address. Although this gives us a very tight deadline to work to, we have already created a new niche for letters originating in the business world. Last year we delivered around one million Web-Telegram letters (see description on page 21). Unlike a standard letter, these are more personalized, faster and more secure – and customers like the service because it is so convenient. This type of item also has other clear advantages: advanced cryptology guarantees security and the track-and-trace system makes it possible to follow items from posting through to delivery, which takes place in less than 24 hours.

Then we have the secure Internet letter. We are preparing to launch a project whereby the Post will be able to receive all letters in electronic form while retaining the postmark – a project with a great future. Turning finally to invoices, we have a database where private and business customers can check and pay their water, electricity and telephone bills by Internet without having to go either to the post office or to one of the service-provider's branches.

**Union Postale:** Is there strong competition within the Tunisian postal sector?

**El Hadj Gley:** Seventy percent of our turnover is open to competition, but competition is, after all, what drives our business forward.

It comes in two basic forms: first let's look at technology, an area where we have to be reactive rather than passive, or risk traditional postal services disappearing altogether. This is why, with the help of generous government support, we are using new technology to develop our own services.

The second type of competition is in the financial arena. Here we have tripled the number of giro account

**La Poste Tunisienne sert quotidiennement 7% de la population.**

**The Tunisian Post serves 7% of the population every day.**

Nous avons deux formes fondamentales de concurrence. D'abord, la technologie. Sur ce plan, il faut être réactif, car, si l'on reste passif, elle effacera les services postaux classiques. C'est pourquoi nous utilisons les nouvelles technologies pour développer nos propres services et bénéficions d'un grand soutien du Gouvernement.

La deuxième forme de concurrence se situe sur le plan financier. Nous avons multiplié par trois le nombre de titulaires de comptes de chèques postaux, par deux le nombre de comptes d'épargne, par dix l'activité de changes et par deux les transferts d'argent. Nous disposons d'une part du marché de la télécompensation des virements bancaires très importante (30%). Nous représentons 20% de l'épargne nationale et 80% des transferts d'argent.

Pour rester concurrentiel, la solution passe par la qualité, la qualité et la qualité! Nous réalisons des enquêtes de satisfaction de la clientèle. Pour les services financiers, nous jouissons d'un taux de satisfaction de 82% et d'un taux de fidélité très élevé. Lorsque nous les interrogeons, seuls 5% des clients se disent assez insatisfaits pour aller ailleurs. Nous avons aussi un programme selon lequel des «clients superviseurs» effectuent presque 3000 visites par an dans nos bureaux de poste afin d'évaluer notre service. Chaque bureau ou agence est visitée au moins deux fois par an.

**Union Postale:** Quelles leçons les pays en développement vous observant peuvent-ils tirer de l'expérience tunisienne et comment pouvez-vous les aider?

**El Hadj Gley:** On ne peut pas développer la poste sans le soutien du gouvernement. L'activité de la poste ne se limite plus uniquement à la lettre. L'activité de la poste est surtout une activité économique et sociale. Ensuite, sans cette vision stratégique, il est difficile d'aller de l'avant et de remplir le mandat explicite de la poste. En Tunisie, nous avons la chance d'avoir cette vision stratégique au niveau national. Il faut par ailleurs être prêt à investir. Et il faut de la créativité grâce, évidemment, au développement et à la promotion des ressources humaines.

Nous estimons que la création, par l'UPU, d'un centre de déploiement des technologies à Tunis est extrêmement importante, car les pays en développement ont besoin de solutions adaptées et à des prix abordables. ■



holders, doubled the number of savings accounts and money transfers and increased our foreign exchange activity tenfold. We also hold a sizeable 30% share of the bank transfer teleclearing market as well as handling 20% of national savings and 80% of money transfers.

So how do we remain competitive? The only answer is to offer a top quality product, and the customer satisfaction surveys we have conducted speak for themselves. Our financial services show an 82% customer satisfaction rate and a very high degree of loyalty; in fact, when questioned, only 5% of our customers said they were dissatisfied enough to go elsewhere. We also run a programme whereby “customer supervisors” pay almost 3,000 visits a year to our post offices to assess our service; that’s just over two visits per office or agency per year.

**Union Postale:** From your observation of developing countries, what lessons can they learn from the Tunisian experience and how could you help them?

**El Hadj Gley:** In order to develop, the postal service has to have government support. No longer simply a matter of delivering letters, the Post’s activities nowadays are, first and foremost, economic and social. Without this strategic vision it is hard to move forward and fulfil the Post’s explicit mandate. We are fortunate in Tunisia in that the strategic vision comes from the Head of State himself. Willingness to invest is also essential, and finally you need creative talent which, as you know, flourishes when human resources are developed and nurtured.

In conclusion, we believe that the establishment of a technology deployment centre in Tunis is an extremely important initiative on the UPU’s part, since developing countries need solutions tailored to their needs at prices they can afford. ■

*Translated by Margaret Wills*



# Dur comme le roc

## Rencontre avec le symbole du service universel chinois

### Solid as a rock

#### Meet China's universal service icon

By Huo Zhongbin, China Postal News

**L**a Chine compte près de 650 000 employés postaux, dont 220 000 hommes et femmes dévoués assurant la distribution du courrier sur l'ensemble du territoire du pays le plus peuplé du monde avec 1,3 milliard d'habitants. L'un de ces postiers, Wang Shunyou, a récemment mobilisé l'attention du public. Son histoire est largement relatée dans les journaux et à la télévision. Pourquoi tant d'intérêt pour cet homme originaire du district de Muli dans le sud-ouest de la Chine?

La raison est simple: pendant plus de vingt ans, Wang Shunyou a parcouru, pour distribuer le courrier, plus de 260 000 kilomètres à pied et à cheval, traversant les hautes montagnes et des terrains difficiles, souvent dans des conditions périlleuses. Il est devenu un symbole vivant du service postal universel. Mais, pour M. Wang et les gens qu'il dessert, son travail ne se résume pas à la distribution du courrier.

**C**hina has almost 650,000 postal employees, 220,000 of them devoted postmen and women who deliver the mail to the 1.3 billion people of the world's most populous country, no matter where they live. One of them, a rural postman named Wang Shunyou, has in recent times become the centre of attention and his story is being told in newspapers and on television. But why all the interest in the man from the Muli County in South-western China?

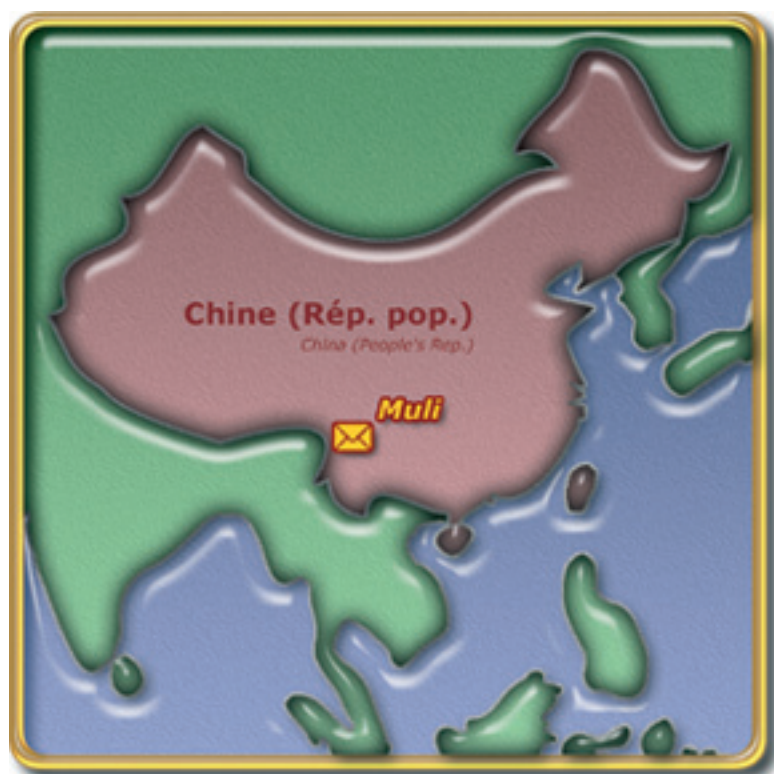
The reason is quite simple: over the past 20 years Wang Shunyou has travelled more than 260,000 kilometres on foot and horseback through high mountains and rough terrain, enduring many dangerous situations to deliver the mail. He has become a living symbol of universal postal service. But to Wang and the people he serves, there is much more to his job than delivering the mail.

**Une épreuve physique**  
Il y a certains endroits, sur la route de Wang Shunyou, où un cheval peut à peine passer, et le facteur doit franchir ces passages à pied.

**Getting physical**  
Some places on postman Wang Shunyou's route barely allow a horse to pass and he has to climb the mountains on foot.







### Résistance physique

Pour mesurer l'engagement et le sens du devoir du messager Wang ainsi que la reconnaissance et le respect dont il jouit auprès de la population, il faut en savoir un peu plus sur cette région reculée qu'est Muli. Ce district tibétain autonome se situe à la jonction des plateaux Qinghai-Tibet et Yunnan-Guizhou, à une altitude de 4000 mètres. D'une beauté exceptionnelle, il comprend de profondes vallées, de hautes montagnes boisées et de grandes rivières, telles que le Yalong. Les plaines y sont rares, et les 29 villages périphériques ne peuvent pas être atteints par la route. Il n'y a pas non plus de liaison téléphonique. Seuls 15 chemins, s'étendant sur 3000 kilomètres, permettent de communiquer avec le monde extérieur. Ils ne sont praticables qu'à pied ou à cheval. Et c'est bien par là que notre facteur a fait passer, au cours des deux dernières décennies, sa monture chargée de sacs contenant des lettres, des journaux et des colis.

La Chine compte environ 200 routes postales de ce genre, connues sous le nom d'itinéraires équestres et constituant l'essence même du service postal du pays. Un tiers des employés, deux tiers des routes postales et trois-quarts des établissements postaux se trouvent dans les zones rurales. Mises bout à bout, les voies postales de la Chine rurale totalisent 3,5 millions de kilomètres.

Partant de la ville de Muli, le chemin postal de M. Wang le conduit au village de Baidiao, puis à Sanjueya et Luobo. Il faut quatorze jours pour parcourir les 360 kilomètres de l'itinéraire, en traversant une douzaine de sommets et quatre rivières. Le messager fait le trajet deux fois par mois.

### Physical endurance

To understand the commitment and loyalty of postman Wang and the appreciation and respect he enjoys from the people, one needs to know a little more about this remote part of the world. Muli Tibetan Autonomous County is located at the junction of the Qinghai-Tibet and Yunnan-Guizhou plateaus, at an altitude of 4,000 metres. It is an area blessed with exceptional natural beauty: deep valleys, high forest-covered mountains and big rivers like the Yalong. Flat ground is a rarity, and some 29 outlying villages cannot be reached by road or have telephone lines. Their only communication with the outside world is via 15 paths stretching over 3,000 kilometres. They are only accessible on foot and on horseback. And this is where postman Wang had led his horse loaded with letters, newspapers and parcels for the past two decades.

These postal routes, known as "horse routes", number about 200 in China. They represent the epitome of China's postal service. One third of postal workers, two thirds of postal routes and three quarters of postal outlets are in rural areas. If they were strung one after the other, rural postal routes in China would total 3.5 million kilometres.

Starting at the town of Muli, Wang's postal route takes him to Baidiao village and from there to Sanjueya and Luobo. The 360 kilometres take him 14 days to complete, traversing a dozen peaks and four rivers. Each month he covers the route twice.

### Like father, like son

Wang Shunyou became a postman after taking over the reins from his father, who did the same job for 30 years before retiring in 1985. He clearly remembers one day when his father opened the door and collapsed on the floor holding his horse's tail. His father was suffering from snow blindness and his mother treated his eyes with a herb concoction. The next morning, he put the mail bags on his horse's back and took the road again. At the age of 45, his father could no longer traverse the postal route so Wang, aged 20 at the time, took over from him. Villagers along the route know him well and call him "Daring Wang", and they have good reason for doing so.

### Braving danger

Jiushijiudaoguai, meaning "ninety-nine bends", is a zigzagging narrow path atop a vertical cliff on Wang's postal route. Sheer rock towers above, while fierce tor-

### Une vocation de père en fils

Wang Shunyou est devenu facteur en reprenant le flambeau de son père, qui a fait le même travail pendant trente ans avant de prendre sa retraite en 1985. Il se souvient parfaitement du jour où son père avait ouvert la porte et s'était écroulé par terre en tenant la queue de son cheval. Son père avait été atteint de cécité des neiges et sa mère avait traité ses yeux avec une décoction d'herbes. Le jour suivant, il remit les sacs à courrier sur son cheval et reprit sa route. A 45 ans, il n'était plus en mesure d'effectuer le parcours postal. M. Wang, alors âgé de 20 ans, prit la relève. Les habitants des villages jalonnant l'itinéraire le connaissent très bien et l'appellent, non sans raison, Wang le courageux.

### Braver le danger

Jiushijiudaoguai, qui signifie «quatre-vingt-dix-neuf courbes», est un étroit chemin serpentant le long d'un escarpement sur le parcours de M. Wang. Des pics rocheux au-dessus et des torrents sauvages en bas. Un pas de travers risque d'être fatal. En 1995, alors que le facteur suivait son cheval, un faisan surgit de nulle part. Effrayé, le cheval, d'une ruade, atteignit M. Wang à l'estomac. Malgré une douleur atroce, il poursuivit son chemin. Au bout de neuf jours, il parvint à Muli. Les habitants l'amènèrent à l'hôpital où une intervention d'urgence fut pratiquée pour lui enlever une partie de l'intestin. D'après les médecins, s'il était arrivé deux heures plus tard, il ne serait plus de ce monde.

Le danger le guette tout au long de son parcours. En janvier dernier, lorsque Wang Shunyou s'apprêtait à franchir le pont suspendu au-dessus de la rivière Yalong, un câble d'acier de l'épaisseur d'un bras claqua d'un côté. Tous les gens et les chevaux se trouvant alors sur le pont tombèrent dans la rivière pour disparaître dans les flots glacés. Ce fut le jour de chance de notre postier.

Il avait également frôlé la mort avant la construction du pont. A l'époque, les gens devaient traverser le fleuve accrochés à un câble suspendu entre les deux berges. Un jour, alors que M. Wang était sur le point d'atteindre la rive opposée, le câble se rompit et le facteur fit une chute de 2 mètres. Heureusement, il atterrit sur la berge, mais son sac finit dans la rivière. Il s'avança dans l'eau jusqu'à la taille et, à l'aide d'un bâton, repêcha le courrier.

rents rush below. One slip of the foot could be fatal. In 1995, while Wang was tailing after his horse, a pheasant shot out of nowhere. Startled, the horse kicked out and caught Wang in the stomach. Despite severe pain, he continued on his route. Nine days later, when he arrived in Muli, villagers carried him to hospital where an emergency operation was carried out to remove part of his intestine. Doctors said that had he arrived two hours later, he would have died.

All along his postal route lurks danger. Last January, when Wang Shunyou was about to step onto the suspension bridge over the Yalong River, an arm-thick steel cable on one side of the bridge snapped and the bridge tilted perpendicularly. All the people and horses on the bridge at the time fell into the river and were swallowed by the freezing torrents. It was Wang's lucky day.

He also narrowly escaped death before the bridge was built. At that time, people had to cross the river by using a suspension cable. One day, as Wang was about to reach the opposite bank, the cable snapped and he plummeted down two metres. Fortunately, he fell onto the bank, but his postal bag bounced off his back into the river. He snatched up a stick, jumped into the waist-deep water and fished out the bag.

### Overcoming solitude

But according to Wang, it is not the physical hardship that he finds the toughest. The loneliness is worse. It is common for him to walk one or two days without seeing a soul. In the evening, Wang lights a fire in the dusky forest, sets up a tent, mixes a bowl of dried flour



**Des souliers faits pour marcher**  
Xiaoying, la fille de M. Wang, avec aux pieds les chaussures de son père. Il en use deux paires par mois.

**These shoes are made for walking**  
Postman Wang's daughter, Xiaoying, with one of her father's shoes. He goes through two pairs a month.

**Avec tous les honneurs**  
**Sacré «travailleur modèle national»**  
 par le Gouvernement chinois et «meilleur postier»  
 par la poste chinoise, M. Wang rencontre le Vice-Premier ministre chinois, Huang Ju (à droite), dans le Grand hall du peuple à Beijing. Liu Mingguang, Directeur général du bureau de poste provincial de Sichuan, où travaille M. Wang, est également présent.

**Showered with honours**  
 Named "National Model Worker" by the Chinese Government and "Best Postman" by China Post, Wang meets with Chinese Vice-Premier Huang Ju (right) in Beijing's Great Hall of the People. With them is Liu Mingguang, Director General of Sichuan Provincial Post Bureau, where Wang works.



### Vaincre la solitude

Pour M. Wang, ce n'est pas la difficulté physique qui représente l'aspect le plus pénible de son travail. La solitude est bien pire. Il lui arrive souvent de marcher un ou deux jours sans voir âme qui vive. Au soir, il allume un feu dans la pénombre crépusculaire de la forêt, dresse sa tente, se fait un bol de farine avec de l'eau ou grille quelques patates pour le dîner, tout cela en chantant. Le chant et la danse sont omniprésents dans la culture Miao, à laquelle appartient notre facteur.

### Remplir la mission du service universel

Muli est aussi une riche mosaïque de cultures et de coutumes locales. Le district compte 17 groupes ethniques, dont les plus importants sont les Tibétains, les Yi et les Miao. La densité de la population y est très faible: 120 000 personnes éparpillées sur plus de 13 000 kilomètres carrés. Leur seul lien avec le monde extérieur est leur facteur.

Le coût moyen de l'acheminement d'une lettre dans cette partie du pays s'élève à 29,84 CNY (environ 3 EUR). Sur ce montant, l'expéditeur ne paie que 0,80 CNY (environ 0,08 EUR). Le déficit annuel lié au service postal du district de Muli dépasse 1 million de CNY. Il n'en demeure pas moins que la poste et ses employés assurent un service universel accessible à tout le monde.

Les montagnards ont été touchés par le dévouement de M. Wang. En été 2001, le village de Baidiao a été gravement inondé et coupé du monde extérieur. Ayant passé des épreuves d'admission, Hai Xuyan, une jeune fille de la communauté Buyi, attendait une réponse de l'université. Elle commençait à désespérer. Et voilà que, par un soir de pluie, M. Wang frappa à la porte. Trempé et couvert de boue, il livra le message qu'il avait abrité dans une poche intérieure. Plus tard, M<sup>me</sup> Hai apprit que le postier avait

bravé le danger des torrents de boue et des avalanches de pierres pour lui remettre son courrier.

M. Wang n'apporte pas que de simples lettres ou des colis. Une fois, il a amené aux villageois de meilleures semences de riz, en les aidant ainsi à augmenter considérablement leur récolte. Il est aussi arrivé dans les villages de Ji-

and water or bakes a few potatoes for his meal. And all the while he sings. Singing and dancing are strong features of the Miao culture to which he belongs.

### Realizing the goal of universal service

Muli is also a place of rich cultures and wonderful local customs. The county has 17 ethnic groups, the largest being the Tibetans, Yi and Miao. The area has a very low population density: 120,000 people scattered over more than 13,000 square kilometres. Their only communication with the outside world is through their postman.

The average cost for delivering a letter in this part of the country is 29.84 Yuan (about 3 EUR). Of this fee, the sender pays only 0.8 Yuan (about 0.08 EUR). The annual deficit arising from the postal service of Muli County amounts to over one million Yuan. But despite this, the postal service and its dedicated workers are realizing the goal of a universal postal service for all.

People in the mountains have been touched by Wang's true devotion. In the summer of 2001, Baidiao village was severely flooded and cut off from the outside world. Having completed her exams, Hai Xuyan, a girl from the Buyi community, was eagerly waiting for an admission notice from the university. She had begun to lose hope. Then, on a rainy evening, Wang knocked on the door. Dripping wet and covered in mud, he delivered the notice that was safely tucked away in his inside pocket. Hai later learned that the postman had braved mudslides and falling stones to get to her as quickly as possible.

But Wang delivers more than just letters and parcels. Once he brought better rice seeds for the villagers, thereby helping to increase their harvest considerably. He also brought vegetable seeds to Jimaodian and Mozigou villages and showed them how to plant them. Now these villages have their own vegetable gardens, even during winter. As shops are difficult to reach for many people in remote areas, he carries with his mail much needed goods such as salt, tea and medicine.

### Family

Wang and his wife Han Sa have a son and a daughter. They live in Yinpanzu outside the Muli county seat in four ochre-coloured houses built with rammed earth and stones. They have three cows and a dozen goats.

Wang also considers his horse as a member of the family. He spends only 20 to 30 days a year with his wife and children, but 365 days with his horse! The hard



maodian et Mozigou avec des semences de légumes et a montré comment les planter. Maintenant, ces villages possèdent leurs propres potagers, même en hiver. Les commerces étant difficilement accessibles pour les habitants des régions reculées, M. Wang transporte avec son courrier des produits tels que le sel, le thé et les médicaments.

### La famille

M. Wang et son épouse, Han Sa, ont un fils et une fille. La famille vit à Yipanzu, hors du chef-lieu du district de Muli, dans quatre maisonnettes de couleur ocre, faites de pisé de terre et de pierres, et possède trois vaches et une douzaine de chèvres.

Le postier considère également son cheval comme un membre de la famille à part entière. En effet, il passe seulement vingt à trente jours par an avec sa femme et ses enfants, et trois cent soixante-cinq jours avec son cheval. Les parcours de haute montagne réclament un lourd tribut aux chevaux. M. Wang en a eu 30 en l'espace de vingt ans. Lorsqu'un animal n'est plus en mesure d'endurer le trajet, notre facteur le donne aux villageois.

### Améliorer le service postal

Le vœu le plus cher de M. Wang est de voir tous les villages et toutes les villes reliés par des routes permettant de remplacer les chevaux par des automobiles. C'est aussi l'espoir du Gouvernement et de la poste du district. Mais la topographie complexe des lieux rend extrêmement difficile la construction de routes. Il n'en reste pas moins qu'un certain nombre de voies seront mises en service cette année, ce qui permettra de développer le transport routier du courrier et d'améliorer le service postal dans les régions montagneuses.

Entre-temps, Wang Shunyou continue à arpenter ses montagnes magiques pour accomplir sa mission postale sacrée, en chantant:

*Je vais par monts et vallées  
En retenant mes larmes  
Mais pour aider les gens  
Je saurai faire fi de l'adversité.  
A l'aube de la quarantaine  
Je franchis les montagnes à cheval  
Je suis au service des autres  
Je trouve le bonheur dans le dur labeur.*

Traduit par Piotr Zakrzewski



trekking claims its toll on the horses and he has had 30 horses over the span of 20 years. When the horses can no longer do the route, he gives them to the villagers.

### Improving the postal service

Wang's greatest wish is that all villages and towns would be linked by highways, and that automobiles replace horses. That is also the hope of the local government and the postal service. But the complex topography has made the construction of highways extremely difficult. However, a number of highways will be completed this year, expanding the delivery of mail by vehicle and improving the postal service in mountainous areas.

Meanwhile, Wang Shunyou continues to make his way through the magical mountains, performing the postman's sacred mission as he sings...

*I climb one hill after another  
Holding back my tears  
But for the people's needs  
This hardship I shan't bear.  
I, Wang, turn forty this year  
With my horse I scale the height  
I'm working for the people  
In hard work I find delight.*

Article edited by Juliana Nel

**Le bonheur, c'est... quand le facteur apporte une lettre, un colis, des médicaments ou des semences. Lorsque les clients se réjouissent de son arrivée, M. Wang est le plus heureux des hommes.**

**Happiness is... Whether it is delivering a letter, a parcel, food, medicine or seeds, customers are overjoyed when they see Wang. This makes him the happiest man in the world.**

TRIANGLE

# Mail and express events coming to your region

Organised by Triangle Management Services  
4 The Courtyard, Furlong Road, Bourne End  
Bucks SL8 5AU. UK.  
Tel: +44 (0)870 950 7900  
Fax: +44 (0)870 950 7910



## UK Mail Awards

1 November 2005  
Royal Garden Hotel  
London



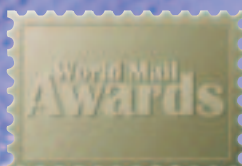
## The Mail Show

1-2 November 2005  
Olympia Conference Centre  
London



## World Mail & Express Americas

5-6 December 2005  
Sheraton Bal Harbour Hotel  
North Beach, Miami



## World Mail Awards

10 May 2006  
Sofitel Forum Rive Gauche Hotel  
Paris



## World Mail & Express Europe

11-12 May 2006  
Sofitel Forum Rive Gauche Hotel  
Paris

### Previous sponsors:



visit [www.triangle.eu.com/conferences](http://www.triangle.eu.com/conferences) for further information

# Le bureau de poste central d'Al Ain (Emirats arabes unis)

## Al Ain central post office, United Arab Emirates

By Anthony Francis D'silva, Emirates Post

Les Emirats arabes unis constituent un pays de grands contrastes. Les quatre cinquièmes du territoire sont composés de régions désertiques et, pourtant, il s'agit d'un pays moderne et éminemment cosmopolite comptant 4,3 millions d'habitants, dont plus des deux tiers sont des étrangers. Ce pays forme une fédération de sept émirats – Abou Dhabi, Doubäi, Chardjah, Adjman, Oumm al-Qaïwaïn, Ras al-Khaïmah et Foudjaïrah – créée en 1971 et située le long de la pointe sud-est de la péninsule d'Arabie, bordée par le Qatar et Oman. Du fait de leur jeune âge, les Emirats arabes unis possèdent une histoire postale relativement récente. Avant la naissance de la fédération, les services postaux étaient plutôt rudimentaires, mais de grandes mutations ont eu lieu dans tout le pays depuis 1971.

L'oasis d'Al Ain, dont les origines remontent au IV<sup>e</sup> siècle avant J.-C., est située à 160 kilomètres à l'est d'Abou Dhabi et à 160 kilomètres au sud-est de Doubäi. Sous l'impulsion du Président, feu Sheikh Zayed bin Sultan Al Nahyan, Al Ain est devenu une ville moderne et l'une des régions les plus vertes d'Arabie. Elle accueille aujourd'hui l'Université des Emirats arabes unis ainsi que le plus grand musée du pays et son plus grand zoo, avec ses nombreux parcs et jardins. Elle est desservie par un aéroport international et constitue aussi l'un des principaux centres agricoles du pays.

### Nouveau concept de bureau de poste

Le bureau de poste central d'Al Ain fait partie de la cinquième zone postale (Abou Dhabi) de la Poste des Emirats. Fondé en 1967, il a été reconstruit en juillet 2004 dans le cadre des opérations de modernisation. C'est un immeuble somptueux de quatre étages en plein cœur de la ville abritant aujourd'hui le bureau de poste. Deux directeurs supervisent 38 employés, dont six chefs d'équipe, 19 employés de guichet et 11 préposés au tri et à la distribution.

Saif Al Dalail, Directeur du bureau de poste central d'Al Ain, se dit ravi des installations ultramodernes du bâtiment. Il a pour priorité de veiller à ce que le personnel soit correctement formé pour fournir aux clients une qualité de service optimale.

«Les bureaux de poste nouvelle vague requièrent une nouvelle culture du travail et des connaissances en informatique. Le défi est de taille, mais nous disposons d'un programme rationalisé, permettant à chaque employé de suivre une formation régulière. La qualifi-

The United Arab Emirates is a country of great contrasts. Four-fifths of the UAE is desert, yet it is a highly developed nation with a largely cosmopolitan population of 4.3 million. Of these, more than two-thirds are foreigners. A federation of seven emirates – Abu Dhabi, Dubai, Sharjah, Ajman, Umm Al-Qaiwain, Ras Al-Khaimah and Fujairah –, the UAE, established in 1971, lies along the south-eastern tip of the Arabian Peninsula and is bordered by Qatar and Oman. Being a young country, the UAE has a postal history that goes back just a few years. Before the federation was created, postal services were primitive. But since 1971, sweeping changes have taken place across the country.

About 160 kilometres east of Abu Dhabi and 160 kilometres south-east of Dubai lies the oasis city of Al Ain, which dates back to the 4th century BC. Thanks to the efforts of the late President, Sheikh Zayed bin Sultan Al Nahyan, Al Ain has developed into a modern city and one of the greenest in Arabia. It is home to the UAE University as well as the country's largest museum and biggest zoo, which includes numerous parks and gardens. It is also one of the country's leading agricultural centres and is served by an international airport.





### La Poste des Emirats en chiffres/*Emirates Post in numbers*

Bureaux de poste/*Post offices*: 77  
 Boîtes postales/*Private post boxes*: 282 510  
 Employés/*Employees*: 1043  
 Lettres ordinaires/*Ordinary letters*: 207,7 millions  
 Lettres recommandées/*Registered mail*: 3,4 millions  
 Envois EMS/*EMS items* (Mumtaz Post): 340 000  
 Colis postaux/*Parcels*: 163 000  
 Transferts de fonds/*Money Transfers*: 4046  
 Bénéfice net/*Net profit* (2004): 34 millions d'USD/*million USD*

(Volumes de courrier annuels incluant les envois des régimes intérieur et international./*Annual mail volumes including domestic and international items.*)

cation minimale requise pour un employé de guichet est un diplôme d'études secondaires attestant d'un niveau de connaissances de base en mathématiques, en langues et en culture générale. Dès qu'un nouveau membre rejoint notre équipe, nous l'envoyons suivre un cours de formation intensif au centre de formation et de développement de la Poste des Emirats. A l'issue de ce

stage, notre employé(e) est diplômé(e) et reçoit un certificat», explique le Directeur.

Etant donné le caractère multinational de la clientèle postale, les employés de guichet parlent plusieurs langues. La plupart d'entre eux parlent arabe, anglais et hindi.

### Temps et direction

Le hall principal du bureau de poste central d'Al Ain sert à la fois de bureau de poste ordinaire et de centre de détail. La conception étonnante, basée sur le nouveau concept de bureau de poste développé par la Poste des Emirats, met en scène le thème «Temps et direction», s'appuyant sur le dynamisme et les principaux éléments de communication de la Poste des Emirats. Des couleurs positives procurent une atmosphère chaude et détendue. Le système central de climatisation haute performance permet de maintenir une température agréable pour les employés et les clients, dans un pays connaissant de très fortes chaleurs tout au long de l'année. En entrant dans le hall circulaire, les clients sont accueillis par un réceptionniste qui les oriente vers l'un des 12 guichets.

Le hall comporte une particularité: un mini-musée postal retraçant les grandes lignes de l'histoire postale

**Le bureau de poste central ultramoderne d'Al Ain.**

**The state-of-the-art Al Ain central post office.**



**Au bureau de poste central d'Al Ain, la gestion réussie d'un bureau de poste passe par une formation régulière.**

**At the Al Ain Central Post Office, regular training is key to the success of managing a post office.**



### A new post office concept

The Al Ain Central Post Office is part of Emirates Post's 5th Postal Zone (Abu Dhabi). First established in 1967, it was reconstructed in July 2004 as part of a modernization drive. The post office is now housed in a plush four-storey building in the heart of the city. Two managers oversee a staff of 38 employees, including 6 supervisors, 19 counter clerks and 11 delivery and sorting attendants.

Saif Al Dalail, Director of Al Ain Central Post Office, is delighted with the building's state-of-the-art facilities. His priority is to ensure that the staff is well trained to deliver the highest standard of service to customers.

"The new-look post offices demand a new working culture and knowledge of computers. It is a real challenge, but we have a streamlined programme that enables us to send each employee for regular training. The minimum qualification for a counter clerk is a high school certificate, which ensures a basic knowledge of mathematics, language and general culture. As soon as a new staff member joins, we send him or her for an intensive training course at the Emirates Post Training and Development Centre. At the end of the course, the employee is graded and issued a certificate," explains the director.

As the post office has customers of diverse nationalities, counter staff are multi-lingual. Most of them speak Arabic, English and Hindi.

### Time and direction

The main public hall at Al Ain Central Post Office serves as a regular post office as well as a retail centre. The striking design – in line with the new post office concept being developed by Emirates Post – is based on a "time and direction" theme encompassing Emirates Post's main communication elements and dynamism. Positive colours enhance a warm and relaxed atmosphere. The heavy-duty central air conditioning system provides a comfortable environment for staff and customers in a country that experiences very high temperatures throughout the year. On entering the circular public hall, customers are greeted by a receptionist, who directs them to one of 12 counters.

et regroupant divers objets tels que des marques postales et instruments de pesée anciens.

Le bureau de poste abrite par ailleurs un petit espace philatélique comprenant une impressionnante collection de timbres, souvent utilisé pour les activités promotionnelles ou les lancements de timbres.

Concernant les nouvelles technologies, un coin Internet permet aux utilisateurs d'effectuer des démarches administratives en ligne et d'autres transactions sur le Web.

Enfin, les clients peuvent également se rendre au point de vente de détail pour se procurer des articles de bureau, des journaux, des magazines, des cartes de vœux, des téléphones portables et leurs accessoires. Le hall principal représente en quelque sorte la concrétisation de la stratégie de la Poste des Emirats, consistant à transformer la poste en un centre multiservice.

#### Portefeuille de services

Le bureau de poste central d'Al Ain offre quatre types de services: des services postaux, des services non postaux, des services administratifs et des services financiers. Les clients peuvent y effectuer des transactions relevant du Ministère du travail, remplir des bulletins d'inscription pour l'Université des Emirats arabes unis, régler les sommes dues aux services publics et acheter des cartes de téléphone et de stationnement ainsi que des téléphones portables et leurs accessoires.

Le temps moyen de service par transaction est de deux à trois minutes. Tous les guichets sont reliés à un système de terminaux de point de vente permettant la prestation de services électroniques avec un accès instantané aux différents tarifs des expéditions et autres services à valeur ajoutée.

Mustafa Elias Gharbawi, originaire du Soudan, est arrivé aux Emirats arabes unis il y a vingt-cinq ans. Il a travaillé douze ans à Abou Dhabi et treize ans à Al Ain. Au fil des années, il a occupé les postes de caissier et d'employé de guichet et a assumé un certain nombre de fonctions d'arrière-guichet.

«A l'époque où je suis arrivé à la Poste des Emirats, les services et les transactions se faisaient manuellement, précise M. Gharbawi. Seuls des services postaux de base étaient proposés. Petit à petit, j'ai élargi mes compétences et je suis aujourd'hui capable de traiter n'importe quel type de service, qu'il s'agisse de recommandés, de transactions du Ministère du travail ou de la vente de timbres. Avec les années, j'ai appris à m'occuper de différents types de clients. Je parle trois langues – anglais, ourdou et arabe –, ce qui me permet d'établir un contact immédiat avec les clients. Dans mon métier, je rencontre des gens de tous les horizons, et c'est ce que j'apprécie le plus.»



A special feature of the public hall is the mini postal museum, which covers basic aspects of postal history and features artifacts such as old postmarks and weighing instruments.

The post office also features a small philatelic area showcasing a wide range of stamps. This area is often used for promotional activities and stamp launches.

To keep with the times, an Internet area enables users to process e-government and other Internet-related transactions.

Finally, a convenient retail shopping area enables customers to buy stationery, newspapers, magazines, greeting cards, mobile phones and accessories. In essence, the public hall depicts the very core of Emirates Post's strategy of becoming a one-stop-shop for multiple services.

#### Portfolio of services

The Al Ain Central Post Office offers four different types of services: postal, non-postal, government and financial. Customers can perform transactions related to the Ministry of Labour, fill out UAE University application, pay utility bills, purchase phone and parking cards, stationery, and even mobile phones and accessories.

The average time spent on each transaction is 2 or 3 minutes. All counters are linked to a POS system, which



**Le hall des guichets du bureau de poste central d'Al Ain est toujours très fréquenté, mais l'informatisation et la présence d'un personnel qualifié accélèrent le traitement des opérations.**

**The counter hall at the Al Ain Central Post Office is very busy, but computerization and well trained staff expedite matters.**

**Outre les services postaux traditionnels, Al Ain propose des services non postaux, des services administratifs et des services financiers. L'employé de guichet Mustafa Elias Gharbawi aide un client à remplir un bulletin administratif.**

**Apart from traditional postal services, Al Ain offers non-postal, government and financial services. Counter clerk Mustafa Elias Gharbawi helps a customer to fill in a government form.**



«Nous sommes heureux d'être au service de la communauté», affirme le Postmaster Mansour Eisa Ahmed.

"We are happy to serve the community," says Postmaster Mansour Eisa Ahmed.

### Distribution dans les boîtes aux lettres

Comme dans le reste du pays, il n'y a pas de facteurs à Al Ain, mais un système efficace de boîtes aux lettres garantissant une distribution rationalisée du courrier. Le bureau de poste central d'Al Ain compte plus de 32 000 boîtes aux lettres desservant une population de 310 000 habitants.

Le courrier en provenance du bureau de poste central d'Abou Dhabi est trié tous les jours avant midi. Les agents de tri placent le courrier dans les cases prévues à cet effet, et ce courrier est ensuite transféré dans les boîtes aux lettres des abonnés, situées à l'intérieur du bureau de poste. Les propriétaires des boîtes postales entrent par une porte distincte pour retirer leur courrier.

Mansour Eisa Ahmed, Postmaster, supervise à la fois les activités de guichet et d'arrière-guichet. Il a gravi les échelons: après cinq ans dans la fonction d'employé de guichet et dans des postes d'arrière-guichet, il est devenu Postmaster.

Etudiant à l'Université d'Al Ain, il poursuit ses études de gestion des affaires agricoles.

«Je suis entré à la Poste des Emirats alors que j'étais encore à l'Université. J'ai donc pu mettre en pratique les connaissances que j'avais acquises, notamment celles de gestion des ressources humaines et de services à la clientèle, précise M. Ahmed. Ce que je pré-

fère par-dessus tout dans mon métier, c'est que je peux rencontrer des gens des quatre coins du monde. Lorsque l'employé de guichet ne parvient pas à résoudre un problème, il redirige les clients vers moi, et je fais de mon mieux pour leur venir en aide.»

Mansour Eisa Ahmed reconnaît que le métier devient de plus en plus complexe au fur et à mesure que la Poste des Emirats intègre de nouveaux services non postaux. Et ce dernier de conclure: «La pression est de plus en plus forte, mais mon équipe travaille avec plaisir, car nous sommes au service de la communauté.» ■

*Traduit par Claire Chaillot*



enables electronic services with instant access to rates for all shipments and other value-added services.

Mustafa Elias Gharbawi came to the UAE from Sudan 25 years ago and has worked 12 years in Abu Dhabi and 13 years in Al Ain. Over the years, he has served as a cashier and a counter clerk, and he has done other back-office jobs.

"I joined Emirates Post when all services and transactions were manual," says Mustafa. "The postal services were very basic then. Over the years, I have upgraded my skills and today I can handle any service, from registered mail and Ministry of Labour transactions to stamp sales. I have learned over the years how to deal with different types of customers. I speak three languages, English, Urdu and Arabic. This helps me to establish an instant rapport with customers. What I enjoy most about my job is the opportunity to meet different types of people."

### Post box delivery

As in the rest of the country, there are no letter carriers in Al Ain, but an efficient system of post boxes ensures streamlined mail delivery. The Al Ain Central Post Office has over 32,000 post boxes serving a population of 310,000.

Mail from the Abu Dhabi Central Post Office is sorted daily before noon. Sorting staff first place the mail in respective slots. Later, it is transferred to the subscribers' post boxes located within the post office. Members of the public who own post boxes enter through a separate door to retrieve their mail.

Postmaster Mansour Eisa Ahmed supervises the work at the counter as well as in the back office. Mansour has risen through the ranks: after five years working as a counter clerk and doing back-office jobs, he became postmaster. A student of Al Ain University, he continues his studies in Agricultural Business Management.

"I joined Emirates Post when I was still at the university. I have been able to put into practice what I learned at the university, especially in human resource management and customer service," says Mansour. "What I like best about my job is the opportunity to interact with people of different nationalities and cultures. When the counter staff cannot solve a problem, they refer the customers to me, and I try my best to help them out."

Mansour admits the job is becoming more challenging as Emirates Post adds new non-postal services. "The work pressure is increasing, but my team is happy to do it because we are serving the community," he concludes. ■

*Article edited by Juliana Nel*



Il n'existe pas de distribution à domicile aux Emirats arabes unis. Tous les clients reçoivent leur courrier grâce à un système efficace de distribution dans des boîtes aux lettres.

There is no home delivery in the United Arab Emirates. All customers receive their mail through an effective post box system.





## A la portée de tous et en tout lieu

Par Jérôme Deutschmann

### Reaching everyone everywhere

Ce slogan, affiché sur les murs de milliers de bureaux de poste dans le monde entier, décliné en six langues, décrit le service postal universel et sert d'illustration au nouveau timbre de service de l'Union postale universelle, émis conjointement par La Poste Suisse et l'UPU le 6 septembre 2005.

L'universalité du service postal, mise en avant sur les affiches de la Journée mondiale de la poste pour la période 2004–2006, constitue le premier objectif de la Stratégie postale mondiale de Bucarest et le fondement de la mission de l'UPU. Avec plus de cinq millions d'employés postaux répartis dans plus de 660 000 établissements postaux pour traiter et distribuer chaque année 430 milliards d'envois, le système postal constitue le plus grand réseau de distribution du monde. Il est à la portée de tous et en tout lieu, même dans les régions les plus reculées. Et, à l'ère d'Internet, des courriers électroniques et des messages SMS par téléphone portable, le service postal demeure le moyen de communication le plus accessible pour la majorité des habitants de la planète.

L'auteur du dessin reproduit sur le timbre répond au nom de Nasir Tahir, originaire du Nigéria et âgé de 15 ans aujourd'hui. Elève à l'Ecole internationale de Berne, Nasir a remporté, en avril 2004, le premier prix du concours d'affiches organisé par l'UPU. Il étudie aujourd'hui en Grande-Bretagne. Un jury indépendant l'a sélectionné parmi 190 concurrents, son œuvre ayant réussi à combiner plusieurs éléments graphiques tout en faisant preuve d'une grande créativité. Tridimensionnel, conçu à partir d'un collage de pièces montées en relief, le dessin de Nasir Tahir montre différents moyens de livraison postale dans le monde et retranscrit parfaitement le dynamisme des activités du réseau postal ainsi que leur portée mondiale.

#### Timbre de service

L'émission d'un timbre de service de l'UPU est la neuvième du nom, la première datant du 16 septembre 1957.

Mais qu'entend-on au juste par «timbre de service»? Ce timbre est utilisé exclusivement pour affranchir la correspondance émanant d'administrations publiques ou d'organisations internationa-

This slogan features on the walls of thousands of post offices worldwide, depicting the universal service. It also stars on the new Universal Postal Union official stamp issued jointly by Swiss Post and the UPU on 6 September 2005.

The universality of the postal service highlighted on the World Post Day posters for 2004–2006 is the prime objective of the Bucharest World Postal Strategy and the bedrock of the UPU's mission. With more than five million postal employees in more than 660,000 postal establishments handling 430 billion items a year, the postal system is the world's biggest delivery network. At the same time, it is accessible to everyone everywhere, even in the remotest corners of the globe. In the age of the Internet, e-mails and SMS messages on mobile phones, the postal service is still the most easily accessible means of communication for most of the inhabitants of our planet.

The image on the stamp was designed by Nasir Tahir from Nigeria, who is now aged 15. Nasir was a student at the International School of Berne when he won first prize in the poster design competition run by the UPU back in April 2004, and is now attending school in Great Britain. An independent jury selected his artwork from among 190 entrants because it successfully combined several graphic components as well as being highly creative. Nasir Tahir's three-dimensional design, an inspired collage in relief, shows the various methods of postal transport used throughout the world and perfectly captures the dynamism of the postal network and the international scope of its business.

#### The official stamp

The new stamp is the ninth in a venerable series that began on 16 September 1957, with the first official UPU stamp.

But what exactly is an official stamp? This stamp is used exclusively to prepay correspondence generated by government units or international organizations. Private individuals and collectors can buy official stamps, but they cannot be used to prepay items dispatched from a regular post office. The UPU Inter-



**Edouard Dayan, Directeur général, et Ulrich Gygi, Directeur général de La Poste Suisse, dévoilant le nouveau timbre de service.**

**Director General Edouard Dayan and Swiss Post General Director Ulrich Gygi unveiling the new service stamp.**



les. Des particuliers et des collectionneurs peuvent acheter les timbres de service. Ces timbres ne pourront toutefois pas servir à l'affranchissement d'envois au départ d'un bureau de poste ordinaire. Le Bureau international de l'UPU n'a pas le statut d'une administration postale et ne peut produire ou vendre des timbres-poste portant son nom. C'est La Poste Suisse, après avoir consulté l'UPU sur le thème et l'opportunité d'une émission, qui se charge de la conception et détermine le tirage global, la répartition des timbres de service et la date officielle d'émission. Les aspects techniques, tels que la valeur et le choix de l'imprimeur de sécurité, lui incombent également.

Le timbre de service et ses produits dérivés sont en vente dans les bureaux philatéliques de La Poste Suisse ou à l'adresse suivante: [philately@upu.int](mailto:philately@upu.int)

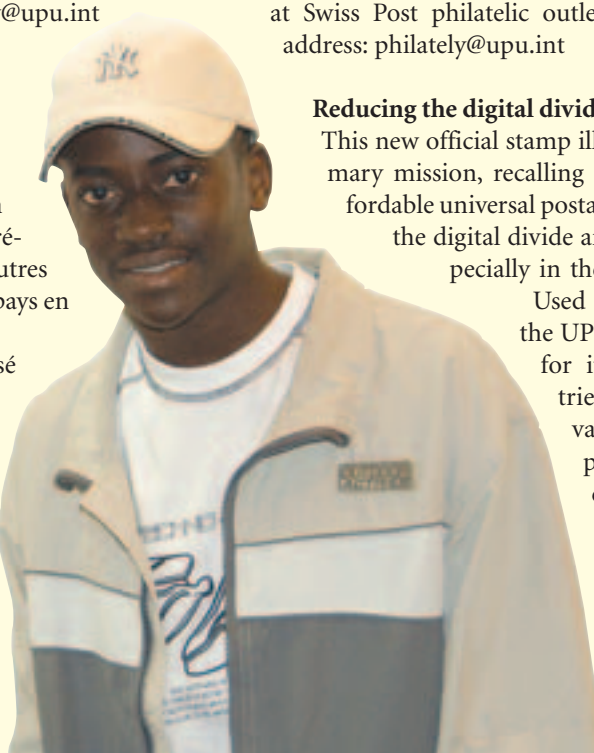
**Nasir Tahir, jeune artiste nigérien.**

**Nasir Tahir, young Nigerian artist.**

### Réduire le fossé numérique

Ce nouveau timbre de service illustre la mission première de l'UPU et rappelle qu'un service postal universel de qualité, à un prix abordable, contribue à réduire le fossé numérique et d'autres disparités, notamment dans les pays en développement.

Ce timbre de service, apposé sur la plupart des envois partant du Bureau international de l'UPU à destination de ses 190 Pays-membres, participe pleinement aux efforts de promotion de l'universalité du service postal. Le timbre illustre la mission première animant la communauté postale, celle d'un service postal à la portée de tous et en tout lieu. ■



national Bureau does not have the status of a postal administration and cannot, therefore, produce or sell postage stamps with its name on them. So Swiss Post consults the UPU about the theme and the expediency of an issue before going on to design the stamp and determine its print run, distribution and official issue date. Swiss Post is also responsible for the technical aspects, such as face values and the choice of security printer.

The official stamp and related products are on sale at Swiss Post philatelic outlets or at the following address: [philately@upu.int](mailto:philately@upu.int)

### Reducing the digital divide

This new official stamp illustrates the UPU's primary mission, recalling that a high-quality, affordable universal postal service helps to reduce the digital divide and other disparities, especially in the developing countries.

Used on most items leaving the UPU International Bureau for its 190 member countries, the official stamp is a valuable part of efforts to promote the universality of the postal service. It evokes the postal community's key mission of ensuring that the postal service reaches everyone everywhere. ■

*Translated by  
Pamela Issott-Bryson*

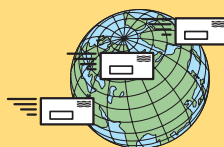
# FINALLY, INTEGRATED, CUSTOMIZED POSTAL SOLUTIONS THAT CAN DELIVER PROFITS AS WELL AS MAIL.

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 businesses 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](http://pb.com/unionpostale)

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



# Circulation d'idées innovantes.



DU SYSTÈME DE TRI HAUTE PERFORMANCE AUX SOLUTIONS CLEFS EN MAIN

Dans un monde en constante évolution, l'anticipation est la clef de la réussite. Écouter, comprendre les besoins, parier sur l'innovation... SOLYSTIC imagine sans cesse de nouvelles solutions. Cette capacité à inventer, SOLYSTIC la doit à la mobilisation de ses équipes, véritables creusets de compétences en ingénierie, informatique, conduite de programmes... et à une forte circulation d'idées innovantes.

## 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](http://www.solystic.com)