

UNION POSTALE

décembre 2007

L'actualité qui fait bouger
le secteur postal



UPU, institution spécialisée
des Nations Unies

4

Commerce électronique

A la conquête du dernier kilomètre

IPS

International Postal System

Systeme complet pour la gestion du courrier international

Ces douze dernières années, le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU a collaboré avec plusieurs agences postales du monde entier afin de mettre au point International Postal System (IPS).

IPS est un système complet pour la **gestion du courrier international** combinant le traitement du courrier, le suivi opérationnel et les échanges de messages EDI.

IPS offre aux agences postales la possibilité d'avoir une **vision précise et complète de toutes les étapes du cheminement de leur courrier** entre les points d'origine et de destination, comprenant les bureaux d'échange de transit, les transporteurs internationaux et les opérations de traitement par la douane.

L'application IPS a pour objectif d'**aider les postes à gérer et à améliorer la qualité de leur service de courrier international**, grâce à une évaluation complète du cycle de distribution du courrier et au contrôle de bout en bout de l'acheminement des envois, des récipients et des dépêches.

Les services postaux internationaux, tels qu'IPS, IPS Light et PSSG, sont aujourd'hui exploités par plus de 120 organisations postales. Ils ont vu le jour grâce à la coopération et à l'échange de connaissances entre les administrations postales sous l'égide de la Coopérative télématique. Conçu par le CTP, IPS constitue un outil complet permettant de gérer l'ensemble du processus de transmission du courrier. Le système peut être adapté aux besoins des autres organisations et facilement couplé à d'autres applications.

Contact

■ Adresse: Centre de technologies postales - Bureau international - Union postale universelle - Case postale 13 - 3000 BERNE 15 - SUISSE

■ Téléphone: +41 31 350 31 11 / Télécopie: +41 31 352 43 23

■ Courriel: info.ptc@upu.int



Sommaire



.....
Les perspectives de croissance du commerce électronique font miroiter nombre d'opportunités aux yeux des opérateurs postaux, fins prêts à livrer les colis générés par les ventes en ligne. Qualité et souplesse sont des mots d'ordre.

En bref	4
Survol des activités de l'UPU	
Avant-propos	5
En couverture	
A la conquête du dernier kilomètre	10
Les services postaux se positionnent face aux opportunités du commerce électronique	
Postes et douanes: union de fait	15
Les opérateurs postaux craignent que des contrôles douaniers plus stricts découragent les échanges transfrontaliers	
Un tigre sensibilise la planète	18
Lisez la lettre de la jeune Malaisienne Sze Ee Lee, qui a remporté le 36 ^e concours international de compositions épistolaires	
Le plus de la formation à distance	22
De plus en plus d'employés postaux se perfectionnent devant l'écran	
La boîte aux lettres	23
Les lecteurs s'expriment	
L'interview	
Le roi de la vente en ligne	24
Pour vous assurer la livraison des colis et paquets générés par la vente en ligne, suivez les conseils de Jeff Staheyeff, président-directeur général d'eBay International	
Tour d'horizon	29
Survol des actualités postales dans le monde entier	

décembre 2007

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

Téléphone: +41 31 350 33 10
Téléfax: +41 31 350 31 77
Courriel: rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int

Publié depuis 1875, *Union Postale* est disponible en allemand, en arabe, en anglais, en chinois, en espagnol et en russe.

Directrice, Cabinet et communication: Juliana Nel
Rédacteur en chef: Rhéal LeBlanc
Rédacteur adjoint: Jérôme Deutschmann
Secrétaire de rédaction: Gisèle Coron
Collaborateurs: Emmanuel Deonna, Laurent Widmer
Traduction: Claire Maldonado-Chailot
Graphisme: Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)
Impression: Benteli Hallwag AG, Berne (Suisse)
Abonnement: publications@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* (UPU)

Commerce international: l'UPU à la table des grands

L'UPU s'est jointe aux principales organisations vouées au développement international pour la conférence «Examen global de l'aide pour le commerce», organisée par l'Organisation mondiale du commerce (OMC) à Genève du 19 au 21 novembre.

Dans son intervention, le directeur général Edouard Dayan a fait valoir le rôle des services postaux pour stimuler le commerce international, surtout pour les petites et moyennes entreprises (PME). Il a évoqué l'exemple du service *Exporta Fácil*, de la poste brésilienne. Disponible dans plus de 8000 bureaux de poste et sur Internet, ce service per-

met aux PME de confier leurs envois pour exportation à l'opérateur postal. Ce dernier se charge de la logistique et d'accomplir les procédures douanières à l'exportation.

«En 2006, 6000 entreprises brésiliennes qui n'avaient jamais exporté ont pu accéder à des marchés extérieurs», a expliqué M. Dayan. Voilà un indicateur concret de l'impact du réseau postal sur la capacité d'un pays en développement à intégrer le commerce mondial.»

Fort de ses capacités physique, électronique et financière, le secteur postal veut développer des partenariats pour améliorer l'ouverture au commerce international, a souligné M. Dayan. «Les réseaux postaux offrent des accès locaux à la logistique des échanges internationaux. Des pratiques comme *Exporta Fácil* ne demandent qu'à être transposées dans d'autres pays, afin que demain plus d'entreprises puissent exporter plus de produits vers plus de pays», a conclu M. Dayan. **RL**



Adressage, tri et distribution du courrier sans faute

La norme d'adressage S42 suscite de plus en plus d'intérêt dans le monde postal et s'applique déjà à 11 pays, notamment les Etats-Unis, la France et la Grande-Bretagne, et huit autres, parmi lesquels l'Allemagne et l'Italie, définissent actuellement les éléments normalisés de la structure de l'adresse propres à leur pays. Il en va de la qualité du traitement du courrier dans beaucoup de pays et de la capacité à expédier son courrier à l'international avec le moins d'erreurs et de retours possibles. La norme d'adressage S42 améliore ainsi la distribution du courrier dans le pays d'arrivée. La formulation d'un modèle d'adressage normalisé facilite et accélère l'automatisation des flux de courrier à un moindre coût pour l'opérateur postal et les grands expéditeurs de courrier. Les opérateurs postaux sont invités à soumettre leurs modèles et une demande (disponible à S42@upu.int) pour un adressage fiable et de qualité tant pour les envois domestiques qu'internationaux à postcode@upu.int. **JP**

De g. à dr.: Luis A. Moreno (Banque interaméricaine de développement), Edouard Dayan (UPU), Dominique Strauss-Kahn (Fonds monétaire international), Rajat Nag (Banque asiatique de développement), Patricia Francis (Centre du commerce international), Abdoulie Janneh (Commission économique pour l'Afrique), Pascal Lamy (OMC), Angel Gurría (Organisation de coopération et de développement économiques), Valentine Rugwabiza (OMC), Kemal Dervis (Programme des Nations Unies pour le développement), Robert Zoellick (Banque mondiale), Juan Somavia (Organisation internationale du travail) et Donald Kaberuka (Banque africaine de développement).

Le chiffre

2824508

avant-propos

Une poule aux œufs d'or

C'est le 26 novembre qu'a eu lieu cette année «cyber lundi». Ce phénomène américain suivant Thanksgiving (l'Action de grâce) marque le point de départ des ventes en ligne durant la période des fêtes, et il aurait engendré cette année plus de 700 millions d'USD, soit 100 millions de plus que l'année dernière. Et ce n'est pas encore le point culminant, attendu aux alentours de la mi-décembre. Les analystes prévoient une augmentation des ventes en ligne aux Etats-Unis, de 20% en novembre et en décembre de cette année. En Europe, les internautes achèteront pour presque 73 milliards d'USD, une augmentation de 58% par rapport à 2006. C'est en Grande-Bretagne qu'on

achèterait le plus en ligne, chaque acheteur dépensant en moyenne 731 EUR.

Meilleure pénétration d'Internet, contraintes de temps et confiance accrue dans la vente en ligne contribueraient à la croissance du commerce électronique, surtout dans les pays industrialisés. Ces transactions génèrent des millions de revenus, mais aussi des millions de colis et paquets. Une opportunité immense pour les opérateurs postaux qui acheminent souvent à domicile les marchandises achetées. Livraison dans les délais, fiabilité, suivi et localisation des envois et calcul automatique des frais d'expédition sont autant d'éléments qualitatifs dont les opérateurs

doivent tenir compte en veillant aux besoins des commerçants et consommateurs. C'est essentiellement le message du président-directeur général d'eBay International, à lire dans notre interview. Par ailleurs, pour encourager le commerce en ligne outre frontières, afin que les pays en développement puissent en profiter, la qualité de service et le dédouanement des envois entrent aussi en jeu. Notre dossier sur les opportunités du commerce électronique pour les services postaux aborde quelques aspects de la problématique.

Le rédacteur en chef

L'UPU se dote d'un nouveau logo



L'UPU change de logo. Le 8 novembre, son Conseil d'administration a adopté une résolution lui permettant d'adopter officiellement comme nouveau logo l'emblème qui apparaît actuellement sur son drapeau. En clair, l'organisation ajoutera à son logo actuel – composé d'un élément de son monument montrant cinq messagers se passant une lettre en encerclant la planète – les branches d'olivier des Nations Unies, symbole de paix apparaissant déjà dans bon nombre de logos d'organisations onusiennes. L'UPU célébrera, le 1^{er} juillet 2008, son 60^e anniversaire en tant qu'institution spécialisée des Nations Unies. En outre, elle accueillera, les 28 et 29 avril 2008, la réunion bisannuelle des chefs des organisations onusiennes sous la présidence du secrétaire général des Nations Unies. Le nouveau logo sera intégré progressivement dans les nouvelles publications, la nouvelle papeterie et sur les supports de communication, entre autres. **RL**

C'est la somme en dollars américains octroyée à un projet pilote pour constituer un système simplifié pour les exportations par voie postale se basant sur l'expérience du projet *Exporta Fácil* au Brésil. Cofinancé par la Banque interaméricaine de développement et différents gouvernements, le projet tentera d'offrir à 4000 nouvelles entreprises en Equateur, au Pérou, en Uruguay ainsi que dans un quatrième pays de la région qui reste à être déterminé, une solu-

tion de logistique intégrée à l'exportation. Ce projet permettra d'accroître la compétitivité internationale des micros, petites et moyennes entreprises, reconnues comme des moteurs du développement économique des pays et de la réduction de la pauvreté. C'est l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal, basée à Montevideo (Uruguay), qui a été chargée de l'exécution du projet.

LW

La poste connecte l'Afrique

A l'occasion du Sommet Connecter l'Afrique, tenu les 29 et 30 octobre 2007 à Kigali (Rwanda), l'UPU a présenté une étude intitulée «Connecter les «non connectés» en Afrique subsaharienne, ou comment les réseaux postaux peuvent promouvoir l'accès aux services infrastructurels». Objectif: montrer qu'en Afrique comme sur d'autres continents la poste est bien positionnée pour coordonner une variété de services. Les établissements postaux offrent déjà des services importants pour la société et pourraient devenir d'importants centres d'affaires capables de proposer une large palette de services administratifs et sociaux (accès à Internet, téléphonie, photocopies, services financiers et autres services postaux).

Présente à Kigali, la conseillère régionale de l'UPU pour les pays d'Afrique anglophone, Gladys Mutya-vaviri, a défendu l'approche proposée par l'UPU: «Suite à mon intervention, plusieurs participants m'ont demandé

des renseignements sur cette thématique et sur les possibilités de partenariat pouvant être scellés entre les postes et les autres partenaires sur le marché, ainsi qu'avec des institutions onusiennes intéressées à travailler avec l'UPU et ses membres pour faciliter l'accès aux nouvelles technologies, notamment dans les régions rurales.»

Organisé par l'Union internationale des télécommunications et d'autres organisations internationales, le Sommet Connecter l'Afrique a réuni sept chefs d'Etat et plus de 1000 participants. L'initiative constitue un partenariat mondial visant à mobiliser les ressources humaines, financières et techniques nécessaires pour remédier aux insuffisances flagrantes des infrastructures des technologies de l'information et de la communication dans la région. A Kigali, des engagements ont été pris pour un montant de plus de 55 milliards d'USD. **LW**



© FIDA/R. Grossman

Transferts d'argent: un grand pas franchi en Afrique

Le Fonds international de développement agricole (FIDA), institution spécialisée des Nations Unies dont les missions consistent à éradiquer la pauvreté dans les zones rurales et à promouvoir leur développement, financera l'installation de services de transferts électroniques de fonds dans les bureaux de poste situés dans les campagnes de six pays d'Afrique de l'Ouest.

Le FIDA accordera 200 000 EUR à ce projet de l'UPU, destiné à étendre le réseau postal financier dans les zones rurales du Bénin, du Burkina Faso, du Mali, de la Mauritanie, du Niger et du Sénégal. L'UPU, la France et les pays concernés financeront le reste du projet, estimé à plus de 300 000 EUR.

Les transferts d'argent électroniques, fiables et abordables entre les migrants et les populations rurales restées au pays, mais aussi entre les petites et moyennes entreprises, devraient se concrétiser dans un délai d'une année. Le projet prévoit aussi l'échange d'informations entre tous les points d'accès au service entre villes et campagnes, où se trouvent la plupart des bénéficiaires des remises de fonds en provenance de l'étranger. Environ 80% de la population des pays visés habitent à l'extérieur des grands centres urbains.

Plus de 30 pays échangent déjà des paiements électroniques via le réseau IFS (International Financial Services), et 34 autres sont actuellement en train de tester l'application pour être opérationnels en 2008. **JD**



Congrès de Nairobi 13 août – 3 septembre 2008



Soutien philatélique

L'Afrique du Sud, le Botswana, Maurice, le Nigéria et la Tanzanie ont émis récemment des timbres afin de soutenir l'organisation du 24^e Congrès postal universel. Les pays verseront la moitié des produits de la vente de ces timbres au pays hôte. Le Kenya participe aussi à cet effort, qui permet, en plus de lever des fonds, d'annoncer le Congrès sur le continent. Les séries émises représentent des costumes africains, le logo du Congrès ou encore différents animaux. **LW**

La Stratégie postale de Nairobi bientôt sous toit

La table ronde mondiale sur la Stratégie postale de Nairobi, tenue en Chine les 4 et 5 décembre, a mis fin au cycle des consultations régionales entrepris par l'UPU pour rassembler les points de vue de ses pays-membres sur la future feuille de route du secteur postal.

Après sept tables rondes régionales et un ultime rassemblement à Guangzhou, ce sont 500 participants de plus de 170 pays qui ont pu s'exprimer au sujet de la future stratégie. Cette dernière, qui tient compte des dimensions physique, électronique et financière du réseau postal mondial et repose sur quatre objectifs: amélioration de l'interopérabilité du réseau, promotion du développement durable du secteur postal, stimulation d'un service postal universel et favorisation de la croissance des marchés et des services postaux.

Pour Pascal Clivaz, directeur des finances et de la planification stratégique au Bureau international, «un des enseignements majeurs de ces tables rondes a été de constater que les objectifs sont semblables dans le monde entier, mais l'ordre des priorités change».

La mise en œuvre de cette stratégie se fera au travers des plans de développement régionaux élaborés par le Bureau international et devrait permettre de renforcer le secteur postal en tant que composante essentielle de l'économie mondiale.»

La feuille de route quadriennale de l'UPU sera soumise à l'approbation finale du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration, lors de leur dernière session en janvier et en février 2008. Elle sera ensuite présentée au Congrès de Nairobi pour adoption par les pays-membres. **LW**

Candidatures annoncées

Le directeur général, Edouard Dayan, et le vice-directeur général, Guozhong Huang, de la France et de la Chine respectivement, brigueront un deuxième mandat de quatre ans au Bureau international de l'UPU à partir de 2009.

Les deux dirigeants ont annoncé leur décision lors du Conseil d'administration (CA) de l'UPU, réuni au siège de celle-ci du 22 octobre au 9 novembre. Aucun autre candidat ne s'est manifesté jusqu'à présent. Les

pays-membres élisent le directeur général et le vice-directeur général lors du Congrès de l'UPU.

En outre, la Grande-Bretagne, en la personne de Murray Buchanan, directeur adjoint des affaires internationales à Royal Mail, a annoncé sa candidature à la présidence du Conseil d'exploitation postale 2009–2012. Composé de 40 pays-membres, cet organe de l'UPU étudie les questions opérationnelles et techniques du secteur postal.

Par ailleurs, le CA a approuvé le choix de Mario Felmer Klenner, du Chili, comme doyen du 24^e Congrès de l'UPU. M. Felmer Klenner a été directeur général de la poste chilienne. Bénéficiant d'une vaste expérience dans le domaine postal, le doyen joue un rôle protocolaire et ouvrira officiellement le Congrès.

Le Qatar s'est proposé officiellement pour accueillir le 25^e Congrès de l'UPU en 2012. Cette décision sera prise au Congrès de Nairobi. **RL**



En Jamaïque, les postiers du bureau May Pen ont interprété une courte pièce de théâtre pour montrer au public les aspects de leur travail au quotidien et leurs nouvelles motos pour la tournée.

La poste célébrée

Le 9 octobre 2007, les postes ont une fois de plus redoublé d'originalité pour montrer à leur clientèle, au grand public et aux médias l'importance du service postal dans leur vie de tous les jours. Sans exhaustivité aucune, les postiers de la Barbade ont offert des colis aux plus démunis lors de leur tournée, des émissions radio et télé ont été diffusées en Slovaquie et en Turquie sur la thématique de la poste, des facteurs jamaïcains ont joué la comédie pour montrer au public leur travail au quotidien, la poste du Nicaragua a présenté une nouvelle forme de courrier hybride pour les entreprises, l'opérateur postal de Macao a lancé son tout nouveau service d'achats en ligne WeShop, la poste rwandaise a inauguré son nouveau site Web et la Régie nationale des postes du Burundi a organisé une marche sportive de 15 kilomètres pour son personnel. D'autres activités en images sur la Journée mondiale de la poste sont visibles sur le site Web de l'UPU. **JD**

› www.upu.int/world_post_day/fr/

Echanges IFS entre la France et la Russie: c'est parti!

Avancée importante dans le développement mondial du réseau postal financier: la Banque postale, filiale de La Poste française, et la poste russe ont signé, vendredi 16 novembre à Paris, un contrat pour échanger des transferts d'argent électroniques.

Connu sous le nom de mandat express international, le produit à délai garanti de deux jours transitera par le réseau IFS de l'UPU.

L'accord a été signé en présence des premiers ministres français et russe. Et pour cause. La poste russe, qui échange annuellement plus de 2,5 millions de transferts d'argent électroniques avec une dizaine de pays voisins, notamment l'Ukraine, est l'un des plus importants utilisateurs du réseau IFS. La Poste française, pour sa part, échange avec plus d'une douzaine de pays et territoires en Afrique, en Asie/Pacifique et en Europe.

Une soixantaine de pays ou territoires sont actuellement connectés au réseau IFS de l'UPU, dont l'objectif consiste à moderniser le service des mandats sur support papier traditionnels en les remplaçant progressivement par les transferts électroniques, qui permettent une meilleure gestion et qualité de service visant à décourager le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme par des voies informelles. **RL**

Pour mieux expliquer les frais terminaux

Les pays trouvent désormais sur le site Web de l'UPU un outil pour calculer les frais terminaux qu'ils percevront dans le cadre du nouveau système qui sera proposé au Congrès de Nairobi 2008. Le système de frais terminaux sert à rémunérer les pays de façon équitable pour le traitement du courrier international arrivant.

Le nouvel outil de calcul aidera les pays à concrétiser les hypothèses émises jusqu'à présent pendant les sessions du groupe de projet «frais terminaux» et à apaiser toute crainte possible, notamment de la part des pays en développement, en vue de la transition vers le système de frais terminaux cible, basé sur les éléments de coût propres à chaque pays.

Le système proposé pour le cycle 2010-2013 fera transiter graduellement tous les pays vers ce système cible tout en contrôlant l'impact financier

qu'ils pourraient subir. En outre, il garantira des revenus pour les pays en développement, établira un lien avec la qualité de service fournie, ce qui est déjà le cas pour les pays industrialisés, et assurera une transition maîtrisée des pays en développement dits «plus avancés».

«Nos analyses démontrent que l'impact financier pour la majorité des pays en développement sera positif. De fait, les augmentations des frais terminaux proposées produiront des bénéfices pour ces pays, qui importent plus de courrier international qu'ils n'en exportent», explique Georgios Goumas, coordonnateur des affaires économiques à l'UPU.

Une table ronde mondiale sur les frais terminaux est prévue les 21 et 22 janvier 2008 à Berne. L'objectif sera d'obtenir un consensus sur la proposition qui sera finalement présentée à Nairobi. **RL**

Une bonne année pour le FAQS

Pour les postiers chinois, pas facile de trier les enveloppes portant des adresses en caractères latins. A l'heure actuelle, tout se fait à la main. Mais plus pour longtemps. La Chine est l'un des 16 pays pour lesquels le Conseil fiduciaire du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) a adopté un projet lors de sa rencontre en octobre. La Chine bénéficiera de 3 millions d'USD au titre de ses ressources FAQS pour, entre autres, mettre en place un système pour traduire automatiquement en caractères chinois des adresses internationales afin d'améliorer la distribution du courrier.

Adoption de systèmes pour mieux suivre le courrier, installation de détecteurs à rayons X pour améliorer la sécurité des envois postaux, installation de bureaux de poste mobiles dans les zones rurales, amélioration du réseau de transport: ce sont 21 projets très variés, totalisant 8,4 millions d'USD, qui ont été approuvés récemment, dont un d'envergure régionale qui permettra à neuf pays d'Amérique latine d'établir un programme de comptabilité analytique.

En 2007, le FAQS a financé 75 projets à raison de 15,8 millions d'USD. C'est la première fois que le Fonds dépense plus d'argent qu'il n'en récolte, grâce à une majoration des frais terminaux payés par les pays-membres de l'UPU.

Par ailleurs, le Conseil fiduciaire a décerné des certificats au Bélarus, à El Salvador, à Fidji, à la Jordanie, au Kenya, au Mozambique, à Trinité-et-Tobago et à l'Ouganda pour avoir réalisé les objectifs de leurs projets FAQS et amélioré la qualité du service postal dans leur pays. **RL**

Les hauts et les bas du courrier

En 2006, les services postaux du monde entier ont livré 439 milliards d'envois de la poste aux lettres des régimes intérieur et international et 6,2 milliards de colis. Si les volumes de la poste aux lettres du régime intérieur ont augmenté de 0,9% par rapport à 2005, ceux du régime international ont baissé de 2%. Les colis, quant à eux, continuent de se faire plus nombreux chaque année, ayant augmenté de 4,8% par rapport à l'année précédente, régimes intérieur et international confondus. Par ailleurs, au moins 60% des pays proposent des services postaux en ligne, comme le suivi et la localisation des envois, la recherche des codes postaux ou la vente de produits philatéliques. La poste aux lettres continue d'assurer entre 40 et 60% des recettes des opérateurs postaux d'Afrique, d'Amérique latine et des Caraïbes, d'Europe et de la Commu-



©Ieniemienie/Photocase

nauté des Etats indépendants, des pays arabes et des pays industrialisés. En Asie/Pacifique, cependant, 46% des recettes postales proviennent des services financiers. Les chiffres de l'UPU sont établis sur la base des informations fournies par les opérateurs postaux désignés participant à un questionnaire annuel. **RL**

Base de données statistique en ligne:
> www.upu.int/statistics/fr/index.shtml



A la conquête du dernier kilomètre

.....

Le commerce électronique global représentait en 2006 un chiffre d'affaires de 12,8 mille milliards d'USD, soit 18% du commerce global des marchandises. Pour décrocher la part du lion de la distribution, les services postaux doivent jouer les cartes de l'innovation et de la qualité.

La récente force de leur dollar par rapport au billet américain a encouragé les Canadiens à se ruier dans les boutiques virtuelles de leur voisin du sud pour y acheter toutes sortes de marchandises. A un point tel que la poste canadienne connaissait, fin octobre, une hausse de 18% du volume de courrier et de colis par rapport à l'année précédente. Du jamais vu, et à un moment où la période des fêtes n'avait même pas encore commencé. Douaniers et centres de tri s'en sont trouvés débordés.

L'incident est anecdotique, mais montre l'importance que prend aujourd'hui la vente par Internet, surtout lorsque les conditions économiques sont favorables. D'ailleurs, la croissance des ventes en ligne devance celle du secteur traditionnel de la vente au détail. Et ce à l'échelle mondiale.

D'après une récente étude du Credit Suisse, le montant des achats sur Internet dans le monde devraient passer de 170 milliards en 2006 à 263 milliards d'USD d'ici à 2010, soit une progression de 54%. Ancré à la croisée des réseaux physique, électronique et financier, le secteur postal tire déjà avantage du phénomène du commerce électronique, mais pourrait en profiter davantage. En améliorant l'accessibilité à des services intégrés à haute valeur ajoutée, les opérateurs peuvent non seulement soutenir leurs activités de base, mais aussi diversifier leur offre afin de susciter de nouvelles sources de revenus.

Echanges accrus

Internet a ouvert les portes à d'innombrables boutiques en ligne. Les échanges d'entreprise à entreprise (B2B) ont ouvert la voie aux échanges entre entreprises et clients (B2C) et maintenant entre particuliers (C2C), par exemple sur des sites d'enchères. L'augmentation des transactions transfrontalières nourrit le trafic des colis. D'après les plus récentes données de l'UPU, plus de 6,2 milliards de colis ont été expédiés en 2006, dont 40 millions de colis du régime international (une augmentation de 1,4% par rapport à 2005).

«Le rythme des échanges entre les Etats-Unis et la Grande-Bretagne est déjà très élevé. Le trafic international augmentera à mesure que les échanges continueront à s'organiser régionalement, notamment depuis la Chine, l'Inde et l'Europe», explique Paul Donohoe, chef du programme «commerce électronique» au Bureau international.

Pour tirer avantage de ce pactole, les postes développent des services et outils pour faciliter la vie des commerçants et des acheteurs et améliorent les services de dépôt, de collecte et de distribution des colis. La conquête du «dernier kilomètre», cette partie de la transaction consistant à livrer au consommateur les marchandises achetées en ligne, est déjà bien amorcée dans les pays industrialisés. Mais les pays en développement, où un potentiel énorme existe, pourraient devenir demain l'apanage des sociétés de distribution, notamment dans des pays émergents comme la Chine et le Brésil.

Les pendulaires suisses peuvent déjà retirer leurs colis à quelque 250 points de retraits partout dans le pays, situés dans des gares, stations-services ou kiosques, et même le soir ou le week-end. Par ailleurs, les clients du supermarché virtuel LeShop.ch peuvent se faire livrer quotidiennement par la poste des produits à domicile. La solution a déjà séduit 160 000 ménages suisses. «La Poste répond avec précision, flexibilité et dynamisme aux attentes des clients en relevant le défi que représente la livraison quotidienne d'une telle masse de denrées périssables», souligne Christian Wanner, cofondateur et directeur général de Le Shop SA.

.....
Par
Emmanuel
Deonna

Victime de marketing ciblé

Pour accroître les ventes en ligne, certaines stratégies ont depuis longtemps fait leurs preuves. D'Amazon à Google en passant par eBay, les géants d'Internet ont recours aux bons vieux catalogues par correspondance. En mars dernier, la poste américaine fut l'«heureuse victime» d'une opération d'eBay visant pas moins de 35 millions de consommateurs. Certains bureaux de postes étaient au bord de l'implosion!

Les entreprises passent progressivement de la publicité dans les médias à grande diffusion à une utilisation accrue des communications ciblées et personnalisées. Les opérateurs doivent ainsi mettre en place des systèmes de gestion des relations avec la clientèle et intégrer dans leurs stratégies des solutions de marketing direct de plus en plus performantes.

Grâce au service Libres frontières de Postes Canada, par exemple, les clients canadiens qui consultent les sites Web d'entreprises américaines savent exactement le coût de leurs achats, car le montant total des transactions inclut les taxes, les droits de douane et les variations de taux de change. Afin d'aider les commerçants américains à conquérir le marché canadien, Postes Canada leur propose des outils de segmentation permettant de trouver les meilleurs clients en fonction du profil du consommateur. Comme l'explique Paulina Sazon, en charge de la stratégie de vente directe à Postes Canada, Libres frontières s'appuie sur des services de gestion de données et des programmes de relations publiques destinés à sensibiliser les clients canadiens à l'image de marque des entreprises américaines. «En 2006, Postes Canada a lancé le premier catalogue canadien multicommerçant, le Lookbook. Cet outil de marketing est un moyen économique pour les détaillants de prospecter des clients, car les envois sont ciblés et le catalogue est distribué à plus d'un million de foyers au Canada». Et la politique marketing dynamique de Postes Canada porte ses fruits. «En 2006, les détaillants utilisant Libres frontières ont vu leurs ventes augmenter de 50% pendant la saison estivale. D'après l'une de nos études, les secteurs de l'habillement et de la décoration d'intérieur ainsi que les produits électroniques seront les premiers, à l'avenir, à profiter de la vente directe», conclut Paulina Sazon.

Offrir de la valeur ajoutée

La révolution numérique a aussi rendu les consommateurs plus exigeants. Puisque ces derniers peuvent facilement comparer la qualité des offres proposées, les fournisseurs doivent mettre l'accent sur la sécurité de la transaction et la qualité de l'information. Publié en septembre 2006, le baromètre de la Commission européenne consacré à la protection des consommateurs sur le marché intérieur soulignait les importantes réticences des consommateurs européens à s'engager dans des transactions transfrontalières. Comme l'explique Katja Mrowka, experte en droit du commerce et de la concurrence à la Fédération allemande des organisations des consommateurs, les consommateurs veulent une information claire afin de pouvoir faire un choix informé, et la possibilité de retourner la marchandise. Pour Henri de Maublanc, directeur d'Aquarelle.com, société française spécialisée dans la livraison de fleurs qui fait 95% de son chiffre d'affaires de 35 millions d'EUR sur Internet, «les clients s'attendent surtout à ce que l'information leur soit livrée en temps réel. C'est le principal défi du secteur postal dans les années à venir».

Plusieurs opérateurs postaux répondent déjà à ces défis. «Calcul automatique des frais de port, impression des étiquettes, programmation de l'enlèvement des envois à domicile, information sur le suivi et la localisation, programmes marketing: voilà autant de fonctionnalités déjà disponibles en ligne», souligne Paul Donohoe.

En plus de gérer leurs propres boutiques en ligne, d'autres opérateurs offrent des solutions d'hébergement pour les petites et moyennes entreprises. Des partenariats conclus avec les banques et les principaux fournisseurs de cartes de crédit permettent de garantir la sécurité des transactions en ligne et d'obtenir la confiance des clients.

Fonctionnant sur le principe du prépaiement, Postepay facilite les achats sur Internet des clients de la poste italienne. D'importants sites d'enchères en ligne comme eBay ont d'ailleurs intégré Postepay parmi leurs options de paiement.

La force des opérateurs postaux est de pouvoir offrir des solutions sur toute la gamme de services indispensables au commerce électronique. Sachant que 95% des sociétés italiennes sont des petites et moyennes entreprises, la poste italienne tente de développer une offre sur mesu-

Solutions coréennes: Solides et fiables

re. «Notre offre s'articule autour de plusieurs éléments: hébergement de sites Internet, solutions de paiement, logistique (y compris le retour des marchandises) et services de marketing. Depuis que nous avons lancé la solution à la fin novembre, nos clients peuvent choisir la plateforme dans son ensemble, ou un ou plusieurs de ses modules», explique Stefania Sbrizzi, en charge de Poste-commerce à la poste italienne.

Faciliter les exportations

En facilitant les opérations commerciales des petites et moyennes entreprises, la poste italienne suit la voie tracée par son homologue brésilienne Correios. A l'origine, la poste brésilienne constate que les petites et moyennes entreprises délaissent particulièrement le secteur des exportations. Elle s'atèle donc, avec l'aide du Gouvernement et de la Banque centrale brésilienne, à mettre en place un programme pour encourager les entreprises souhaitant exporter par la poste. Grâce au service Exporta Fácil, les entreprises voient le nombre de documents d'exportation à remplir considérablement réduit, et Correios est aujourd'hui le seul opérateur logistique du pays effectuant des opérations de dédouanement dans ses locaux.

Avec CorreiosNet Shopping, lancé en août 2003, l'opérateur brésilien développe ensuite une solution pour l'hébergement de boutiques virtuelles en ligne. A ce jour, pas moins de 600 micro et petites entreprises ont rejoint le portail.

Les bénéfices tirés d'un outil de comparaison des prix en ligne comme Busca Pe font également leurs preuves. «Grâce à Busca Pe, nos clients peuvent comparer tous les prix proposés par les vendeurs, à l'intérieur comme à l'extérieur de la plate-forme CorreiosNetshopping», ajoute Antonio Braquehais, responsable du commerce électronique à la poste brésilienne.

Les opportunités ne manquent pas. Pour cette raison, le développement du commerce électronique s'inscrit au cœur de la stratégie sur les produits et services électroniques faisant partie intégrante de la prochaine stratégie postale mondiale de l'UPU, qui sera adoptée au Congrès de Nairobi 2008.

.....

Les solutions de commerce électronique offertes par la poste coréenne lui ont valu deux prix World Mail en 2006. Et pour de bonnes raisons. Les quelque 34 millions d'internautes en Corée peuvent acheter des produits agricoles et de la pêche ou des produits artisanaux et industriels proposés par plus d'un millier de producteurs répartis sur l'ensemble du pays. Fait unique en son genre, des agences gouvernementales sont mobilisées pour soumettre ces produits à des contrôles stricts à intervalles réguliers. Tout risque sanitaire est ainsi écarté. «L'an dernier, la poste coréenne a offert ses services de consultation en matière de technologies de l'information et de la communication, en particulier pour le commerce électronique, aux postes du Kazakhstan et de la Mongolie. Reposant sur une infrastructure solide et fiable et une longue expérience, nos solutions de commerce en ligne stimulent la croissance des colis et contribue grandement au développement économique local», explique Sook-Yeon Lee, vice-directrice du département de la coopération internationale de la poste coréenne. La poste coréenne assure notamment le ramassage des colis à domicile et le suivi et la localisation des envois. «En 2006, nous avons livré 40 millions de colis et d'envois EMS. Nous avons répondu à 250 millions de requêtes relatives à leur suivi et localisation. En tout, le secteur des EMS et des colis a généré 442 millions d'USD, soit 21% de notre chiffre d'affaires», se réjouit Kyung-Won Jung, président de la poste coréenne.

Miser sur la qualité de service

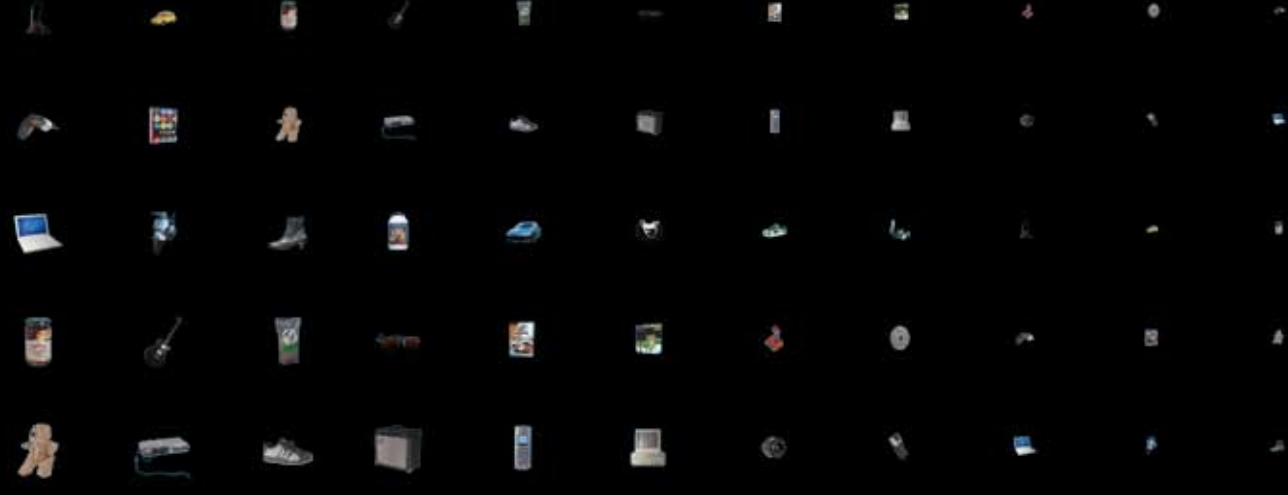
.....

Pour mieux profiter du commerce électronique, plusieurs opérateurs mettent le paquet sur la qualité de service. Et s'en tiennent responsables, répercussions pécuniaires à l'appui en cas de défaillance. Les postes membres du Groupe Kahala en sont un excellent exemple.

.....

Lire l'article en ligne:

www.upu.int/union_postale/fr/index.shtml



Stimuler le commerce Sud–Nord

.....

Depuis le Sommet mondial sur la société de l'information (Tunis 2005), l'UPU participe avec d'autres organisations onusiennes au développement du plan d'action sur le commerce électronique. La dernière rencontre annuelle de ce groupe s'est tenue en mai 2007 à Genève. Elle s'est intéressée tout particulièrement à l'impact des nouvelles technologies de l'information sur les chaînes de valeur globales. Le Bureau international de l'UPU y a présenté une étude sur le secteur postal comme facilitateur du commerce international pour les petites et moyennes entreprises (PME).

En effet, de petits entrepreneurs du Sud ont compris qu'ils pouvaient aussi profiter du commerce électronique et vendre leurs produits sur Internet, et non dans le marché de leur ville ou village. A l'exemple d'Antonio Diaz, un artisan mexicain de l'Etat de Oaxaca*, qui écoule sa production d'animaux sculptés en bois non plus sur une natte posée à même le sol, mais sur Internet. Trois fois par semaine, il se rend en ville pour poster un colis à destination de Mexico City, où une organisation s'occupe, pour plusieurs artisans, de la mise en ligne et de la vente sur eBay dans le monde entier. Une aubaine pour ce paysan mexicain qui a ainsi plus que triplé ses revenus.

D'autres modèles de ce genre se développent actuellement grâce à des organisations qui aident les PME

.....

à accéder au commerce mondial. PEOPLink, par exemple, avec sa solution CatGen (pour «Catalogue Generator»), aide 1400 PME dans une quarantaine de pays à participer à la magie du commerce électronique et à écouler de la céramique du Viet Nam, des masques du Népal ou de l'artisanat du Rwanda dans les pays du Nord. CatGen permet aux PME de créer un catalogue accessible via une plate-forme de vente comme eBay. CatGen réceptionne le paiement et l'artisan prépare un petit colis avec l'objet acheté. Par soucis d'économies, les colis de différentes PME sont regroupés avant d'être acheminés dans le pays de destination, où ils sont distribués aux clients particuliers.

Mais le directeur de CatGen, Daniel Scaldeo, est actuellement à la recherche d'une solution plus adaptée pour le transport des marchandises: «En plus des coûts, de la vitesse et de la fiabilité, nous préférierions avoir une solution globale de distribution sur laquelle nous pourrions compter et juste dire aux gens: «Nous utilisons les services EMS des pays participants.»»

L'envoi des marchandises, la dernière étape d'une vente sur Internet, pose en effet des défis en termes de prix, de temps et de dédouanement, qui sont autant d'obstacles au commerce Sud-Nord. Paul Donohoe, chef du programme «commerce électro-

.....

nique» au Bureau international, est conscient de ces problèmes: «A côté de ses collaborations avec des organisations internationales comme l'Organisation mondiale du commerce, la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement et l'Organisation mondiale des douanes afin de développer des stratégies globales et des solutions pour répondre à ces défis, l'UPU et ses membres travaillent avec les marchands en ligne afin de développer de nouvelles normes pour améliorer la qualité de service et de développer de nouveaux services facilitant l'expédition et la distribution d'articles achetés sur Internet, dans les pays industrialisés comme dans le sens Sud-Nord. Notre défi pour le futur consiste à revoir continuellement les structures internationales de coûts pour offrir des envois postaux à des prix abordables du Sud vers le Nord.» **rw**

*eBay Magazin 1/2007

Union de fait

Pour l'instant, il est encore facile d'envoyer documents et marchandises au-delà des frontières. Mais les choses se corsent.

.....
Par
Laurent Widmer

.....
Illustration:
Ray Hegelbach

Au guichet, il suffit actuellement de remplir, à la main, une formule CN 22, CN 23 ou CP 72 en indiquant le contenu du colis, son poids, sa valeur et s'il s'agit d'un échantillon commercial ou d'un cadeau. Dans la foulée de la modernisation des opérations douanières et du traitement électronique des données, mais aussi pour des exigences de sécurité et mettre à égalité tous les transporteurs de colis, les douanes pourraient à terme exiger plus d'informations sur le contenu des colis postaux, et ce sous forme électronique. Pour les opérateurs, les étapes du traitement d'un envoi transfrontalier augmenteraient et l'expéditeur pourrait, par exemple, devoir donner électroniquement le numéro tarifaire spécifique pour le groupe de produits envoyés. De tels échanges sont déjà obligatoires aux Etats-Unis et vont le devenir en Europe.

Dans l'Union européenne, à partir de juillet 2009, les opérateurs économiques seront tenus de fournir à l'avance aux autorités douanières des informations sur les marchandises destinées à être introduites sur le territoire européen ou à quitter ce dernier. Les Etats-Unis ont également publié un règlement concernant la communication préalable d'informations figurant sur le manifeste de la cargaison, la règle dite des vingt-quatre heures de préavis. Ce règlement oblige les transporteurs à communiquer au Bureau des douanes et de la protection des frontières (CBP) les données figurant sur la déclaration électronique vingt-quatre heures avant le chargement des conteneurs maritimes à destination des Etats-Unis. Pour le fret aérien, les informations doivent être communiquées aussitôt après le décollage. Grâce à cette règle, le

CBP peut sélectionner les chargements à haut risque avec son système de ciblage automatisé. «Pour l'instant, ces règles ne concernent pas les postes, relève Tiddo Bresters, président du groupe «soutien douanes» de l'UPU, «mais, à long terme, les opérateurs postaux pourraient devoir donner plus d'informations aux douanes et, pour certains flux de courrier, respecter un préavis».

Si elles étaient un jour appliquées aux lettres et aux colis, ces réglementations pourraient avoir un impact considérable pour les opérateurs postaux désignés, qui interconnectent leurs réseaux grâce à l'UPU.

Au contraire des grands opérateurs privés comme DHL, Fedex ou UPS, les opérateurs postaux des 191 pays faisant partie du système d'échange de l'UPU ne peuvent pas contrôler toutes les étapes, du dépôt jusqu'à la distribution, d'un envoi international. Des données de suivi et de localisation et de description des marchandises contenues dans un envoi sous forme électronique ne sont pas disponibles tout au long de la chaîne de traitement des envois entre les pays-membres de l'UPU. Il est en effet difficile pour la poste de savoir dans quel sac et avec quel avion arrivera un envoi donné. «Les opérateurs postaux publics suivent de près ces nouvelles exigences et craignent d'être bientôt soumis à de telles règles et que les spécificités du monde postal ne soient plus reconnues», relève Akio Miyaji, coordonnateur de la qualité de service au Bureau international de l'UPU. On s'éloignerait donc des exceptions prévues pour la poste dans la convention de Kyoto (v. encadré, page 16).

Collaboration renforcée

.....

Les rapports entre les douanes et les opérateurs postaux sont réglés dans différents documents. L'interlocuteur principal pour l'UPU est l'Organisation mondiale des douanes (OMD). La collaboration se base sur la Convention de Kyoto, une convention internationale sur la simplification et l'harmonisation des régimes douaniers adoptée en 1974. Reconnaissant la nature particulière du trafic postal et compte tenu du nombre considérable des envois postaux, ce document définit des procédures simplifiées de dédouanement pour ce secteur de façon à réduire au minimum les délais et les coûts. La poste et la douane œuvrent dans ce sens à travers une collaboration tant au niveau national qu'international. Différents accords d'entente ont également été signés entre l'OMD et l'UPU. Le dernier a été paraphé en septembre par le directeur général de l'UPU et par le secrétaire général de l'OMD. Il prévoit de renforcer davantage la coopération entre les deux organisations en vue de faciliter un commerce mondial libre et sécurisé. Pour ce faire le *Guide sur les exportations par voie postale* sera mis à jour et la sécurité sera encore renforcée grâce à l'établissement de nouvelles normes et procédures. Les deux organisations sont également convenues d'élaborer des cours à distance et de dispenser conjointement des ateliers régionaux de formation en vue d'améliorer la qualité des services offerts par la poste et par la douane. Enfin, l'UPU et l'OMD vont œuvrer plus étroitement à la modernisation des procédures douanières et postales, notamment pour satisfaire les pressions croissantes en matière de transfert électronique de données.

Trouver des solutions

Dans ce domaine, l'UPU tente de développer une solution en collaboration avec l'Organisation mondiale des douanes (OMD). Des normes pour les messages EDI sont en train d'être élaborées afin d'assurer l'interopérabilité entre les postes et les douanes. Le système de gestion des envois internationaux de l'UPU, dénommé International Postal System (IPS), est en œuvre dans plus de 130 pays. Il génère aujourd'hui tous les messages EDI échangés entre les opérateurs postaux. Pour les échanges avec les douanes, il existe actuellement quelques interfaces différentes dans certains pays. Pour Harald Weyerich, responsable du Centre de technologies postales de l'UPU, «notre défi consiste à assurer l'interconnexion entre les opérateurs postaux et les douanes dans le monde entier. Pour atteindre ce but, il faut normaliser les échanges de données, introduire ces normes dans le système IPS et interconnecter IPS avec les systèmes douaniers dans les pays respectifs. Nous travaillons dans ce sens avec l'OMD et d'autres partenaires.»



Paradoxalement, si Internet ne connaît pas de frontières, les échanges physiques entre pays se compliquent suite à de nouvelles réglementations, souvent dues à des exigences accrues en matière de lutte contre le terrorisme. A côté de la sécurité, un autre problème se pose désormais pour le secteur postal: le respect de la propriété intellectuelle. Un grand opérateur postal a été accusé récemment de transporter des appareils électroniques contrefaits. Le jugement est en appel. Parce que, souvent, ni le fabricant ni l'expéditeur ne peuvent être condamnés, la poste pourrait être un coupable idéal. Mais la poste fait son travail de transporteur et garantit le secret postal. Elle peut collaborer avec les douanes dans ce dossier, mais ce n'est pas à elle d'effectuer les contrôles. Il faudrait alors que des chimistes et autres spécialistes de la contrefaçon soient présents dans chaque bureau de poste ou office d'échange.

D'autres changements sont en train d'intervenir pour le dédouanement postal. Des opérateurs postaux effectuent un contrôle afin d'identifier quels sont les envois qui doivent impérativement passer devant un douanier et ceux qui peuvent être contrôlés au hasard, accélérant ainsi les procédures de dédouanement. En Suisse et aux Etats-Unis, une nouvelle loi met les postes de ces deux pays sur un pied d'égalité avec les autres entreprises du secteur postal. De plus, La Poste Suisse doit maintenant faire dédouaner les envois entrants (import) par ses propres déclarants en douane sous surveillance et contrôle de douaniers. L'opérateur helvétique reste cependant au bénéfice de quelques exceptions en reconnaissance de la spécificité de ses activités et de son devoir d'interconnexion. Un système similaire a été adopté aux Pays-Bas.

Un tigre sensibilise la planète



Sze Ee Lee a reçu son prix, parmi d'autres lauréats malaisiens, le jour même de la célébration du 62^e anniversaire de l'ONU par Richard Leete, représentant du Programme des Nations Unies pour le développement, en reconnaissance de l'action de ces Malaisiens au soutien des idéaux des Nations Unies.

Par
Jérôme
Deutschmann

Il s'agissait d'écrire une lettre aux habitants de la planète au nom d'un animal sauvage dont l'habitat était menacé par l'évolution du climat ou de l'environnement.

Se mettant dans la peau d'un jeune tigre de la forêt vierge, Sze Ee Lee nous raconte sa vie dans la jungle que la folie dévastatrice de l'homme vient perturber. La jeune Malaisienne, qui a remporté le 36^e concours international de compositions épistolaires de l'UPU, s'est «inspirée d'articles lus dans les journaux et a écrit la lettre en trois jours», a-t-elle déclaré au journal *Bernama Daily Malaysian News*.

Cette année encore, plus de trois millions de jeunes auteurs, originaires de 61 pays, ont exprimé leurs craintes face au réchauffement climatique, à la pollution des

cours d'eau, à la déforestation et au braconnage, pour ne citer que quelques fléaux.

«Nous sommes sans défense. Nous dépendons de vous, habitants de la planète, pour nous sauver», a conclu Sze Ee Lee dans sa lettre, qui a séduit le jury de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) à l'unanimité. «Avec sa sensibilité et son imagination, la jeune Malaisienne a réussi à exprimer l'urgence de la situation», a précisé le jury.

Le deuxième prix revient à Margaret Ayieko Grace, du Kenya, et à Wara Sofia Facio Flores, de la Bolivie. Le troisième prix a été décerné à Mariana Köster, de l'Estonie.

36^e concours international de compositions épistolaires

Lettre lauréate



2^e prix – Wara Sofia Facio Flores (Bolivie)



2^e prix – Margaret Ayieko (Kenya)



3^e prix – Mariana Köster (Estonie)

Lot 116 Herbal Trees
Tiger Road 1/3
Raub Rainforest
Pahang Darul Makmur
Malaysia

24 mars 2007

Chers habitants de la planète,

Ne soyez pas surpris quand vous lirez cette lettre. Permettez-moi de me présenter: Je m'appelle Cody ; je suis un bébé tigre et je vis dans la forêt pluviale de Malaisie. Je suis peut-être jeune, mais j'ai déjà vu des choses horribles faites aux créatures de la planète. Après avoir entendu dire ce qui était arrivé à mon cousin Nikki, je n'ai plus pu dormir pendant des jours. Heureusement, il a été sauvé in extremis de la marmite. Des gens compatissants se sont ensuite bien occupés de lui. Aussi ai-je bien des choses à dire aux habitants de cette planète.

Je veux d'abord vous féliciter tous. Nombre d'entre vous avez reçu une bonne éducation et vivez au rythme de votre prétendue modernisation. Cela signifie-t-il pour autant que les humains sont civilisés? Dans ce cas, pourquoi tant d'humains éprouvent-ils le besoin d'envahir notre jungle, en plus de nous chasser comme aux temps primitifs? Chers habitants du monde, ne venez pas brûler nos maisons, occuper nos terres, notre habitat naturel. Nous n'avons nulle part ailleurs où aller.

Avec votre technologie avancée, vous pouvez construire des gratte-ciel. Un jour, l'homme pourra peut-être même construire une ville souterraine (mais pas sous la mer, s'il vous plaît). Alors, quel besoin avez-vous de notre terre? Je vous en prie, laissez notre habitat tranquille.

Si vous voulez nous aider, alors évitez de jeter vos déchets dans les rivières. Oh, chers fermiers, ayez la sagesse d'employer des engrais organiques, de sorte que les engrais chimiques, qui sont si nocifs pour nous, ne s'écoulent plus dans les rivières. La rivière est notre et votre source d'eau. La faune aquatique, crevettes et poissons, nous nourrit tous, vous, moi et d'autres animaux. Ne nous empoisonnez pas indirectement.

La meilleure façon de nous aider à survivre est de préserver notre habitat. Alors même que la protection de la faune sauvage fait l'objet de recommandations des pouvoirs publics, les gens ne coopèrent toujours pas avec les organisations pour nous aider. Pourquoi en est-il ainsi? Rejoignez les rangs d'organisations de conservation de la nature, comme la WAF (World Animal Foundation) ou le WWF (World Wildlife Fund), et vous vous rendrez compte de la gravité de notre situation, avec les pluies acides qui détruisent la forêt, la faune et la flore sauvages, l'exploitation illégale de la forêt et les chasseurs, qui nous traquent pour notre fourrure ou - pouah ! - pour garnir de viande quelques plats exotiques. Je vous en prie, protégez notre habitat. Transformez une partie des grandes jungles du monde en parcs nationaux et en réserves naturelles pour que nous ne disparaissions pas à tout jamais de ce monde - tout comme les animaux du monde ne voudraient pas non plus que vous autres humains disparaissiez,

UNESCO et UPU: des années de lecture

Les enfants aiment naturellement les animaux. Familiarisez les jeunes générations avec les animaux et éduquez-les de sorte qu'ils continuent d'aimer et de protéger la nature sauvage. Il n'est pas trop tard non plus pour éveiller la conscience de la génération actuelle et de l'éduquer. Tant que l'homme gardera son cœur ouvert et s'inquiètera de protéger la nature et la faune et la flore sauvages, il y aura, pour nous, de l'espoir.

Mes amis, les crocodiles, ont pleuré quand ils ont appris la mort du grand Steve Irwin, alias le Chasseur de crocodiles. Mais attention, ce n'étaient pas les proverbiales «larmes de crocodile». Steve Irwin était vraiment un grand homme, qui a fait passer aux gens le message que «ces créatures sont belles, fascinantes et merveilleuses». Il les traitait avec le plus grand respect, les soignait et, par-dessus tout, se souciait de ce qu'elles soient maintenues dans leur habitat naturel. Nous avons besoin de davantage de gens comme Steve Irwin. Plus concrètement, puisque l'homme est capable d'aimer ses animaux de compagnie et de se soucier de leur bien-être, avec de l'éducation et des connaissances, davantage d'habitants de cette planète se soucieraient de notre bien-être.

Scientifiques et environnementalistes devraient chercher ensemble à résoudre les problèmes posés par les pluies acides, le réchauffement climatique, l'amincissement de la couche d'ozone, et aussi faire davantage de recherches pour favoriser la propagation des espèces auxquelles nous appartenons.

Ce que l'homme a détruit, il l'a détruit: n'en parlons plus. Tournons nos regards vers un avenir lumineux. Que les gouvernements du monde collaborent pour faire appliquer les lois contre le braconnage, l'exploitation illégale des forêts et la destruction de masse de notre habitat – directement ou indirectement. A cet égard, je suggère que soit organisée une campagne de sensibilisation de masse, utilisant les médias de grande diffusion, sur l'Internet et dans tous les pays. Une telle campagne doit être continue, de sorte que les messages de préservation de la vie sauvage touchent un large échantillon des habitants de cette planète, les vieux comme les jeunes.

Ne dit-on pas que «la plume est plus forte que l'épée»? Alors publiez plus de livres, de revues, de brochures. Je crois que bien des gens encore de par le monde ignorent tout de la vie sauvage ou manquent d'information à son sujet. Un proverbe malais dit «Tak kenal maka tak cinta», ce qui signifie «connaître, c'est déjà aimer». Aussi, s'il vous plaît, donnez-nous à connaître au plus grand nombre possible pour qu'ils nous aiment. Nous sommes sans défense. Nous dépendons de vous, habitants de la planète, pour nous sauver. De nombreuses organisations qui s'occupent de nous ont besoin de votre argent. Aussi, donnez généreusement pour une bonne cause. Ne nous laissez pas disparaître. Merci.

P.S: Cette lettre porte l'empreinte de la patte de mille tigres inquiets.

Sincères salutations,

Cody



L'UNESCO est partenaire du concours international de compositions épistolaires de l'UPU depuis 1971. Une décision du Congrès postal universel de Tokyo prévoit en effet de lancer un concours visant à encourager les jeunes à prendre la plume pour écrire des lettres. Depuis lors, un jury de l'UNESCO, composé de membres du personnel représentant les six langues officielles des Nations Unies (anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe), désigne chaque année les trois lauréats et décerne des mentions spéciales à quatre autres compositions. «Si la lettre originale est en arabe et traduite en français, la lettre est relue par une personne de langue maternelle arabe afin de juger du style, sans passer par une traduction», précise Pilar Morel Vasquez, responsable du Centre de documentation de l'UNESCO et chargée du bon déroulement des délibérations du jury depuis 1998.

Les membres du jury ne contrôlent pas les fautes d'orthographe, mais évaluent le style, la richesse du vocabulaire et l'idée maîtresse. La notation tient aussi compte de l'âge de l'enfant.

«Il y a des thèmes qui éveillent l'imagination, et nous recevons des compositions originales, inattendues, poignantes parfois. Certaines années, on sent un manque d'inspiration et cela se reflète dans la qualité des compositions», ajoute Pilar Morel Vasquez. Le jury de l'UNESCO se réjouit du thème retenu pour l'édition 2008, à savoir une lettre qui donnera l'occasion aux écrivains en herbe d'expliquer pourquoi le monde a besoin de tolérance. Ce thème est particulièrement d'actualité à l'heure où la mondialisation, les migrations et d'autres phénomènes réunissent de plus en plus de personnes de cultures différentes.

La garantie d'un adressage correct et d'un acheminement sans faille

Universal DataBase



La base de données mondiale des codes postaux

- ✓ **Des données prêtes à l'emploi**
- ✓ **Un format unique et permanent**
- ✓ **Des mises à jour trimestrielles**
- ✓ **Pour vos logiciels de vérification
et de correction d'adresses**

Union postale universelle – POST*CODE
Case postale – 3000 BERNE 15 – SUISSE
www.upu.int

Contactez-nous!

postcode@upu.int

Le plus de la formation à distance

Le réseau postal mondial comptant un effectif de cinq millions d'employés, la formation à distance constitue aujourd'hui l'outil de perfectionnement idéal.

.....
Par Jérôme Deutschmann

Les opérateurs, conscients de l'impact positif de la formation à distance sur leur fonctionnement, réalisent aujourd'hui de grandes économies, harmonisent leurs pratiques avec d'autres opérateurs et deviennent plus compétitifs. La formation à distance constitue le support de prédilection de la politique de formation de l'UPU.

C'est en août 2004 qu'a démarré TRAINPOST, la plateforme de formation de l'UPU hébergée par La Poste Tunisienne. Depuis, une vingtaine de cours sont dispensés sur Internet en arabe, en anglais et en français. En 2007, 620 apprenants originaires de 78 pays ont appris ou parfait leurs connaissances dans des domaines aussi variés que la comptabilité analytique, les statistiques, la régulation et le service postal universel, la formulation et la gestion des projets du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service, les frais terminaux, les technologies, le marketing, la qualité de service, la sécurité postale, l'EMS, le service universel et le plan intégral de réforme et de développement postal, le nouvel outil de coopération élaboré par l'UPU.

Deux grandes sessions ont été programmées en 2007. La première, d'une durée de quatre mois, a formé 450 participants et la deuxième, se terminant le 21 décembre, est tout aussi ambitieuse. L'interactivité virtuelle est fort appréciée par les apprenants, qui, selon les résultats de récentes évaluations, sont, en très grande majorité, satisfaits du contenu, du format et de la pédagogie adoptée. Surfant sur un taux de satisfaction des apprenants supérieur à 90%, l'UPU développera la formation en ligne



dans d'autres régions du monde et envisage de créer d'autres plates-formes régionales. Pour ce faire, des accords de partenariat ont déjà été conclus, récemment avec le Brésil et les Emirats arabes unis. L'UPU fournit le contenu des cours sur l'approche de TRAINPOST ainsi que des guides à l'usage des formateurs. La conversion et le formatage des cours sur leur propre interface constituent l'essentiel du travail.

La formation à distance est disponible en ligne à tout moment. L'apprenant, via un onglet «courrier», entre en contact ou partage des informations avec son tuteur. L'onglet «calendrier» donne les dates des évaluations et les «notes du cours» constituent un véritable classeur virtuel.

«S'il est encore nécessaire de peaufiner l'offre vers des sujets plus opérationnels par rapport à la formation traditionnelle en salle, la formation à distance sera adaptée aux besoins spécifiques de certaines régions afin que chaque apprenant y trouve son intérêt», précise Lahcène Chouiter, responsable du programme «développement des ressources et de la formation» au Bureau international.

Poste chinoise: une formation adaptée aux besoins

Le réseau chinois de formation à distance constitue aujourd'hui la pièce maîtresse de la politique générale des ressources humaines de China Post.

Lancé le 6 juillet 2005, le réseau de formation en ligne China Post Distance Education Network est un centre de formation central basé à Shijiazhuang, qui développe le contenu des cours et héberge les serveurs, les studios d'enregistrement et le matériel multimédia. Il définit la politique générale de formation et la gestion de l'ensemble du réseau. Ce centre est relayé par 31 centres de formation régionaux ou de second niveau, plus proches des besoins de chacune des provinces.

Le réseau s'appuie sur Internet, l'intranet de la poste chinoise et un système de téléconférence. Le mode de transmission est interactif, en temps réel entre le formateur et les apprenants, en vidéo à la demande ou en téléchargeant du matériel pour l'apprentissage hors connexion.

Forte de ses 700 000 employés, la poste chinoise s'appuie sur ce réseau pour diffuser aux employés les avancées technologiques applicables à leur propre fonction et adapte ainsi, grâce aux 31 centres de second niveau, l'offre aux besoins et aux emplois du temps de milliers d'employés.

Les cours, conçus par les meilleurs experts du pays, comprennent les sup-

ports, un forum pour les questions/réponses, les exercices et les corrigés, les tests et les évaluations ainsi que toute la partie logistique de mise en ligne des cours, l'inscription, la mise à jour, les sondages et les statistiques.

Depuis sa création, 47 programmes de formation, regroupant 236 cours en ligne, ont été dispensés, notamment sur le marketing, les services financiers, le publipostage, la gestion des journaux et périodiques, la philatélie ainsi que des masters en administration des affaires à l'attention de la direction. Plus de 300 000 employés ont suivi une formation par ce biais, ce qui représente un total de 1400 heures d'enseignement assisté par ordinateur.

La boîte aux lettres

“ Soutien additionnel ”

› Réagissez!

Les lettres à la rédaction sont les bienvenues. Envoyez-nous un mot par la poste ou par voie électronique (rheal.leblanc@upu.int), en prenant soin d'indiquer vos nom, adresse, numéro de téléphone et courriel. Au besoin, la rédaction adaptera les textes choisis pour publication.

Me référant à l'excellent article sur la poste du Libéria, qui a paru dans le dernier numéro, il est encourageant de voir jusqu'où on peut arriver lorsque la communauté postale déploie un effort collectif. Grâce à notre propre collaboration avec le Service d'inspection postale des Etats-Unis, le Département d'Etat et la marine américaine, nous avons pu inclure 35 palettes de matériel d'exploitation postal dans un conteneur d'expédition à destination du Libéria et rempli de matériel donné par diverses agences gouvernementales américaines. En outre, le Service d'inspec-

tion postale des E.-U. enverra, avant la fin de cette année, une équipe d'experts à la poste du Libéria pour assurer une formation nécessaire en matière de sécurité postale. Nous espérons que l'équipement (dont quelque 3000 boîtes aux lettres) et la formation permettront au service postal de se développer et de renforcer la capacité du Libéria à fournir à ses citoyens des services postaux de base.

Michael J. Regan

Directeur des affaires postales internationales

Service postal des Etats-Unis

Le roi de la vente en ligne

Par
Rhéal LeBlanc

Photos:
Manu Friederich

Qui l'eût cru? eBay International a établi ses quartiers généraux à quelques kilomètres seulement du siège de l'UPU, à Berne (Suisse). Simple coïncidence ou signe du destin?

Que ce soit pour acheter des escarpins Prada, de la vaisselle d'époque, une bague sertie de diamants, une voiture et même un jet privé, des millions d'internautes se connectent chaque jour sur le site d'achat en ligne eBay dans l'espoir d'y dénicher la perle rare.

En dix ans, eBay est devenu la plate-forme de référence du commerce électronique. Présente dans 38 pays, elle totalise 248 millions d'utilisateurs dans le monde entier et a généré pour le troisième trimestre de cette année des recettes nettes de 1,32 milliard d'USD, soit un taux de croissance en glissement annuel de 26%. Cinquante et un pour cent de ces recettes proviennent des boutiques eBay hors Etats-Unis, dont la direction est assurée par Nick Staheyeff, président-directeur général d'eBay International SA.

Compte tenu de l'augmentation des ventes en ligne et du fait que des millions d'articles transitent par l'intermédiaire du réseau postal, Nick Staheyeff exhorte les services postaux à faire preuve d'innovation, à l'instar de sa société, afin d'exploiter pleinement les opportunités offertes par le commerce électronique.

Comment décririez-vous votre activité et vos objectifs?

eBay est une plate-forme mondiale spécialisée dans la vente en ligne où, grosso modo, tout le monde peut acheter et vendre presque n'importe quoi – neuf ou d'occasion. Tout a commencé aux Etats-Unis en 1996. D'une simple expérimentation est née une entreprise mondiale qui offre aujourd'hui la possibilité de se positionner comme acheteur ou vendeur, mais aussi de payer ses achats et de communiquer, par le biais de ses filiales PayPal et Skype. La plate-forme d'achat permet également de laisser des évaluations concernant les transactions, y compris l'expédition et la livraison. C'est l'une des particularités d'eBay.

Tous les indicateurs annoncent une poursuite de la croissance du commerce électronique. Vous arrive-t-il de penser qu'il ne pourrait s'agir que d'un feu de paille?

Les ventes en ligne ne représentent encore aujourd'hui qu'un faible pourcentage du commerce de détail, mais on constate une évolution positive. Je suis convaincu que cette croissance

va perdurer. Les informations dont nous disposons montrent que les transactions en ligne au niveau européen vont passer de 100 à 174 millions d'ici à cinq ans.

Je vous encourage tous, naturellement, à faire vos emplettes sur Internet (rire), c'est tellement plus simple et tellement plus pratique: se rendre dans les magasins prend du temps et le choix est considérablement plus restreint (en termes de produits et de prix).

Nombre d'articles achetés sont aujourd'hui des produits de base ou des standards qui se prêtent particulièrement bien à un achat en ligne. Qui envisage l'acquisition d'un téléphone mobile, d'une calculette ou d'un équipement stéréo aura naturellement tendance à acheter sur Internet, car il pourra comparer les produits et les prix et réaliser la transaction auprès d'un tiers de confiance.

Je ne pense pas qu'à l'avenir 100% des ventes de détail se feront par ce biais, mais le commerce électronique devrait progresser de plus en plus rapidement. Les transactions en ligne permettent également de tra-



.....

«En tant que service postal, je m'emploierais à éliminer les <frictions> et à travailler avec les fournisseurs de commerce électronique pour faciliter les échanges de marchandises.»

verser les frontières et d'acheter un produit en Australie alors même que vous habitez en Suisse.

Quelles sont, selon vous, les opportunités offertes par le commerce électronique pour les services postaux?

Les services postaux peuvent être amenés à jouer un rôle prépondérant dans un secteur qui connaît une croissance phénoménale. Le chemin le plus simple pour acheminer un bien d'un point A à un point B passe par le réseau postal, mais il existe d'autres alternatives. En tant que service postal, je m'emploierais à éliminer les «frictions» et à travailler avec les fournisseurs de commerce électronique pour faciliter les échanges de marchandises et garantir la compétitivité de mes services. Fournir un service de qualité ne signifie pas seulement respecter les délais, c'est aussi assurer un suivi efficace pour pouvoir traiter tous les problèmes. Les services postaux peuvent collaborer de diverses manières pour savoir quelle est la cause du mécontentement des clients et quels sont les moyens d'y remédier.

Quel pourcentage d'objets vendus sur eBay est actuellement acheminé par la poste, comparé aux autres modes de distribution (p. ex. opérateurs privés ou «eBay exchange points» installés dans les gares suisses)?

Bien que nous ne disposions pas de données détaillées concernant le suivi de ces envois, lesquelles peuvent d'ailleurs varier d'un pays à l'autre, je pense que la majorité des envois sont encore acheminés par la poste. Bien sûr, les vendeurs proposent diverses options d'expédition et les acheteurs choisissent.

L'expédition est manifestement déterminante pour votre activité, mais quel rôle joue-t-elle très exactement dans le déroulement des transactions?

L'expédition est une opération essentielle tant pour les vendeurs que pour les acheteurs. Pour les premiers, elle est avec l'emballage la troisième étape la plus longue de la transaction. Pour les seconds, elle est la deuxième opération la plus difficile. Tout ce qui peut aider les clients à gagner du temps et à améliorer la transparence

représente un plus. Par ailleurs, cinq des sept pires expériences rencontrées sur eBay ont trait à l'expédition: l'objet est arrivé en retard, l'expédition était onéreuse, l'objet n'est jamais arrivé, l'objet est endommagé ou défectueux à l'arrivée, l'objet a été mal emballé. L'expédition clôt l'échange entre l'acheteur et le vendeur. C'est pourquoi nous essayons de travailler avec les services postaux pour réduire les frictions et les délais d'expédition.

Comment procédez-vous concrètement?

Nous cherchons à collaborer avec les services postaux pour voir s'il est techniquement possible d'intégrer des informations tarifaires sur leurs produits et services lors de la conclusion des transactions. L'incorporation de données sur les tarifs en fonction de l'adresse de l'acheteur et du vendeur représente une valeur ajoutée. Nous sommes ainsi parvenus à un arrangement concluant avec le Service postal des Etats-Unis: les acheteurs peuvent ainsi comparer les prix et choisir le pays dans lequel ils souhaitent acheter. En fin de compte,

nous fournissons la plate-forme et les vendeurs sélectionnent la méthode de distribution, sans limitation de notre part. Les services postaux devraient par conséquent collaborer avec nos entreprises locales afin d'assurer la transparence des services et des tarifs. De notre côté, nous pouvons aider les services postaux à rendre leurs méthodes de distribution plus attrayantes.

Quelle est la nature de vos relations avec un opérateur postal comme USPS?

Le Service postal des Etats-Unis est notre plus ancien partenaire. Nous entretenons de fait une relation privilégiée. Nous avons intégré la calculatrice des frais d'expédition pour calculer les frais d'envoi selon le code postal. La possibilité d'imprimer des étiquettes d'expédition standard représente également un gain de temps et d'argent pour la clientèle et le service postal. Un système de collecte des colis à domicile a par ailleurs été mis en place aux Etats-Unis où il remporte un énorme succès, notamment auprès des petites entreprises qui se lancent dans le commerce électronique. Il existe enfin d'autres solutions telles que le comarquage, et les services postaux pourraient envisager d'instaurer une tarification préférentielle liée aux volumes.

Quelle est la part des transactions eBay dans les échanges transfrontaliers?

Les transactions transfrontalières comptent aujourd'hui pour 20% de la valeur des transactions effectuées par eBay Inc. Ce pourcentage reste toutefois peu élevé. Nous pensons qu'il convient de développer les marchés existants, d'une part, et d'ouvrir les marchés à la concurrence internationale et de faciliter les échanges transfrontaliers pour exploiter le potentiel de croissance du commerce électronique, d'autre part. Les frais d'expédition constituent l'un des obstacles à cette évolution. Il importe donc de privilégier toute mesure visant à accroître la transparence des frais d'expédition, ne serait-ce qu'en

incorporant un système de calcul des frais d'expédition en fonction des tarifs de l'opérateur. L'acheteur sait ainsi exactement combien vont lui coûter les frais de port. Il conviendrait également de supprimer les lourdeurs administratives et d'instaurer un suivi des envois transfrontaliers. Tels sont les axes d'intervention possibles.

Par «supprimer les lourdeurs administratives», faites-vous référence aux formalités douanières? Dans l'affirmative, quelle est la nature du problème?

Tout à fait. Un vendeur qui expédie 500 articles à la journée et doit déclarer chacun de ces articles verra sa charge de travail considérablement allégée s'il peut effectuer une déclaration unique.

Il est important de rappeler aux vendeurs et aux acheteurs que les transactions effectuées entre pays sont passibles de procédures douanières, qui représentent un coût supplémentaire à la charge de l'acheteur et un surplus de travail administratif selon les quantités vendues. Nous fournissons sur notre plate-forme toutes les informations nécessaires de manière à ce que les utilisateurs d'eBay puissent récupérer aisément les marchandises passées en douane.

Avez-vous des recommandations à formuler à l'intention des services postaux souhaitant tirer avantage du commerce électronique?

Faites simple. Fuyez les complications. L'important, c'est de respecter les délais de distribution et d'être en mesure d'identifier la nature du problème lorsqu'un grain de sable vient s'immiscer dans l'engrenage. Le dialogue avec la clientèle prend une toute autre dimension dès lors que vous connaissez l'origine du dysfonctionnement. Les services postaux devraient fournir un maximum d'informations sur les colis manquants, de façon à rassurer les acheteurs. Si un colis a dû être réexpédié parce qu'il n'avait pas été envoyé au bon bureau de poste, il est important d'en informer la clientèle. Il est tout aussi important de se montrer transparent



et clair pour nous aider à assurer un service de suivi. Enfin, les services postaux doivent veiller à ce que les colis soient traités et manutentionnés avec soin; c'est une règle de base.

Combien coûtent les erreurs d'expédition pour une société telle qu'eBay?

Je n'ai pas de chiffre en tête. Tout ce que je sais, c'est que la note est plutôt salée et que c'est la confiance sur laquelle repose l'«écosystème» tout entier, autrement dit la communauté de vendeurs et d'acheteurs, qui s'en trouve ébranlée. Nous n'avons aucune prise sur ce paramètre. Comme je l'ai déjà mentionné, nous possédons un système d'évaluation qui permet aux acheteurs et aux vendeurs de réaliser une transaction en toute confiance. Les mauvaises expériences sont signalées par une évaluation négative, et les utilisateurs peuvent choisir leur société de distribution. Chaque mauvaise expérience ternit notre image, même si nous n'avons aucune responsabilité, et modifie à terme le comportement des acheteurs et des vendeurs.

Avez-vous déjà eu personnellement une mauvaise expérience avec l'expédition?

Heureusement non! J'achète pourtant énormément en ligne, mais je sélectionne toujours un expéditeur de confiance.

Quels sont les avantages du comarquage avec un service postal comme USPS?

En plus de sensibiliser à la marque, le comarquage affiche une relation de confiance entre les deux partenaires, ce qui est un avantage de taille pour le service postal. Les clients voient que le service postal nous considère comme une plate-forme de commerce électronique dynamique et digne de confiance. Je pense que eBay doit continuer de travailler avec les services postaux qui, comme nous, opèrent dans un environnement hautement compétitif. Nous avons beau être innovants, nous recherchons sans cesse de nouvelles idées. Et nous apprécions que nos partenaires commerciaux fassent eux aussi preuve d'innovation. J'exhorte donc les opérateurs postaux à emprunter ce même chemin.

Est-ce là la raison pour laquelle eBay International a ses bureaux près de l'UPU à Berne (sourire)?

Nous avons décidé d'installer notre siège international à Berne pour de multiples raisons. La proximité avec l'UPU n'est qu'une heureuse coïncidence, laquelle nous permettra de faire évoluer notre relation avec le temps.

Tour d'horizon

Appel aux sens

Touché par les effets de la numérisation, Royal Mail, le service postal britannique, essaie d'attirer les clients commerciaux en faisant appel à leurs sens. Une nouvelle initiative, qui vise les spécialistes du marketing utilisant le courrier pour atteindre des consommateurs potentiels, les encourage à incorporer du parfum, du goût ou du son dans leur courrier. Une société de shampooing peut ajouter le parfum de son produit. Un marchand de boisson peut intégrer le goût d'un soda. Un vendeur de voiture peut inclure une microcassette

contenant le son de son moteur. « Cette technique donne au publipostage, un médium bidimensionnel, un outil à trois, quatre, voire cinq dimensions », a déclaré Simon Harrop, directeur de Brand Sense, l'agence ayant développé le programme avec Royal Mail. Faire appel aux sens de la clientèle, c'est donner une seconde chose à l'envoi. Grâce à ce partenariat, Royal Mail engagera 300 commerciaux pour inciter les entreprises à utiliser ces nouvelles offres combinées.

Source: International Herald Tribune

Microfinance et Objectifs du millénaire

La conférence mondiale sur la microfinance et le transfert des fonds des migrants, tenue les 8 et 9 novembre 2007 à Cotonou, au Bénin, s'est interrogée sur l'impact réel du microfinancement sur la réduction de la pauvreté. La réalisation des huit Objectifs du millénaire pour le développement passe-t-elle par la microfinance? Aujourd'hui, le recours au mécanisme de financements alternatifs suscite beaucoup de motivation, au point que les décideurs aux plus hauts niveaux en font une priorité de développement. De l'avis de Sylvia Mwachuli, de la Campagne des Nations Unies pour le millénaire en

Afrique, la microfinance s'est révélée à travers le continent comme un outil essentiel de réduction de la pauvreté parce qu'elle procure des revenus au plus grand nombre de populations démunies. Au Bénin, par exemple, 689 895 personnes ont bénéficié des services des Institutions de microfinance au 31 décembre 2006, soit un taux de pénétration de 34,5% de la population des pauvres économiquement actifs estimés à deux millions de personnes, selon la Direction de la surveillance du secteur de la microfinance.

Source: L'autre quotidien, Bénin

Courrier fruité

Les facteurs de la région du nord-est de l'Inde ne distribuent plus seulement du courrier, mais aussi des fruits. Le département régional postal a pris l'initiative de livrer des paquets de fruits fournis par les agriculteurs de la région. Cette initiative permet aux paysans cultivant des produits biologiques d'accéder à une clientèle de façon inédite. « Lorsqu'un paquet avec des fruits atteint d'autres régions de l'Inde et contient des informations sur le produit et la région, le paquet devient aussi un outil promotionnel touristique », a déclaré M. lawphniaw, Chief Postmaster General de la région du nord-est. Cette initiative, la première du genre en Inde, ne manquera pas de faire des émules dans les autres régions.

Source: Economicstimes india

Posta Kenya règle les factures

Le nombre de bureaux de poste proposant le paiement des factures d'électricité passera de 40 à 200 après la signature d'un accord entre Kenya Power and Lighting Company (KPLC) et Posta, la poste kényenne. A terme, ce service sera proposé dans 300 bureaux sans coût additionnel pour les clients. Les 120 000 nouveaux clients de KPLC se rendront aux guichets postaux automatisés de Posta pour effectuer le transfert électronique des paiements, qui seront enregistrés le jour même et non plus deux jours après. L'automatisation des guichets a également permis à Posta de lancer d'autres services novateurs, tels que son service de transferts d'argent PostaPay.

Source: Daily Nation

Tour d'horizon

Au secours des sinistrés

Deutsche Post World Net a présenté sa troisième équipe de DHL de secours en cas de catastrophes à Bahrain. L'équipe composée de plus de 40 volontaires est capable de monter sur pied une opération logistique aéroportuaire efficace au lendemain d'une catastrophe naturelle, à savoir garantir que l'approvisionnement de premier secours puisse être trié, stocké et distribué. Découlant du partenariat avec le Bureau des Nations Unies pour la coordination de l'aide humanitaire, deux équipes d'experts de DHL spécialement formés avaient été créées

pour des missions en Asie/Pacifique et Amérique latine/Caraïbes. «Grâce à cette troisième équipe de secours en cas de catastrophes, basée à Doubaï, DHL fournira une aide professionnelle aux opérations d'assistance humanitaire dans le monde entier. Un total de 200 employés sont mobilisables à toute heure de la journée, prêts à installer rapidement une infrastructure logistique dans des aéroports», précise Monika Wulf-Mathies, en charge de la politique d'entreprise et de la viabilité à Deutsche Post World Net.

Source: Communiqué de presse Deutsche Post World Net

L'Estonie ouvrira son marché en 2009

Le Gouvernement estonien souhaite ouvrir son marché postal à la concurrence en 2009 plutôt que d'attendre la fin 2010, selon le ministre de l'économie, Juhan Parts. Les ministres des transports, des télécommunications et de l'énergie des Etats membres de l'Union européenne sont parvenus à un accord politique visant à mettre un terme au monopole des fournisseurs du service postal universel sur le marché intérieur des envois de moins de 50 grammes à partir du 1^{er} janvier 2011. Chypre, la Grèce, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Pologne, la Roumanie, la République tchèque et la Slovaquie souhaitent une période de grâce avant la libéralisation complète de leur marché.

Source: Baltic Business Weekly

Pitney Bowes mise sur l'Asie/Pacifique

Alors que la croissance ralentit sur ses marchés clés (les Etats-Unis et l'Europe), Pitney Bowes, le plus gros fournisseur au monde de matériel et de logiciels pour les salles de courrier, a déclaré vouloir multiplier par plus de deux fois en cinq ans le chiffre d'affaires annuel qu'il réalise dans la zone Asie/Pacifique. L'entreprise, qui vend des machines à affranchir aux postes du monde entier, a vu l'année dernière son chiffre d'affaires de la zone Asie/Pacifique atteindre les 100 millions d'USD. Pitney Bowes souhaite faire passer ce montant à 250 millions d'USD d'ici à 2012. Patrick Keddy, responsable de l'activité internationale, a déclaré que Pitney Bowes allait aussi poursuivre son expansion en Asie en rachetant des entreprises locales enregistrant des taux de croissance élevés, ayant une valeur comprise entre 10 et 20 millions d'USD, et présentes sur

des marchés en rapport avec celui du courrier, comme la conception de logiciels pour les salles de courrier.

Source: Reuters

L'Espagne se dote d'un régulateur postal

Le Conseil des ministres espagnol a adopté la loi portant à la création de la Commission nationale du secteur postal, un organisme chargé de veiller au bon fonctionnement du secteur à l'instar de la Commission du marché des télécommunications. Cette autorité définit la séparation des fonctions de régulation et de contrôle du secteur postal de celles de la gestion du service postal universel. L'organe régulateur fera appliquer les principes de la libre concurrence, de transparence et d'égalité de traitement sur un marché

postal comptant plus de 400 entreprises postales privées. Opérant en toute indépendance, la Commission garantit un service postal de qualité, accessible et à un prix abordable sur l'ensemble du territoire national. Elle accorde et retire les autorisations aux opérateurs postaux, définit le coût net du service postal universel, fixe les conditions d'accès au réseau postal public, contrôle l'exploitation des services postaux et rend compte chaque année de l'évolution du marché postal.

Source: todalaley.com

Préparez-vous à gagner.



LE PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS SOIXANTE ANS

Gagnez en performance technologique grâce à des équipements de très haut débit, adaptés à vos spécificités.

Investissez sur l'avenir avec un partenaire qui consacre 10% du Chiffre d'Affaires en Recherche & Développement (30 brevets par an en moyenne).

Augmentez votre compétitivité par des solutions conjuguant excellence qualité / prix et coûts de possession optimisés : installation, maintenance, formation des équipes, ergonomie...

Assurez-vous la fiabilité d'un constructeur présent dans l'activité postale depuis 60 ans.

Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus dans le respect des règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001).

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir



Le réseau postal

*Pour des transferts
d'argent internationaux
à un prix abordable*

