

UNION POSTALE

mars 2008

L'actualité qui fait bouger
le secteur postal



UPU, institution spécialisée
des Nations Unies

1

La poste

Vecteur du développement économique



Système 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

En bref

Survol des activités de l'UPU

4

Avant-propos

Un monde sans la poste? Impensable!

5

En couverture

Accès local à un réseau mondial

En favorisant les échanges commerciaux, le secteur postal est un moteur essentiel de l'économie mondiale

8

L'avenir de la poste aux lettres

Malgré les prédictions, Internet n'a toujours pas fait sombrer dans l'abîme la poste aux lettres

13

La résistance de l'art épistolaire

Madame de Sévigné a donné à l'art épistolaire ses lettres de noblesses. Les mœurs ont évolué, mais la lettre a encore beaucoup de charme

18

Retour vers le futur

Coup d'œil sur les technologies utilisées et les tendances suivies par les opérateurs postaux pour relever le défi de l'efficacité

21

L'interview

Pour un paiement équitable

Le Suisse Paul Epiney, président du groupe de projet «frais terminaux», rappelle les enjeux les plus importants du mécanisme de rémunération

24

La boîte aux lettres

Les lecteurs s'expriment

28

Tour d'horizon

Survol des actualités postales dans le monde entier

29



Le territoire postal constitue l'un des plus grands réseaux de distribution physique au monde et favorise les échanges d'information et commerciaux, même dans les coins les plus reculés.

133^e année mars

2008

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

Téléphone: +41 31 350 33 10
Télécopieur: +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: Dora Precup, Laurent Widmer
Traduction: Xavier Perret, Nathalie Tomlinson
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)

Ban Ki-moon à l'UPU

L'UPU accueillera, les 28 et 29 avril, à Berne, le Conseil des chefs de secrétariat pour la coordination du système des Nations Unies, présidé par Ban Ki-moon, secrétaire général des Nations Unies.

Ce Conseil, auquel participe le directeur général de l'UPU, est un organe de coordination et de coopération sur un ensemble de questions de fond et de gestion des organismes des Nations Unies. Il se réunit tous les six mois, une fois à New York et une deuxième fois dans un pays abritant une organisation des Nations Unies. L'UPU est active dans le développement des relations avec les institutions et les programmes des Nations Unies depuis 1948. La tenue de cette réunion au Bureau international coïncide donc avec les célébrations du 60^e anniversaire de l'UPU en tant qu'institution spécialisée des Nations Unies.

«Au sein du système des Nations Unies, nous agissons pour faire entendre la voix de l'UPU et faire la promotion de nos actions et du rôle des services postaux pour le développement économique, a déclaré Edouard Dayan lors du Conseil d'administration en février. C'est pour cette raison que nous sommes particulièrement heureux de pouvoir accueillir cette importante réunion.» **DP**

Congrès: propositions et objectifs

Début février, le Conseil d'administration (CA) de l'UPU a approuvé un certain nombre de propositions d'ordre général et de modification aux Actes qui seront présentées au 24^e Congrès postal universel. Parmi les plus importantes: un nouveau système de frais terminaux (v. L'interview en page 24), la nouvelle stratégie postale mondiale, qui fixe quatre grands objectifs pour le secteur postal de 2009–2012, et un nouvel Arrangement concernant les services postaux de paiement, muni d'un accord multilatéral pour faciliter les échanges financiers postaux entre opérateurs désignés.

Par ailleurs, une proposition recommande de classer les pays-membres de l'UPU en cinq groupes, selon le produit intérieur brut et les indicateurs du développement postal collectés par l'UPU. Cette classification a une incidence sur les frais terminaux que paient les pays pour le

traitement du courrier international arrivant et le financement que reçoivent les pays en développement et les moins avancés pour des projets de réforme, de développement ou d'amélioration de la qualité de service. Enfin, une proposition porte sur les nouvelles structures du CA et du Conseil d'exploitation postale (CEP), les deux principaux organes de l'UPU chargés de continuer les travaux de l'Union entre chaque Congrès. Afin d'assurer une collaboration plus étroite entre les deux Conseils, tout en respectant les responsabilités distinctes de chaque organe en matière de gouvernance et d'interconnexion des réseaux, les équipes de projets et les groupes de travail du CEP seront mieux définis pour éviter les chevauchements, et certaines responsabilités concernant la coopération technique et la planification stratégique, par exemple, seront transférées au CA. **RL**

La citation

«Je ne suis pas de ceux qui pensent que le secteur postal est désuet. Il a un avenir prometteur, et les moyens de communication électroniques ne peuvent se substituer complètement aux services postaux traditionnels. Je dirais que le commerce électronique constitue une opportunité plutôt qu'une menace pour les services postaux. Le secteur postal constitue une infrastructure essentielle permettant aux citoyens et aux entreprises de communiquer entre eux. Nous ne pouvons avoir une économie avancée sans un secteur postal avancé.»



avant-propos

Un monde sans la poste?

Impensable!

Supprimez le réseau postal national, voire mondial, et c'est tout un pan de l'économie qui s'écroulerait. Jour après jour, particuliers, entreprises, organisations et services gouvernementaux confient aux opérateurs postaux des millions d'envois de la poste aux lettres, de colis ou d'autres envois express pour acheminement d'un bout à l'autre du monde. Et c'est sans compter les nombreux services financiers qui passent aussi par le réseau postal.

Des millions d'entités ne pourraient survivre sans la poste. Ce service public, certes, est de plus en plus concurrencé par les nouveaux moyens de communication, mais il reste un important moteur de l'économie, et,

de plus en plus, pour les micro, petites et moyennes entreprises évoluant au rythme de l'avancée des nouvelles technologies, comme en témoigne notre article phare.

La percée d'Internet et des nouvelles technologies n'a pas eu l'impact escompté sur les services postaux traditionnels. Au contraire, ces derniers se transforment, s'adaptent et s'assurent d'un avenir prometteur en veillant aux besoins d'une clientèle qui évolue elle aussi.

Pour preuve, la poste aux lettres, qu'on croyait sombrer dans l'abîme de la substitution électronique. Le produit certainement le plus connu de la gamme des services postaux relève le défi et se positionne sur le marché de par sa force promotionnelle et son

efficacité. Même la lettre personnelle aurait toutes les chances de renaître de ses cendres, à en croire les efforts déployés pour redonner à ce produit ses lettres de noblesse. Le courrier électronique, le texto et le téléphone portable sont rapides, mais quelle charge émotive laissent-ils sur leur passage? Notre article en page 18 rappelle tout l'impact de la lettre personnelle sur une personne, une société et son histoire. Demandez au père Noël et à ses multiples incarnations s'ils ne se réjouissent pas chaque année de recevoir plus de six millions de mises à l'approche des fêtes.

Rhéal LeBlanc, rédacteur en chef

L'ISO et l'UPU travailleront main dans la main

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) et l'UPU ont conclu, le 30 janvier, un accord de coopération visant à renforcer les échanges d'informations concernant la mise au point de normes d'intérêt commun aux deux organisations.

Au moment où les techniques deviennent de plus en plus pointues, une collaboration accrue sur les travaux de normalisation devient essentielle. De plus, l'évolution du marché postal exige l'élaboration de normes pour répondre à de nouveaux besoins axés sur une qualité de service supérieure. A mesure que les opérateurs postaux diversifient leurs activités, le besoin de travailler dans un cadre normalisé s'impose.

«L'UPU a déjà élaboré de nombreuses normes pour le traitement du courrier physique. Maintenant,

nous devons définir des normes pour les services électroniques et financiers. L'accord de coopération avec l'ISO va dans ce sens», a déclaré le directeur général, Edouard Dayan.

Pour sa part, Alan Bryden, secrétaire général de l'ISO, a indiqué que cet accord garantira l'accès des services postaux aux normes les mieux adaptées sur le plan mondial, tout en «combinant le savoir-faire spécialisé des experts de l'UPU et la plate-forme plurisectorielle de l'ISO, à laquelle participent de nombreux partenaires».

Un comité de contact sera chargé de l'application des dispositions de l'accord. L'ISO et l'UPU pourront ainsi référencer et intégrer les normes élaborées par l'une ou l'autre institution dans leurs normes respectives. »

Charlie McCreevy, commissaire chargé du marché intérieur et des services, Commission européenne, le 27 février 2008, jour de la publication de la troisième directive postale dans le Journal officiel de l'Union européenne

Emissions de gaz à effet de serre: d'abord lever le voile

Si le secteur du transport est responsable à hauteur de 14% des émissions annuelles de gaz à effet de serre, quel volume d'émissions le secteur postal, lui, peut-il bien générer? L'UPU espère en connaître la réponse très bientôt. Dans le cadre des travaux du groupe de projet «développement durable», le Bureau international prépare un questionnaire qui sera envoyé, en avril, à tous les pays-membres de l'UPU. Avec plus de 5 millions d'employés, 660 000 établissements postaux, 600 000 véhicules et 250 000 motocyclettes dans le monde, sans compter les avions et les navires qui parcourent la planète pour acheminer quotidiennement du courrier, les postes ne sont probablement pas de bons élèves en matière

de respect de l'environnement. Encore faut-il disposer de données fiables sur l'ensemble du secteur pour pouvoir proposer aux opérateurs postaux des solutions pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre et en mesurer l'efficacité d'une année à l'autre. C'est dans cette perspective qu'un état des lieux du niveau de pollution généré actuellement par le secteur sera dressé. Le questionnaire sera élaboré selon une méthodologie proposée par le Programme des Nations Unies pour l'environnement, avec qui l'UPU signera très bientôt un accord de coopération visant à renforcer les activités entre les deux organisations onusiennes. **RL**



Colis: amélioration de la qualité

Si le trafic mondial des colis augmente d'une année à l'autre, le nombre d'opérateurs utilisant des codes à barres (148) aussi. Cent sept opérateurs utilisaient un système de suivi et de localisation des colis en janvier 2008, et 76 d'entre eux ont adopté un système commun de réclamation des clients basé sur Internet. La qualité du service des colis est, en effet,

au centre des efforts de l'UPU. Les critères d'amélioration sont mesurés dans des rapports de performance réalisés à partir des échanges de messages EDI entre une centaine d'opérateurs et la mise en œuvre d'un système de primes liées aux quotes-parts territoriales d'arrivée. Les opérateurs, qui perçoivent ces primes, respectent des spécifications minimales applica-

bles au réseau, telles que l'apposition de codes à barres selon les normes de l'UPU, la distribution à domicile, l'adoption d'un système de suivi, la publication de normes de distribution, etc. Ces opérateurs fournissent ainsi aux clients un service compétitif et préservent ou accroissent leur part de marché dans un secteur où la concurrence fait rage. **JD**



L'UPU tiendra son 24^e Congrès à Genève

Vu la situation qui sévissait au Kenya, le Conseil d'administration (CA) de l'UPU a décidé, le 8 février, d'organiser le 24^e Congrès postal universel à Genève (Suisse) au lieu de Nairobi.

Le Congrès postal universel, tenu tous les quatre ans, se tiendra au Centre international de conférences de Genève du 23 juillet au 12 août. Il accueillera quelque 1500 délégués

provenant des 191 pays-membres de l'UPU.

Une résolution du Conseil recommandera au Congrès que le Kenya en assure la présidence ainsi que la présidence du CA de l'UPU pour la période 2009–2012. Cette résolution recommande également que la candidature de Nairobi soit promue pour l'organisation de la Conférence

stratégique de l'UPU en 2010. Le Kenya n'a pas encore donné sa réponse à cette résolution.

Le Bureau international organisera le Congrès avec le soutien du Gouvernement suisse et de la Poste Suisse. Pour des renseignements concernant le 24^e Congrès postal universel, consulter le site www.upu.int.

RL

Vue sur le lac de Genève et son célèbre jet d'eau, qui jaillit à une vitesse atteignant 200 km/heure.



La région du Golfe teste la technologie RFID

Dans le cadre d'un projet coordonné par la poste du Qatar, Q-Post et deux autres postes voisines testent différentes technologies d'identification par radiofréquence (RFID) afin de mesurer la qualité de service dans la région du Golfe.

Depuis le début de mars, le temps d'acheminement de la poste aux lettres circulant entre le Qatar, les Emirats arabes unis et l'Arabie saoudite est mesuré grâce à des puces RFID lues à distance et sans contact visuel au passage de sept portiques ou lecteurs RFID installés dans les établissements de traitement du courrier.

Ce projet vise à étudier le processus d'intégration et l'interconnexion de deux technologies distinctes au moyen de près de 4000 puces dites semi-actives et passives dissimulées dans des enveloppes tests. Le projet, d'une durée de trois mois, livrera des informations concrètes sur l'usage combiné de différentes technologies pour le système de contrôle mondial de la qualité de service de l'UPU. A terme, ce système mesurera, au moyen de la technologie RFID, le temps mis par le pays de destination pour acheminer le courrier arrivant jusqu'au point final de sa distribution. Un lien sera ainsi établi entre la qualité de service et le taux de rémunération

pour les pays destinataires du courrier.

Lors du Conseil d'exploitation postale, en janvier, le groupe de projet «qualité de service» a décidé d'aller de l'avant avec ce système et d'insister sur l'interopérabilité de technologies distinctes. Différentes normes seront définies cette année, et la première phase pilote du système de contrôle mondial aura lieu en 2009. Ce système sera ensuite étendu à tous les pays-membres de l'UPU. En plus de servir au calcul des frais terminaux, ce système pourra être utilisé par les opérateurs pour améliorer les flux de courrier grâce aux informations fournies par le système. LW



© photo La Poste Suisse

.....
Le secteur postal a été l'un des
premiers à être confronté par la
mondialisation.

Accès local à un réseau mondial

.....

En favorisant les échanges commerciaux, le secteur postal constitue un moteur de l'économie mondiale. En particulier, ses acteurs sont des logisticiens de choix pour les petites et les microentreprises dans les pays en développement comme dans ceux industrialisés.

.....
**Par
Laurent Widmer**

Munie d'un ordinateur, d'une connexion à Internet, d'un appareil photo et d'un bon esprit d'entrepreneur, Léontine Diouf fait participer depuis tout récemment les commerçants de différents marchés de Dakar (Sénégal) au commerce mondial. Foulards traditionnels, sculptures, chaussures et autre objets: les petits artisans sénégalais font partie du marché mondial depuis qu'ils sont présentés sur son site www.shopduweb.com. La plupart des acheteurs intéressés sont basés au Sénégal, mais aussi à l'étranger. «Ils ne sont pas nombreux, mais je m'occupe de marchander les prix pour eux, de récupérer l'argent par mandat et ensuite de leur envoyer les articles par la poste», raconte M^{me} Diouf.

Grâce à son initiative, ces artisans font partie du grand supermarché international. Avoir une échoppe bien en vue sur le Net n'est pas cher et sa gestion est possible un peu partout dans le monde moyennant une connexion à Internet, une solution de paiement et un service logistique pour les envois. Un marché ouvert vingt-quatre heures par jour, accessible de partout par des millions d'internautes grâce aux progrès technologiques et à Internet.

Et les opérateurs postaux ne sont pas en reste dans cette fulgurante évolution. Ils profitent de nouveaux volumes générés par cette forme de commerce parce qu'ils sont souvent le logisticien tout indiqué pour ceux qui envoient fréquemment de petits volumes. «La poste a des relations étroites avec les douanes», relève Michael Taillie, qui vient de signer un accord de trois ans entre son entreprise néo-zélandaise de promotion du commerce et la poste. «Nous

avons choisi la poste comme partenaire parce que c'est le moyen le plus simple et le plus économique pour nos envois. Et, comme la poste néo-zélandaise est membre de l'UPU, nous avons accès au marché international dans son entier.»

Internet physique

Avec 660 000 bureaux de postes répartis un peu partout dans le monde, le réseau postal forme l'un des réseaux physiques les plus importants de la planète. Son importance économique n'est pas non plus négligeable. Dans les pays de l'Union européenne, les services postaux réalisent un chiffre d'affaires de quelque 88 milliards d'euros, soit environ 1 % du produit intérieur brut (PIB) de la communauté. Au Ghana, le secteur des transports représente 9 % du PIB et joue un rôle stratégique dans l'économie du pays.

Appelé aussi «Internet physique», le secteur de la logistique joue un rôle décisif dans la compétitivité des pays. Dans l'index de la performance publié par la Banque mondiale à la fin de 2007, on pouvait lire: «Pour accéder avec succès aux chaînes de distribution globales, les entreprises doivent pouvoir transporter des marchandises au-delà des frontières rapidement, en toute confiance et à peu de frais. Pour ceux qui sont mal connectés, les coûts de l'exclusion sont importants et augmentent. De plus, le risque d'opportunités manquées est dangereusement élevé, spécialement pour les pays les plus pauvres et sans littoral, dont beaucoup sont en Afrique.»

«Notre entreprise n'existerait pas sans la poste»

En assurant le service universel, les opérateurs postaux sont des logisticiens qui fournissent à des petites et moyennes entreprises (PME), mais aussi à de grandes entreprises, un accès local à un réseau global, se plaçant ainsi en acteur indispensable de l'économie régionale, nationale ou même internationale. «Sans la poste et la qualité de ses services, notre entreprise ne pourrait exister», reconnaît Pierre Kosciusko-Morizet, cofondateur et président-directeur général de PriceMinister, un grand site Internet de ventes français.

Chaque dysfonctionnement d'une poste, qu'il soit dû à des intempéries ou à des grèves, rappelle l'importance d'une poste fonctionnant sans accroc. Lors des grèves d'octobre dernier en Grande-Bretagne, la presse nationale relatait presque quotidiennement l'impact sur les entreprises et les particuliers: la clientèle a dû recourir encore plus au téléfax et à la messagerie électronique, les régions rurales ont été davantage isolées, des personnes se sont retrouvées au chômage technique, des états de compte et des factures sont restés impayés et des éditeurs de journaux se sont tournés vers d'autres réseaux de distribution. Selon la Chambre du commerce de Londres, le coût de ces grèves s'est élevé à 300 millions de livres pour les seules entreprises de la capitale.

Projet de l'OMC

Lors de la conférence stratégique 2006 de l'UPU, à Doubaï, Pascal Lamy, directeur général de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), avait déclaré que «la stratégie de l'UPU consistant à intégrer les réseaux physique, électronique et financier pourrait faciliter grandement l'essor du commerce mondial». En novembre 2007, c'était au tour du directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, de participer au débat annuel sur le programme «Aide pour

le commerce», au siège de l'OMC à Genève. Il a rappelé que les services postaux sont un levier important du développement économique, en aidant les PME à exporter leurs marchandises plus facilement. Il a en outre évoqué l'expérience du Brésil, où, en 2006, plus de 2000 petites entreprises ont pu accéder à des marchés extérieurs grâce à un service de l'opérateur postal brésilien. «Voilà un indicateur concret de l'impact du réseau postal sur la capacité d'un pays en développement à intégrer le commerce mondial. De telles pratiques ne demandent qu'à être transposées dans d'autres pays afin que, demain, plus d'entreprises puissent exporter leurs produits vers plus de pays», a déclaré M. Dayan.

En plus d'offrir aux membres de l'OMC une aide pour s'adapter aux conclusions des négociations commerciales multilatérales, «Aide pour le commerce» soutient les pays à tirer profit des possibilités offertes par le commerce international. Et avec près de 30 milliards de dollars US mis à disposition, les sommes en jeu sont énormes. Les membres de l'OMC pourront bénéficier d'aide pour leurs infrastructures, par exemple. Pour cela, ils devront établir des priorités: routes, réseaux de télécommunication, ports, etc. (v. encadré).

Réseau des réseaux

Le message a été bien accueilli. Les attentes envers le secteur postal sont grandes pour le projet de l'OMC. Les opérateurs postaux ont tous les atouts pour assurer les services de logistique nécessaires à des milliers de petites ou microentreprises à travers le monde.

Selon l'économiste José Anson, du Bureau international de l'UPU, les réseaux postaux peuvent promouvoir l'accès aux services infrastructurels (eau, électricité, téléphone, etc.). «Si le raccordement aux services électroniques et

Aide au développement: le secteur postal y a droit

.....
L'initiative «Aide au commerce» lancée par l'OMC a pour objectif d'aider les pays en développement, notamment ceux les moins avancés, à renforcer la capacité et l'infrastructure commerciales dont ils ont besoin pour tirer profit de l'ouverture des marchés. Cette initiative fait partie intégrante de l'aide publique au développement (à savoir des donations et des prêts accordés à des conditions préférentielles) octroyée aux programmes et aux projets à vocation commerciale. Environ 30 milliards de dollars US seront introduits dans le projet «Aide au commerce» à compter de 2010. Les acteurs du secteur postal pourront

.....
bénéficier de ce projet et obtenir des fonds en prenant contact avec des donateurs bilatéraux, comme la Commission européenne, ou des organisations internationales, comme la Banque mondiale. Par exemple, la Banque asiatique de développement comprend des projets visant à améliorer les services postaux dans les pays en développement. A la base, le projet «Aide au commerce» relève de chaque pays bénéficiaire, et les acteurs du secteur postal devraient donc prendre contact avec les agences commerciales de leurs gouvernements respectifs à ce sujet.



.....
Au Bhoutan comme en Afghanistan, l'UPU s'est associée à l'Union internationale des télécommunications pour établir des télécentres dans les bureaux de poste.

physiques doit devenir un moyen de réduire la pauvreté, il faut réfléchir à des partenariats entre réseaux afin de garantir un meilleur partage des ressources dans de nombreuses petites et moyennes agglomérations et en zones rurales. De tels partenariats fourniraient un meilleur accès aux services tout en faisant baisser les coûts, déclare M. Anson. Les bureaux de postes deviendraient ainsi d'importants centres d'affaires ou télécentres.» (v. art. en page 12.)

Microcommerce international

Cependant, il serait faux de croire qu'il suffit de mettre des ordinateurs connectés à Internet à la disposition des gens ou des communautés pour développer le commerce. En effet, la grande majorité des télécentres proposent uniquement la recherche d'informations, un problème souligné dans un rapport sur l'économie de l'information 2007/2008, produit par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), qui déplorait le soutien restreint des télécentres dans des domaines comme la publicité, la comptabilité, les opérations bancaires, la microfinance, le traitement des paiements, l'importation et l'exportation, l'accès au commerce, la gestion et le stockage des données, les questions fiscales et l'innovation ou la recherche et le développement.

Les télécentres doivent donc étendre leurs activités et offrir un soutien individualisé aux particuliers. Par exemple, la construction d'un site Web bien référencé et comportant toutes les informations utiles pour séjourner dans une région pourra avoir une influence positive sur le nombre de nuitées et le développement du tourisme. De même, un site Web peut faire office de magasin et permettre à des micros ou petites et moyennes entreprises de développer la vente de leurs produits. A l'image du microcrédit, des microentreprises situées dans des pays en développement pourraient écouler ainsi leurs produits partout dans le monde. Site Web pour présenter les marchandises, messagerie électronique pour passer les commandes et services financiers et d'acheminement des marchandises constituent les services dont aurait besoin

une microentreprise pour fonctionner. «Il suffirait d'offrir tous ces services ainsi que des conseils spécialisés pour faire participer ces entreprises au commerce mondial. On connaissait le microcrédit, maintenant la poste propose le microcommerce international», relève José Anson.

Défis à relever

Mais comment mettre sur pied un tel modèle à grande échelle? Les virements internationaux, mais aussi l'envoi des marchandises, la dernière étape d'une vente sur Internet, posent en effet des défis en termes de prix, de temps et de dédouanement, qui sont autant d'obstacles au commerce Sud-Nord (v. le dossier sur le commerce électronique, *Union Postale* 4/2007).

Paul Donohoe, chef du programme «commerce électronique» au Bureau international, est conscient de ces problèmes: «Outre sa coopération avec l'OMC, la CNUCED 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 pour définir de nouvelles normes et améliorer la qualité de service et lancer 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 consiste à revoir continuellement les structures tarifaires internationales pour proposer des envois postaux à des prix abordables du Sud vers le Nord.»

Des défis qui sont à la portée des opérateurs postaux. «Grâce aux fonds mis à disposition par le programme «Aide pour le commerce», qu'ils doivent aller chercher, les opérateurs pourraient améliorer considérablement la qualité de service et contribuer davantage au commerce mondial, assurer un accès local au réseau mondial de la logistique et développer ainsi le microcommerce international», conclut José Anson.

Faire des bureaux de poste des centres d'affaires

.....

La poste du Botswana vient d'ouvrir 15 centres d'affaires dans des bureaux de poste. Appelés «Kitsong centres», ils offrent, en plus des services postaux ordinaires, des services d'édition, de photocopie, de reliure et d'accès à Internet. Tout ce dont une personne a besoin pour répondre à un appel d'offres étatique. «Nous prévoyons aussi de développer pour chaque bureau de poste un site Web communautaire comportant des informations sur les entreprises de la région ou les services du gouvernement (hôpitaux, police, etc.), relève Ned Phatshwane, responsable du réseau de la poste du Botswana. Nous avons pris cette initiative, sans aide extérieure, afin de répondre aux demandes de notre clientèle. C'est pourquoi nous sommes en train de développer les services financiers dans nos bureaux, pour en faire une sorte de minibanques, et nous concluons aussi des contrats d'électricité et d'assurance.»

Pour le Canadien Richard Fuchs, spécialiste des télécentres au Centre de recherches pour le développement international, «à peu d'exceptions près, les télécentres représentent des investissements d'ordre social nécessaires avant de se lancer sur un marché. Ils contribuent à développer le marché et à sensibiliser les communautés à différents secteurs.»

L'interconnectivité des réseaux et l'efficacité étant essentielles, l'UPU travaille déjà depuis quelques années avec différentes institutions pour améliorer les infrastructures postales et faciliter l'accès aux services de communication. Avec l'Union internationale des télécommunications (UIT), elle a lancé plusieurs initiatives pour renforcer l'accès aux technologies de l'information et de la communication, notamment en Afghanistan et au Népal.

Au Bhoutan, l'UIT et l'UPU se sont associées aux entreprises postales et de télécommunications du Royaume ainsi qu'au Gouvernement indien pour connecter des bureaux de poste, dont certains sont situés dans des zones isolées du pays. Actuellement, 42 bureaux de poste sont connectés à Internet, dont 36 sont des centres Internet communautaires proposant différents moyens de communication, y compris un service novateur de courrier hybride permettant d'accélérer les échanges d'informations dans les zones les plus reculées. Ces bureaux de poste ont donc sensiblement élargi leur offre. **LW**

Secteur postal

Acteur sur le marché mondial

-
- Les postes emploient plus de 5,5 millions de personnes dans le monde.
 - Avec quelque 660 000 bureaux de poste, le réseau postal forme l'un des plus vastes réseaux du monde. Presque la moitié de ces bureaux sont gérés par des personnes non associées à l'opérateur postal public.
 - Le trafic de colis a augmenté de 4,8% par rapport à 2005, atteignant 6,235 milliards d'envois échangés aux niveaux intérieur et international.
 - Dans 28% des pays-membres de l'UPU (26% des pays en développement et 36% des pays industrialisés), les postes proposent des services logistiques.
 - Soixante pour cent des opérateurs du monde entier proposent des services basés sur Internet (56% dans les pays en développement et 86% dans les pays industrialisés).
 - Une proportion de 69% des bureaux de poste fixes ou ambulants proposent des services financiers.
 - Depuis 2000, les dispositions de l'Accord général sur le commerce des services couvrent les services de courrier et de messageries, et donc les services postaux. En 2006, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) a accordé à l'UPU le statut d'observateur ad hoc aux réunions de son Conseil du commerce des services pour tous les dossiers relatifs aux services postaux. L'UPU a aussi participé activement à l'initiative «Aide pour le développement» organisée par l'OMC à Genève en novembre 2007.
 - L'UPU et l'Organisation mondiale des douanes travaillent ensemble depuis des années afin de faciliter un commerce mondial libre et sécurisé. Les deux organisations ont renouvelé leur collaboration en septembre 2007 en concluant un nouvel accord de coopération, lequel leur permettra d'œuvrer plus étroitement à la modernisation des procédures douanières et postales.

L'avenir de la poste aux lettres

.....

Confrontée à l'assaut des nouvelles technologies, la poste aux lettres est-elle vouée à disparaître ou saura-t-elle conserver sa place au sein de l'activité postale?

.....

Par
Dora Precup

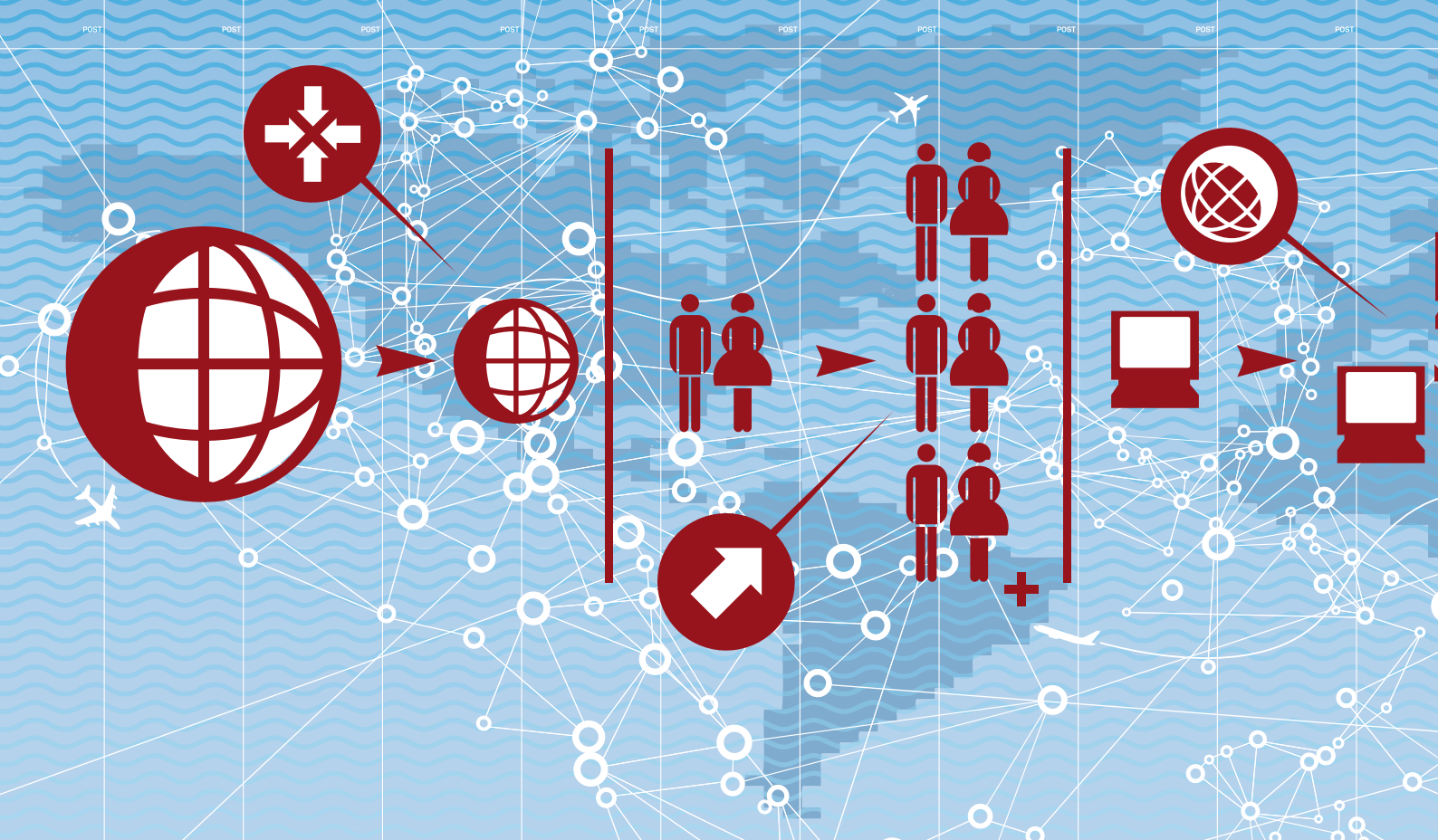
.....

Illustration:
Sascha
Tittmann

Un média n'en remplaçant jamais un autre totalement, la poste aux lettres joue encore un rôle de premier plan sur le marché de la communication. En affinant leurs stratégies et en proposant de nouveaux services, les opérateurs postaux repositionnent la poste aux lettres comme un service flexible, de plus en plus orienté vers le marketing et adapté aux nouvelles technologies.

Effectivement, malgré l'impact des nouvelles technologies sur les volumes de courrier et la part de marché de la communication détenue par les postes, la poste aux lettres continue d'être fort utilisée. Constitué de lettres ou de petits paquets jusqu'à 2 kilogrammes, ou encore de journaux et de livres, ce secteur d'activité génère encore la majorité des recettes postales dans toutes les régions du monde, sauf en Asie/Pacifique, où les services financiers postaux dominent.

Entre 2000 et 2006, les volumes de la poste aux lettres sont restés stables dans les pays industrialisés et d'Amérique latine. Ils ont même connu une croissance fulgurante dans les pays en développement d'Europe centrale



et orientale et de la Communauté des Etats indépendants (CEI). Dans d'autres régions du monde, cependant, la poste aux lettres traditionnelle bat de l'aile. Au cours de la même période, les pays africains, arabes et asiatiques ont connu des baisses de volumes.

Comment expliquer ces fluctuations d'une région à l'autre? De nombreux facteurs entrent en ligne de compte. Selon Ken McKeown, directeur du développement des marchés, au Bureau international, une économie saine et florissante constitue un facteur important pour favoriser la croissance des volumes de courrier. «Lorsque l'économie va bien, le rôle d'intermédiaire du secteur postal est de plus en plus nécessaire et important; les consommateurs, les entreprises, les services gouvernementaux et les autres institutions non gouvernementales ont davantage recours aux services postaux. Dans les pays de la CEI, par exemple, le boom économique s'est traduit par une activité postale remarquable.»

En Slovénie, les volumes de la poste aux lettres du régime intérieur ont crû de près de 58% depuis 2002. Le nombre d'envois publicitaires a aussi augmenté de 120%. «L'implantation sur le marché slovène de grandes sociétés commerciales et bancaires a conduit à une augmentation du volume interne de courrier», affirme Aleš Hauc, directeur général de la poste slovène.

Un réseau efficace rassure aussi la clientèle. Sonapost, l'opérateur postal désigné du Burkina Faso, a misé gros sur la qualité au cours des dernières années et en récolte

aujourd'hui les bénéfices. «Le service Express Mail procure la plus grande part des recettes postales. Nous distribuons également la totalité des factures des entreprises de téléphonie et d'eau», précise Koutou Sommanogo, directeur commercial à Sonapost.

En Afrique comme dans d'autres pays en développement, les sociétés d'eau, de téléphonie et d'électricité constituent les plus grands expéditeurs de courrier, et donc un potentiel énorme pour les opérateurs postaux.

Dans la région Asie/Pacifique, le volume de poste aux lettres est le plus important au monde après les pays industrialisés (44,4 milliards d'envois en 2006 ou 10% du volume global), certains entrevoient de belles perspectives pour le produit. De l'avis de Zhang Kun, responsable du commerce international à la poste chinoise, il existe un grand potentiel pour ce secteur. «L'évolution du marché économique constitue un point fort pour l'avenir de la poste aux lettres. Les nouvelles stratégies de marketing développent de nouvelles possibilités pour le courrier», souligne-t-elle.

Du support papier au numérique

Selon l'Institut de recherches et perspectives postales, basé à Paris, le courrier de gestion (factures, relevés de compte, etc.) est le plus menacé par la dématérialisation. Cependant, malgré l'existence de divers services électroniques pour gérer les transactions entre ménages, administrations et organismes sociaux (p. ex. déclaration d'impôts en ligne, paiement de factures ou consultation des



Au moment de mettre sous presse, l'entreprise Pitney Bowes publiait un nouveau rapport sur l'avenir du courrier: http://www.postinsight.com/files/MAILTRENDS_final_2008_v10-1.pdf

relevés de comptes sur Internet), plusieurs études démontrent que les gens accordent toujours leur confiance au courrier traditionnel.

Dans un sondage de la poste danoise en 2007, 75% des sondés disent préférer recevoir les informations des entreprises ou des organismes publics par voie postale plutôt que par courrier électronique. Ils trouvent la communication des entreprises plus sérieuse si elle passe par la poste que par l'ordinateur.

Même son de cloche du côté de l'entreprise Pitney Bowes. «Même si quelque 90% des consommateurs aux Etats-Unis et plus de 70% de ceux en Europe ont recours aux supports papier et électronique pour recevoir et régler leurs factures, ils préfèrent toujours, dans une large mesure, le papier», indiquait l'analyste Alex Fu dans une étude effectuée l'année dernière.

Un autre sondage de Pitney Bowes, mené en 2007, confirme également la place privilégiée du courrier traditionnel. Ainsi, 73% des personnes interrogées préfèrent recevoir par courrier la publicité pour de nouveaux produits ou des offres des sociétés dont ils sont clients, contre 18% qui choisissent le courrier électronique. Fait surprenant, lorsqu'il s'agit de recevoir des informations non sollicitées de la part d'entreprises dont ils ne sont pas clients, 70% répondent en faveur du courrier traditionnel.

«Cette étude nous montre clairement que le courrier reste l'outil de marketing le plus efficace pour communiquer avec une clientèle», affirme Stacy DeWalt, vice-présidente du marketing et du développement des marchés à Pitney Bowes.

Explorer le potentiel du courrier publicitaire

Effectivement, le publipostage représente aujourd'hui une partie importante du trafic postal. Selon les données de l'UPU, au moins 38% des envois de la poste aux lettres du service intérieur sont constitués de courrier publicitaire, contre 8% pour la poste aux lettres internationale. Orientée vers le marketing direct, la poste aux lettres offre aux entreprises la possibilité de construire une relation de longue durée avec leur clientèle.

Par exemple, le service Direct Mail de la poste belge propose des adresses locales dans les pays de destination et donc l'occasion de se familiariser avec un public de plus en plus hétérogène. En choisissant une «présentation locale» pour leurs envois de publipostage, les entreprises sont sûres d'obtenir l'attention espérée de la part de leurs clients internationaux. Sur les marchés où le secteur publicitaire est en plein essor, le courrier présente un énorme potentiel. Ainsi, les postes tunisienne, marocaine et chinoise, par exemple, bénéficient d'une infrastructure permettant de réaliser ce potentiel: centres de distribution spéciaux pour le publipostage, bases de données ou agences de conseils pour les clients.

Nombre global d'envois de la poste aux lettres (milliards d'envois)

Service intérieur

2000	434,1
2001	436,2
2002	426,4
2003	424,0
2004	426,8
2005	429,8
2006	433,6

Service international (réception)

2000	7,5
2001	7,0
2002	6,2
2003	6,0
2004	5,8
2005	5,6
2006	5,5

Produits d'exploitation (milliards de DTS)

2000	157,2
2001	156,6
2002	159,9
2003	164,1
2004	175,2
2005	181,2
2006	204,8

Au 31 décembre 2006, 1 DTS = 1,50 USD

Source: Statistique des services postaux 2006, UPU

Nouveaux produits

Les nouvelles technologies permettent aussi le développement de produits novateurs. Les services postaux optimisent la conception, la fabrication et l'envoi des documents et innovent dans l'offre des services.

Le courrier hybride, lettres ou publications imprimées au plus proche des destinataires à partir de données électroniques fournies par le client, offre des solutions à la pointe de la technologie. Depuis 2005, il a connu un taux d'adoption annuel de 14% chez les opérateurs postaux, ce qui montre tout l'intérêt que ce service comporte pour conserver des parts de marché de la poste aux lettres et remplacer les pertes de revenus associées aux baisses de volumes du courrier traditionnel.

A l'heure actuelle, 22% des pays proposent un service de courrier hybride sur leur territoire, contre 13% pour le service international. Le volume de courrier hybride international reste toutefois encore faible: il serait de 1% seulement, selon Deborah Spring, chef du service du courrier hybride international à la poste australienne.



Où est votre carte postale?

C'est peut-être une nouvelle façon de trouver des correspondants. Le site web www.postcrossing.com permet d'envoyer de vraies cartes postales, en papier, à des internautes, et aussi d'en recevoir. En quelques clics, une ou plusieurs adresses de correspondants vous sont fournies. Pour chaque carte envoyée, vous en recevrez une autre. Au moment de mettre sous presse, 40 000 personnes de 178 pays étaient inscrites au site, et plus de 900 000 cartes postales avaient été postées. Le site permet de suivre sur une carte les trajets parcourus, de localiser les membres ou de connaître leurs préférences pour le choix des images ou le choix des timbres. Pourquoi un tel site? «De nombreuses personnes aiment bien recevoir du vrai courrier, écrit son auteur. Le plaisir qui accompagne la réception de cartes postales venant de différents endroits du monde, parfois peu connus, transforme votre boîte aux lettres en véritable boîte à surprises. Et qui n'aime pas cela?» **LW**

Mais celle qui préside un groupe de travail pour développer un service de courrier hybride global, sous les auspices du groupe des usagers des services électroniques avancés de la Coopérative télématique de l'UPU, nourrit de grands espoirs pour ce marché.

«Le courrier hybride pourrait aider les opérateurs postaux à protéger leur part de marché de la poste aux lettres et même récupérer ce qu'ils ont perdu à la concurrence, indique-t-elle. Pour cela, cependant, il faut, avec l'aide de l'UPU, assurer l'interconnexion des systèmes et l'échange de bases de données entre les postes grâce à des normes et une réglementation internationales.»

Autre option des opérateurs pour sauvegarder les revenus de la lettre traditionnelle: développer son équivalent électronique, comme la lettre recommandée électronique, qui a fait des progrès au cours des dernières années. MAILEVA, filiale de La Poste française, est une plateforme de gestion du courrier via Internet. L'envoi d'une lettre recommandée électronique permet la prise en charge par les services postaux, qui délivrent ensuite une preuve électronique du dépôt avec le cachet de la poste faisant foi. A l'aide des moyens techniques et informatiques, les services postaux garantissent un archivage légal et durable, facilitant ainsi l'échange de documents entre les entreprises et les particuliers.

Grand défi: la qualité de service

La qualité de service est enfin un élément clé du développement postal. La poste aux lettres doit être performante face aux nouveaux services proposés par la concurrence.

La situation est inquiétante en Afrique et en Amérique latine, où les opérateurs privés détiennent une grande partie du marché postal. Car, si la part de marché des opérateurs désignés en Amérique latine, sans compter le Brésil, se situe entre 10 et 40%, on connaît mal ou difficilement l'étendue du marché postal dans son ensemble, faute de données.

De l'avis de Rudy Cuadra, chef du programme régional pour l'Amérique latine et les Caraïbes, au Bureau international, il est important de faire des estimations générales sur le marché postal afin de prendre les mesures nécessaires pour améliorer le système. Les plans intégrés de développement postal élaborés par l'UPU mettent en place les structures nécessaires pour réglementer le marché et aider les opérateurs à améliorer la performance de leurs services et à concurrencer sur un pied d'égalité.

Confrontées à une concurrence déloyale, les postes du Burkina Faso et de la Côte d'Ivoire ont compris que leurs stratégies doivent servir les intérêts de la population. Des négociations ont commencé entre les services postaux et les petites communes afin de garantir un service de qualité. Comme le remarque Koutou Sommanogo, le service de collecte, de traitement et de distribution rapide Post'Eclair a permis au groupe Sonapost de conserver ou de renforcer la relation avec ses clients. Un deuxième objectif est de faire évoluer le service de la boîte postale. De l'avis d'Antoine Yoffo, directeur des relations internationales à la poste ivoirienne, la distribution du courrier à domicile est une priorité pour relancer l'activité de la poste aux lettres dans son pays.

La résistance de l'art épistolaire

.....

La lettre personnelle n'existe plus? Internet et téléphone mobile obligent, elle a certes perdu du terrain. Néanmoins, de nombreux exemples témoignent encore de son rôle particulier dans la communication.

.....

**Par
Dora Precup**

Difficile de savoir exactement combien de lettres personnelles ou de cartes postales font partie du volume global de la poste aux lettres, mais les opérateurs postaux des plus grands pays industrialisés estiment que la correspondance interpersonnelle constitue entre 5 et 11 % des volumes qu'ils traitent.

Aujourd'hui, prendre la plume, acheter une enveloppe ou choisir son timbre préféré passent souvent pour une pratique désuète ou romantique. Mais la lettre personnelle (y compris les cartes de vœux et les cartes postales) reste un moyen de communication familier et irremplaçable. Son caractère personnel et authentique lui donne une valeur inégalable.

Aux Etats-Unis, où le service postal a traité plus de 200 milliards d'envois de la poste aux lettres (service intérieur) en 2006, soit le plus grand trafic au monde, l'Association des distributeurs de cartes de vœux (Greeting Card Association), représentant plus de 280 fabricants et fournisseurs de cartes de vœux aux Etats-Unis et ailleurs dans le monde, estime que les consommateurs américains achètent annuellement sept milliards de cartes de vœux. Par ailleurs, 70 % d'entre elles seraient postées.

Même si 500 millions de cartes électroniques sont envoyées annuellement dans le monde, l'association estime qu'une telle carte remplace rarement une carte traditionnelle. «Si les Américains aiment bien le courrier électronique, les messages textes ou les appels téléphoniques, la majorité préfère encore la bonne vieille carte ou lettre écrite à la main pour communiquer avec une personne qui leur tient à cœur», peut-on lire sur son site Internet.

Si l'art épistolaire semble perdre de son attrait, de nombreux particuliers, entreprises et opérateurs postaux s'efforcent toutefois de faire sa promotion. En commençant par l'Union postale universelle, qui organise un concours international de compositions épistolaires pour jeunes depuis trente-huit ans déjà. Chaque année, plus de six millions de jeunes participent à cette compétition internationale, organisée avec le concours de l'UNESCO.

Par ailleurs, des écoles, des fondations ou des ateliers d'écriture collaborent avec les postes pour promouvoir l'art d'écrire. Les postes australienne, indienne et russe

Des lettres pour défendre les droits humains

organisent chaque année leur propre concours épistolaire sur un thème précis.

En France, le Festival de la correspondance de Grignan, organisé en hommage à Madame de Sévigné, épistolière reconnue du XVII^e siècle, propose nombre d'activités invitant les gens à prendre la plume pour écrire à un ami, un parent ou un inconnu. Les lettres sont ensuite distribuées gratuitement dans le monde entier.

Cette année, le Service postal des Etats-Unis (USPS) s'associe à la chaîne HBO pour promouvoir l'art épistolaire dans le cadre d'une télésérie portant sur John Adams, deuxième président américain, ayant écrit plus de 1100 lettres à sa femme au cours de sa vie. En février et en mars, environ trois milliards de lettres seront affranchies d'un cachet reprenant une phrase célèbre d'Adams: «Osons lire, penser, parler et écrire». «La poste américaine adopte une nouvelle approche en cette ère de messages instantanés et électroniques pour faire valoir la puissance d'un message manuscrit», déclare la porte-parole d'USPS.

Eva Lia Wyss, de l'université de Zurich, va dans le même sens: «Concurrencée par les nouveaux médias sur le terrain de la communication privée, la lettre manuscrite présente une valeur particulière. Pour son auteur comme pour son destinataire, elle véhicule un supplément d'émotion. Le plaisir d'écrire n'a d'égale que celui d'attendre de décacheter une missive ou d'en découvrir le contenu», constate ce docteur en philosophie.

.....
«Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considération de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit.»

En cette année du 60^e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de la personne, le rôle du secteur postal dans l'application de l'article 19 de la Déclaration est évident. En assurant la distribution du courrier partout dans le monde, les opérateurs postaux contribuent à leur manière à la liberté d'expression, et de nombreuses lettres écrites chaque année viennent en aide aux personnes dont les droits sont brimés.

Le marathon annuel des lettres, organisé par Amnesty International, est ainsi devenu un moyen efficace de défense des victimes de violations des droits humains. Lancé en 2001 par la section polonaise d'Amnesty International, le marathon réunit chaque année des milliers de participants partout dans le monde. En 2007, plus de 40 pays y ont participé, soit plus de 200 000 lettres envoyées à des gouvernements les appelant à libérer des personnes détenues ou à améliorer leurs conditions de vie.

«L'année passée, le marathon des lettres a amélioré la situation de quatre des huit personnes ciblées par notre action», indique Eric Bürki, de la section suisse d'Amnesty International.

Le marathon se déroule la semaine précédant la Journée internationale des droits humains, célébrée chaque année le 10 décembre. Des actions publiques sont organisées dans les écoles et les centres commerciaux afin d'inciter les gens à participer à cette action mondiale et simultanée. **RL**



**Amnesty
International**
Pour les droits humains

La lettre, c'est...

Une preuve d'authenticité

Lorsque les proches d'Ingrid Betancourt, ancienne candidate à la présidence colombienne gardée en captivité dans la jungle depuis six ans déjà, ont reçu en novembre dernier sa lettre de 12 pages, c'était la preuve qu'elle était encore en vie. Lire cette missive a été quelque chose de «très fort», a confié son mari, qui a reconnu le style et l'écriture de l'otage franco-colombienne. Les gens du monde entier ont vu dans cette «lettre cent pour cent personnelle» un symbole universel de force et de courage.

Une preuve d'amour

Dans un article écrit pour le *Washington Post*, Chloe Kaplan décrivait l'an dernier le plaisir ressenti en recevant, semaine après semaine, de jolies lettres décorées par sa mère. Ces lettres ont une qualité esthétique exceptionnelle. «Ma mère, plus que quiconque, m'a appris à embellir la vie. Elle fait d'un malheur une histoire fascinante... Elle transforme l'ordinaire en quelque chose d'extraordinaire. Parfois, j'aime penser que je me retrouve en elle. Lorsque cela arrive, je souris et je lui écris une lettre. Et je l'insère

dans une enveloppe bien décorée, bien sûr.»

Une preuve d'engagement

La ligne aérienne Southwest Airlines, comme d'autres entreprises, utilise la lettre pour expliquer à ses clients les causes associées aux défaillances de service. Les experts en communication savent que, dans certaines situations, une lettre se prête bien mieux qu'un courrier électronique.

Un document biographique

Une lettre raconte, informe, reflète l'époque dans laquelle on exprime des sentiments. Pour les biographes, la lettre manuscrite constitue un document indispensable pour raconter fidèlement la vie d'une personne.

Une preuve du passé

A Messein, en France, une lettre a été retrouvée dans une bouteille de bière Champigneulle. Le courrier est daté d'Oklahoma City, le 15 juillet 1918. Il s'agit d'une enveloppe et de quatre feuillets manuscrits adressés par «tante Pete» à son neveu, le sergent Morres Vickers Liepman. Ce document personnel, reflet de l'époque,

évoque la situation économique de l'Amérique, les difficultés de la guerre, l'enrôlement massif ou le danger de la censure. Comme tout autre vestige de la guerre, ce courrier est devenu un véritable objet archéologique.

Une preuve de respect

Malgré cette tendance encourageant l'affichage de messages de condoléances sur des sites Web, les spécialistes de l'étiquette s'entendent pour dire que la lettre passe avant les courriers électroniques et les télémessages lorsqu'il s'agit d'exprimer des vœux solennels.

Une preuve d'amitié

Pour annoncer un anniversaire ou un mariage ou présenter ses vœux à l'occasion des fêtes, la carte de vœux est tout indiquée. En moyenne, un Américain en reçoit 20 par an. **DP**

Retour vers le futur

.....

Le secteur postal évoluant, anciens et nouveaux acteurs investissent dans les nouvelles technologies ou les équipements dernier cri pour toujours mieux répondre aux besoins de la clientèle. Qu'est-ce qui tient le coup? Qu'est-ce qui change? Tendances et innovations.

Rendre plus facile la production de courrier

Ecrire, adresser, imprimer, signer, plier, mettre sous pli, fermer et affranchir: les étapes chronophages de la production d'une lettre ne se règlent pas en appuyant sur la touche «entrée» d'un clavier. Pour faciliter la production des envois de courrier, des entreprises proposent des programmes d'adressage, des imprimantes ultramodernes, des machines de mise sous pli capables de traiter 12 000 enveloppes à l'heure, des dispositifs de «pliage scellage monofeuille» et des machines à affranchir. Ayant reconnu la masse de travail, entreprises et opérateurs postaux offrent des services de courrier hybride permettant aux clients d'externaliser toutes ces étapes de la préparation du courrier. Le même service est également offert à l'autre bout de la chaîne. Le courrier entrant est alors ouvert, scanné, envoyé électroniquement à son destinataire et archivé.

.....

Scanner couleur à haut-débit avec un bac d'alimentation unique intégré dans un bureau de traitement rapide du courrier OPEX. En une seule étape, l'opérateur peut ouvrir, extraire, identifier, scanner, orienter, trier et imprimer une copie de vérification.

.....

Par
Laurent Widmer





.....
Les stations colis de Keba, utilisées par les postes d'Allemagne, d'Autriche et de Norvège, permettent de retirer et de déposer des envois dans des endroits accessibles à toute heure.

La poste omniprésente

Souvent absents du domicile, les clients qui font leurs achats en ligne – le jour, la nuit ou le dimanche – veulent un accès élargi pour retirer leur colis. Fini les avis dans la boîte aux lettres annonçant le passage du facteur. Les clients peuvent maintenant retirer leurs colis dans des kiosques, des stations-services des gares et, de plus en plus, dans des consignes automatiques. Les colis sont déposés dans une sorte de consigne à bagages dont les casiers s'ouvrent au moyen d'un code à barres ou d'une combinaison de chiffres et de lettres déposée par le facteur dans la boîte aux lettres ou envoyée directement par courrier électronique ou SMS. Avantages pour le client: livraison ou dépôt le jour comme la nuit, sécurité, discrétion et possibilité de faire livrer ses colis à la station de son choix, même en voyage d'affaires ou en vacances. Pour les opérateurs, les avantages sont tout aussi nombreux: livraison à toute heure, moins de tentatives de livraison sans succès, automatisation de toute la chaîne logistique, coûts de logistique et de distribution moins élevés, possibilité d'offrir le retrait d'envois contre remboursement ou recommandés, paiement par carte et réduction d'émission de CO₂. Ces kiosques permettent aussi d'envoyer des colis, lettres ou envois recommandés, d'acheter des timbres ou d'obtenir des informations sur les tarifs et les codes postaux, d'accéder aux services financiers, de suivre un envoi ou d'effectuer encore d'autres services postaux.



.....
Les machines de tri sont toujours plus efficaces. Le nombre de lettres triées par heure a augmenté de 36 000 à 60 000 en dix ans.

Tri du courrier: toujours mieux, toujours plus vite

Au début des années 90, les machines de tri traitaient jusqu'à 36 000 lettres par heure. Dix ans plus tard, ce nombre a presque doublé grâce au développement des technologies en matière de reconnaissance d'écriture. Elle a été considérablement améliorée pour la lecture d'écritures manuscrites. En dix ans, elle est passée d'un taux de lecture de 2 à 88% et de 35 à 93% pour les écritures mécaniques, selon Lockheed Martin. Les adresses ne pouvant pas être lues automatiquement sont saisies par des employés affectés au vidéocodage, un système aussi utilisable à distance. Le codage vocal est même possible, par exemple pour trier les colis à destination de l'étranger. Au lieu de taper le nom d'un pays sur un clavier, il suffit de le prononcer à voix haute pour que le système le reconnaisse.

Alors qu'avant elles ne déchiffraient que le code postal et le lieu, les nouvelles machines de tri lisent l'adresse entière et la comparent avec une base de données intégrée. Une telle évolution permet le tri séquentiel des lettres selon la tournée du facteur, ou la redirection automatique des envois en cas de changement d'adresse. Grâce à ces innovations, le nombre d'envois à trier ou à distribuer peut être connu à l'avance, permettant une meilleure planification des ressources dans les centres de tri ou de la distribution.

.....
Beaucoup de facteurs enfourchent encore le vélo, qui pourrait profiter de la vague verte pour devenir encore plus populaire auprès des opérateurs.
.....

.....
Le nouveau scanner de Motorola comporte une fonction GPS pour localiser colis ou employés et assurer le retrait ou la distribution d'envois au bon endroit et au bon moment.
.....

Efficacité et convivialité

Pouvant représenter plus de 50% des coûts d'un envoi, la distribution au destinataire est une étape clé pour les opérateurs postaux. Pendant que les systèmes de distribution via consignes automatiques ou dans des agences postales (v. plus haut) se développent, la majeure partie des envois est encore distribuée dans une boîte aux lettres conventionnelle ou sur le pas de la porte. Des logiciels de géolocalisation permettent de simplifier la tournée d'un facteur et de choisir le meilleur mode de transport. Et, étonnamment, le vélo n'a pas disparu des carnets de commandes. Certains prédisent même un avenir radieux pour la bicyclette. Equipé d'une batterie, le vélo reste un concurrent du scooter électrique, qui fait son apparition sur les tournées de certains pays.

Entre tradition et modernité

La distribution n'a pas fondamentalement changé. Les chariots, les sacs et les gants gardent leur place dans la panoplie des outils de travail du facteur. Cependant, le scanner est désormais devenu l'outil indispensable pour une distribution de qualité, faisant office de lecteur de codes à barres, mais aussi de téléphone, de GPS (permettant de connaître la position d'un facteur et au facteur de suivre un itinéraire sans s'égarer), et même d'appareil photo pour un éventuel colis endommagé. Certains modèles lisent aussi les puces RFID, des étiquettes intelligentes faisant leur apparition sur des envois et dans les boîtes aux lettres dans certains pays.





Pour un paiement équitable

.....

La question est souvent posée: comment un pays est-il rémunéré pour traiter, transporter et distribuer le courrier international arrivant d'autres pays et vice versa?

.....

Par
Rhéal LeBlanc

.....

Photos:
Daniel
Wietlisbach

Pour calculer les compensations financières accordées aux pays, l'UPU utilise le système de frais terminaux. Etabli pour la première fois en 1969, ce système continue d'évoluer d'un Congrès postal universel à un autre. Au Congrès de Bucarest 2004, les pays-membres ont adopté un système visant à couvrir leurs coûts réels de traitement du courrier. Par ailleurs, un lien entre la rémunération reçue et la qualité de service fournie a été fermement établi.

Partant du principe que les pays ne sont pas tous au même stade de développement, traitent des volumes de courrier très variables et pratiquent des tarifs ou absorbent des coûts différents, l'approche consistait à faire transiter, par étapes, d'ici à la fin de 2013, les pays en développement et ceux les moins avancés vers un système cible dont font déjà partie les pays industrialisés.

Paul Epiney, de la Suisse, préside le groupe de travail «frais terminaux» de l'UPU, chargé de faire évoluer le système adopté à Bucarest et de présenter une proposition au Congrès de 2008. Il explique les principaux changements caractérisant cette proposition et les défis rencontrés au cours de son élaboration.

Décrivez brièvement l'impact du système de frais terminaux sur les pays. Pourquoi s'agit-il de l'une des questions les plus importantes traitées à l'UPU?

A mon sens, c'est l'un des projets les plus importants de l'organisation, car il touche au porte-monnaie des pays. Il s'agit de la rémunération accordée pour le traitement et la distribution de la poste aux lettres internationale, activités représentant environ 70% du coût de l'affranchissement. Les frais terminaux constituent des recettes essentielles aux opérateurs postaux leur permettant d'assurer le service postal dans leurs pays.

Comment votre groupe est-il parvenu à travailler sur cet enjeu aussi important en tenant compte des intérêts de tous?

En nous basant sur la résolution C46/2004, orientée sur la couverture des coûts réels, nous avons fixé la barre très haut. Ensuite, négocier avec 191 pays, c'est souvent trouver des compromis. Nous avons donc tenu de nombreuses rencontres pendant les sessions des Conseil d'exploitation postale (CEP) et

Conseil d'administration (CA), deux ateliers de travail à Berne ainsi que des réunions du comité directeur afin de rassembler tous les points de vue. Des tables rondes régionales, y compris une dernière d'envergure mondiale, ont aussi permis d'affiner la proposition. Sur cette base, nous avons développé une proposition se rapprochant le plus possible de l'objectif de la résolution. Bien que nous ayons fait un pas dans la bonne direction, il reste encore beaucoup à faire. Ce travail se poursuivra après le 24^e Congrès de l'UPU.

Quels ont été les plus grands défis pour aboutir à une proposition au Congrès?

Il y en a eu beaucoup. D'abord, il fallait s'entendre sur les principes les plus importants. Nous en avons fixé huit, dont l'un consistait à mettre en place un système préservant les revenus pour le même niveau des échanges de courrier, un souci particulier des pays en développement. Il a fallu plus de deux ans pour fixer ces principes. Ensuite, sur cette base, nous avons conduit des études poussées sur les marchés, les



services spéciaux, les tarifs et les coûts, par exemple, et ce grâce à l'aide du Bureau international. L'étude portant sur les coûts réels de traitement du courrier international dans chaque pays n'a pas donné des résultats très concluants. Certains opérateurs étant cotés en bourse, les actionnaires ne souhaitent pas dévoiler les coûts de l'entreprise. D'autres, faute d'avoir un bon système de comptabilité analytique, connaissent mal leurs coûts réels. Cela a compliqué la mise en place d'un cadre pour aller de l'avant. Ainsi, nous avons décidé de nous baser sur les tarifs du service intérieur pour les pays industrialisés et de conserver la solution actuelle pour les pays en développement, qui consiste à payer les frais terminaux selon un taux fixe adaptable au fil des ans. C'était notre seule option afin de débloquer la situation. Nous essaierons de conduire une nouvelle étude sur les coûts durant le prochain cycle.

La nouvelle classification des pays, examinée par un groupe du Conseil d'administration chargé d'étudier les questions de gouvernance, a constitué un autre grand

défi. Sur ce sujet, la France et le Bureau international ont fait un excellent travail. Le grand mérite de la solution trouvée, c'est que des pays en développement dits les plus avancés, comme Singapour et les Emirats arabes unis, entre autres, passeront directement au système cible. D'autres pays transiteront en 2012.

Le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service, mis à la disposition des pays en développement pour financer des projets sur la qualité de service, n'a pas posé de véritables problèmes. Les pays industrialisés ont manifesté une réelle volonté de donner des moyens à ces pays en maintenant l'existence du Fonds et en y augmentant leurs contributions par l'entremise des frais terminaux payés.

Quels sont les principaux avantages de la proposition? Répond-elle à la résolution C/46 du Congrès de Bucarest?

Sous réserve d'une approbation formelle au Congrès, la proposition a recueilli le consensus des pays, qui l'ont tous approuvée lors des plus récentes sessions des CEP et CA.

L'impact financier étant le nerf de la guerre, nous avons réussi à réduire tout impact financier potentiellement négatif et à protéger les revenus dans la plupart des pays. Néanmoins, chaque pays étant souverain, l'un ou l'autre pourrait, au Congrès, proposer des modifications.

Les pays en développement craignent justement de perdre de l'argent avec le nouveau système proposé. Sont-ils suffisamment rassurés?

Nous nous sommes efforcés de bien leur expliquer le nouveau système proposé lors des tables rondes régionales. Nous leur avons aussi donné l'occasion de tester ce système au moyen d'un outil de calcul prévisionnel. Les unions restreintes ont par ailleurs étudié tous les éléments de la proposition, et le Bureau international a fait plusieurs exposés sur les impacts financiers dans les régions. Je pense que les pays-membres sont rassurés du fait qu'ils ont approuvé la proposition finale. Le groupe de travail, le Bureau international et le comité directeur ont fait un excellent travail en profondeur sur les frais terminaux.

.....

«Ce n'est qu'avec une comptabilité analytique fiable que nous pourrions réellement nous orienter sur un système basé sur les coûts.»

C'est grâce à tous ces experts si nous avons réussi notre pari.

Y a-t-il des éléments du nouveau système proposé qui auraient pu être améliorés davantage?

Tout est perfectible. Nous ne remplissons pas entièrement toutes les exigences de la résolution C46/2004, c'est-à-dire que tous les pays fassent partie du système cible d'ici au début de 2014. Il a tout simplement fallu faire preuve d'un certain réalisme et pragmatisme. Le bon sens nous a guidés, et nous nous sommes rendus compte que nous aurions besoin de plus de temps pour arriver à bon port.

Par exemple, nous aurions aussi voulu inclure dans la proposition les frais d'acheminement intérieurs (frais payés par le pays expéditeur pour l'acheminement interne du courrier arrivant au centre d'échange principal dans le pays destinataire), mais nous n'avons pas pu le faire. Nous verrons cet élément lors du prochain cycle de travail. Nous avons dû faire des concessions dans l'intérêt des pays-membres. En 2004, un délai de dix ans (1^{er} janvier 2014) avait été fixé pour faciliter l'intégration de tous les pays dans le système cible. Nous nous sommes rendus compte, cependant, que les choses allaient plus lentement que prévu. Pour certains pays

en développement et moins avancés, l'échéance a donc été repoussée. La comptabilité analytique est un élément important du travail à faire dans le cadre des frais terminaux. Elle a été mise en place dans un certain nombre de pays, mais ce travail doit continuer. Ce n'est qu'avec une comptabilité analytique fiable que nous pourrions réellement nous orienter sur un système basé sur les coûts. Le train est parti, il est en marche, mais il y a plusieurs stations. Nous n'arriverons pas à destination demain, mais après-demain.

Comment la proposition va-t-elle faciliter l'entrée des nouveaux pays dans ce système cible?

La transition se fera graduellement. Une fois dans le système cible, les nouveaux pays ne seront pas immédiatement assujettis aux règles actuellement en vigueur pour les pays industrialisés. Ils devront atteindre des seuils. Par exemple, il y aura un délai de tolérance pour établir le lien avec la qualité de service. Tout se fera pas à pas.

Le système de frais terminaux va-t-il assez loin? Correspond-t-il au marché actuel?

On nous a souvent reprochés d'être de petits comptables (sourire). Les frais terminaux doivent s'inscrire dans un contexte marketing. Il faut

considérer non seulement le côté financier de la poste aux lettres, mais son activité en tant que marché. A mon avis, les services à valeur ajoutée accompagnant souvent la poste aux lettres, comme le suivi et la localisation, les valeurs déclarées ou l'option recommandée, doivent être pris en considération dans les discussions concernant les frais terminaux. Personnellement, j'aimerais voir le sujet ouvert et l'éventail de la recherche élargi. C'est un souhait exprimé par le groupe sur les frais terminaux, et d'autres pays, comme la Chine et l'Australie, sont aussi intervenus dans ce sens.

Les frais terminaux pourraient donc contribuer à développer les marchés postaux?

Absolument. Développer les marchés et répondre aux besoins de la clientèle. Certains consommateurs accepteraient un délai de livraison plus long en contrepartie de meilleurs tarifs. Nous avons conduit une importante étude sur le sujet, mais nous n'avons pas eu le temps d'analyser les résultats en profondeur. C'est un thème complexe à explorer davantage pendant le prochain cycle.

Comment voyez-vous les mesures envisagées pour évaluer la qualité de service et établir un lien avec les frais terminaux?

La machine est lancée. Vingt-neuf pays participent déjà au programme de mesure de la qualité de service dans le cadre des frais terminaux, y compris des pays en développement comme le Brésil, l'Ukraine, Malte, la Lettonie et la Jamaïque. Grâce au FAQS, d'autres pays vont se joindre à ce programme et mettre en place des systèmes de contrôle de la qualité. C'est l'avenir de l'UPU, et le Bureau international peut jouer un rôle important en ce sens. Le système global d'évaluation de la qualité de service, sur

lequel travaille l'UPU, sera d'une grande utilité. Du fait que les pays sont classés en cinq groupes, le système sera assez flexible pour permettre aux pays traitant de petits volumes d'y participer.

Les objectifs de qualité établis pour les frais terminaux préoccupent certains pays. Comment les rassurer?

Comme les pays sont dotés de normes et d'objectifs nationaux fixés par le régulateur, certains d'entre eux ont parfois de la difficulté à accepter les objectifs de qualité de service établis pour faire ce lien avec le frais terminaux qu'ils reçoivent. Leurs objectifs internes sont incompatibles avec ceux associés au

système de frais terminaux. Ils ne sont pas nécessairement contre l'idée de fixer la barre haut, mais ils ont certaines préoccupations. Les pays-membres devront donc trouver un équilibre, notamment au sein du groupe d'utilisateurs «lien avec la qualité de service», qui vient d'être créé.

Etes-vous confiant quant à l'acceptation par le Congrès de la proposition lui étant proposée?

Certains pays pourraient faire d'autres propositions, sans toutefois modifier complètement le système proposé. En général, si le CEP et le CA ont approuvé la proposition, elle devrait passer au Congrès.

La boîte aux lettres

“Formation bien rodée”

‘ 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.

A la poste espagnole, la formation en ligne (v. «Le plus de la formation à distance», *Union Postale* 4/2007) est aujourd'hui bien rodée et très demandée par les employés. Grâce à cette méthode de formation, la poste espagnole a surmonté l'obstacle de la dispersion géographique et encouragé le perfectionnement professionnel de plus de 67 000 employés.

La formation, notamment celle en ligne, est devenue un élément clé de notre stratégie. L'adoption de nouvelles technologies et la rapidité avec laquelle les transformations internes doivent être menées à bien en font un élément indispensable pour toucher un maximum de personnes en un minimum de temps.

En 2002, elle concernait à peine 1150 personnes, et les cours portaient essentiellement sur les outils de bureautique. Mais l'adoption du

système par les employés eux-mêmes a permis d'augmenter lentement le nombre de participants; ils étaient 19 000 en 2005 et plus de 50 000 en 2007, représentant 51 % de l'ensemble des formations réalisées.

A mesure que la formation en ligne s'est renforcée, l'offre de contenus s'est élargie: bureautique, applications et opérations internes, produits, langues, compétences et prévention des risques professionnels. La signature d'accords de collaboration avec diverses entités nous a permis de fournir aux employés des zones rurales et urbaines défavorisées des ordinateurs et des connexions à Internet.

Concepción Lagüela Carballosa

Responsable de l'unité de recrutement et de formation

Correos España (la poste espagnole)

Tour d'horizon

Fin du monopole

Deutsche Post a perdu, le 1^{er} janvier 2008, son dernier monopole, celui de la distribution des lettres de moins de 50 grammes. Les autres Etats membres de l'Union européenne ont repoussé cette échéance à 2011, voire 2013. Pour les plis au-dessus de 50 grammes, la libéralisation s'est faite par étapes depuis 1997. Craignant de voir le marché allemand grignoté par des concurrents proposant des rémunérations

dérisoires, le parti de gauche allemand a bataillé pour l'introduction d'un salaire minimal dans la branche et a obtenu gain de cause. Suite à l'adoption de cette mesure, les Pays-Bas avaient annoncé l'ajournement de la libéralisation totale de leur propre marché. Au moment de mettre sous presse, ils envisageaient désormais de libéraliser le secteur postal dès juillet 2008.

Source: le Figaro, Reuters

Unis pour la cause humanitaire

Lors du Forum économique mondial, à Davos, trois sociétés de transport et de logistique (Agility, TNT et UPS) et les Nations Unies ont lancé deux initiatives pour faciliter l'assistance du secteur privé lors de catastrophes humanitaires. La première initiative définit 10 règles de conduite pour encourager la coopération entre sociétés privées et organismes humanitaires. La seconde, exemple unique de coopération entre plusieurs sociétés privées et le secteur de l'aide humanitaire, se traduit concrètement par l'intervention d'équipes logistiques d'urgence, dont les missions comprennent le détachement d'experts en logistique chargés de la coordination aéroportuaire, de l'entreposage, des camions, des transpalettes et du transport. Ces équipes interviendront durant trois à six semaines suivant une catastrophe naturelle telle qu'un tremblement de terre, une inondation ou une tempête. Le bien-fondé d'un tel partenariat s'est déjà illustré en août 2007 lorsqu'Agility, TNT et UPS ont coordonné des équipes logistiques d'urgence en Indonésie lors d'exercices opérationnels avec le Programme alimentaire mondial.

Source: Communiqué de presse UPS

Namibie: nouveau centre de courrier hybride

La poste namibienne a ouvert en février son nouveau centre de courrier hybride, équipé des plus récentes technologies pour gérer le courrier des entreprises. Créé en 2004 à titre de projet pilote, le système de courrier hybride Nampost réunit aujourd'hui une douzaine de clients. Dans sa configuration automatisée, le nouveau centre prend en charge l'ensemble du processus de traitement du courrier, permettant ainsi aux clients de réduire le temps de

gestion de leurs envois. Les entreprises envoient électroniquement leurs données, et Nampost imprime les lettres, met les déclarations sous pli, affranchit les enveloppes et classe les données en fonction de leurs destinataires. Cet investissement technologique favorisera la numérisation et l'automatisation des services postaux et offrira des opportunités pour les investissements étrangers dans le secteur postal et économique du pays.

Source: All Africa

Tour d'horizon

Poste et téléphonie: une première

Poste Italiana devient la première poste au monde à se joindre au secteur de la téléphonie mobile pour lancer son nouveau service Poste-Mobile, un ensemble de services inédits accessibles à partir du téléphone portable. Grâce à ce véritable «porte-monnaie électronique», facile d'utilisation, proposé à trois tarifs différents selon les besoins de chacun et totalement sécurisé, les

clients peuvent transférer de l'argent à partir de et sur des cartes prépayées Postepay ainsi que depuis et vers le compte bancaire Banco-Posta, payer les factures, contrôler les mouvements du compte bancaire ou de la carte prépayée, envoyer des télégrammes et accéder à d'autres services à haute valeur ajoutée, sans avoir à se déplacer jusqu'au guichet de poste.

Source: Poste Italiana

Omni-présente

La poste coréenne envisage d'investir 180 millions de dollars US cette année pour moderniser ses opérations et son infrastructure technologique afin de créer un «réseau postal omniprésent». Les acquisitions concernent le matériel informatique, les logiciels, les projets de recherche et développement, la création d'une architecture moderne et l'entretien des solutions existantes. Dénommés U-Post, les services postaux auront recours à 600 lecteurs et à 40 000 étiquettes RFID pour permettre aux clients de suivre et de localiser avec précision leurs courrier et colis.

Source: The Korea Herald

Afrique: les transferts d'argent au crible

Pour déterminer l'impact des fonds transférés sur les économies africaines, le groupe de la Banque africaine de développement a effectué une étude pour établir un état des lieux global des flux financiers issus de la diaspora, identifier les mécanismes gouvernant le marché des transferts de fonds et quantifier les flux et les canaux formels et informels empruntés, leur répartition et leur utilisation. L'étude, portant

notamment sur le Maroc, le Sénégal, le Mali et les Comores, décrit la stratégie des différents acteurs concernés, les migrants, leurs familles ainsi que les autres opérateurs économiques. Ces pays présentent à la fois des caractéristiques économiques et sociologiques très différentes et partagent des liens migratoires et historiques forts avec un même pays industrialisé, la France. Pour de plus amples détails: www.afdb.org/diaspora

Source: African Development Bank

Réseau externalisé

La poste néerlandaise, TNT Post, a décidé en mars de restructurer les services postaux en «externalisant» tous ses bureaux de poste. Les 250 bureaux exploités actuellement par TNT pour assurer ses prestations seront fermés et remplacés par 750 nouvelles agences ouvertes dans des magasins néerlandais. Ce n'est pas une première pour TNT; 1850 points d'accès postaux se trouvent déjà dans des magasins.

Source: TNT, La.tribune.fr



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*



Centre de technologies postales - Union postale universelle
www.ptc.upu.int

