

UNION POSTALE

septembre 2008

L'actualité qui fait bouger
le secteur postal



UPU, institution spécialisée
des Nations Unies

3

24^e Congrès postal universel

Perspectives pour l'avenir



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

Sommaire



Pour mieux répondre aux besoins du marché, l'UPU vient de moderniser son Arrangement concernant les services postaux de paiement. Ce traité international aux dispositions plus charnues en termes de responsabilités, de sécurité et de protection des consommateurs devrait faire revenir vers des circuits officiels, comme les bureaux de poste, les transferts d'argent circulant aujourd'hui par des réseaux informels et dont tous les risques sont assumés par les consommateurs, notamment les migrants.

134^e année septembre 2008

En bref Survol des activités de l'UPU	4
Avant-propos Tournés sur le monde	5
En couverture Dossier: 24^e Congrès postal universel Un Arrangement pas comme les autres Avec l'adoption d'un nouvel Arrangement sur les services postaux de paiement s'amorce un virage vers des services de transferts d'argent mieux définis et plus rapides, sécurisés et accessibles	8
Résolution tournée vers l'avenir Aperçu des faits saillants du 24 ^e Congrès postal universel	14
Le Congrès en quelques photos Les grands moments du Congrès au fil d'images	20
Les bienfaits du FAQS reconnus Les pays en développement se réjouissent de la reconduction du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service jusqu'en 2016	22
Perspective Les postes n'innovent pas? Kristian Sund, de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne, ne tire pas la même conclusion	26
L'interview Les nouveaux ténors de l'UPU Bishar Hussein, du Kenya, et Andreas Taprantzis, de Grèce, nouveaux présidents du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale, parlent des défis à relever au cours du prochain cycle	28
Tour d'horizon Survol des actualités postales dans le monde entier	33

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: Deborah Langenegger
Collaborateurs: Kristian Sund, Laurent Widmer
Traduction: Didier Guyonnet, Xavier Perret
Graphisme: Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)
Impression: Weber Bentelli AG, Bienne (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)

Le CRI fait peau neuve

Rob Van Goor, un graphiste de la poste luxembourgeoise, a remporté le concours organisé par le Bureau international de l'UPU pour trouver la nouvelle illustration du coupon-réponse international (CRI). Son œuvre a été sélectionnée parmi 10 projets présentés par des pays.

Le nouveau CRI, dénommé Nairobi, sera commercialisé dès le 1^{er} juillet 2009. Les particuliers, collectionneurs et philatélistes pourront l'échanger jusqu'à la fin de 2013. Il remplacera le coupon actuel, Beijing 2, émis le 1^{er} juillet 2006 et valable jusqu'au 31 décembre 2009.

Le CRI est échangeable dans tous les pays-membres de l'UPU contre un ou plusieurs timbres-poste représentant l'affranchissement minimal

d'un envoi prioritaire ordinaire de la poste aux lettres ou d'une lettre-avion ordinaire expédiés à l'étranger en vue d'obtenir une réponse. Environ 2,2 millions de CRI sont vendus chaque année par 121 postes. Tous les opérateurs ne vendent pas de CRI, mais ils sont tous tenus de les échanger.

Plus de cent ans après son apparition en 1907, le CRI reste un titre d'actualité. À côté des usages habituels qu'on en fait pour des correspondances, les étudiants les utilisent comme moyen d'échange de correspondances avec les grandes écoles ou les universités et les radioamateurs s'en servent lors de l'échange de cartes-réponse pour confirmer une liaison radio. **LW**



Conçu en respectant le thème «Le timbre-poste, vecteur d'échange», le nouveau CRI présente un globe terrestre bercé dans le creux d'une main.

La citation

«Vous n'êtes personne sans une adresse... Impossible de se procurer une carte d'immatriculation, un permis de conduire et encore moins de créer une entreprise. Tout dépend de l'adresse.»

Nicholas You, directeur de cabinet au Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat), à l'occasion du Débat général du Congrès de l'UPU le 25 juillet 2008 à Genève. L'adressage est un facteur clé de croissance, particulièrement dans les pays les moins avancés. L'UPU encourage les gouvernements à faire de l'adressage un projet d'aménagement du territoire et entend devenir la référence en la matière.

avant-propos

Tournés sur le monde

Le 24^e Congrès postal universel, tenu à Genève du 23 juillet au 12 août 2008, s'est penché, comme il se doit, sur les problématiques de l'acheminement du courrier et des colis entre les pays. Mais plus que jamais, les discussions au centre de ces problématiques ont été placées dans leur contexte, faisant ressortir clairement le caractère intrinsèque des services postaux et leur contribution dans un monde en constante évolution.

Résultat des courses: le secteur postal mondial est indiscutablement lié aux principaux enjeux qui préoccupent notre monde: développement économique et social, réduction de la pauvreté, aide au

commerce international, réalisation des missions onusiennes, changement climatique et développement durable, soutien aux migrants ayant besoin de services de transfert d'argent efficaces, lutte contre le blanchiment d'argent ou protection de la propriété intellectuelle, et j'en passe.

L'UPU orientera les travaux des quatre prochaines années en s'appuyant sur la nouvelle stratégie postale mondiale. D'aucuns reconnaissent l'importance d'accélérer ces travaux afin de développer et de renforcer un réseau physique, électronique et financier correspondant aux besoins du marché. Mais il n'en

tient qu'à la volonté des gouvernements, régulateurs, opérateurs désignés et autres acteurs du secteur pour arriver au but.

Comme le disait Hamidou Nouhou, directeur général de la poste du Tchad, lors d'une pause pendant le Congrès: «Les postes doivent reprendre leur place dans le tissu économique de chaque pays. Pour cela, il faut compter sur soi-même. Si une aide est proposée, c'est une bonne chose, mais il faut d'abord compter sur sa propre force.»

Rhéal LeBlanc, rédacteur en chef

Gestion de la qualité de service: huit opérateurs certifiés



Gertruda Ratnykova reçoit le certificat décerné à la poste ukrainienne des mains d'Edouard Dayan, directeur général de l'UPU. Primée pour la deuxième fois, Ukrpochta était la première poste certifiée par l'UPU en 2004 pour la gestion de ses processus de qualité.

L'UPU a certifié en août huit opérateurs postaux en matière de gestion de la qualité.

Comprenant trois niveaux – A (or), B (argent) et C (bronze) – le programme de certification a pour objectif d'évaluer le niveau d'application des procédures relatives à la gestion de la qualité dans les opérations postales.

Les pays récompensés sont l'Afrique du Sud (C), l'Arabie saoudite (A), le Botswana (C), Maurice (A), le Malawi (A), la Namibie (B), le Swaziland (C) et l'Ukraine (A).

La certification constitue un système complet d'examen de l'organisation des services, de l'exploitation, des informations données à la clientèle et du service après-vente pour le courrier international ordinaire. Le système n'évaluant pas la qualité sur la base de valeurs absolues, comme la rapidité et la régularité, il établit des règles du jeu équitables pour toutes les postes, indépendamment du niveau de leur développement et de leurs infrastructures.

Depuis 2004, 17 opérateurs postaux ont été certifiés. **lw**

POST-EXPO 2008... *how British*

L'UPU sera de nouveau présente à POST-EXPO, la plus importante manifestation commerciale du secteur postal. Pour la 8^{ème} année consécutive, l'organisation s'associe aux organisateurs de POST-EXPO, UKIP Media & Events, pour présenter le Forum mondial des entreprises postales, qui se tient le 30 septembre et le 1^{er} octobre au centre de conférences et d'expositions ExCel, à Londres.

Les dirigeants de grandes postes et d'autres acteurs du secteur postal débattront de sujets stratégiques sur l'avenir du secteur et donneront leur avis sur l'évolution du marché. Les facteurs qui influencent leurs activités, les dernières innovations technologiques, leur accès et l'impact

pour les clients et les opérateurs seront aussi analysés. Sont annoncés, entre autres, Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, Adam Crozier, président-directeur général de Royal Mail, des dirigeants des postes sud-coréenne, mexicaine et tunisienne ainsi que des experts en marketing, développement des produits et commerce électronique. **JD**

Un jeune Centrafricain remporte le 37^e concours épistolaire

Le lauréat de l'édition 2008 du concours international de compositions épistolaires UPU/UNESCO est un jeune Centrafricain, Moïse Luther Hoza (15 ans). Sa lettre à un ami lui expliquant pourquoi le monde a besoin de tolérance est sortie gagnante de la soixantaine de lettres reçues des pays-membres de l'UPU.

C'est la première fois qu'un candidat présenté par la poste de Centrafrique remporte la compétition depuis sa création en 1972. Les deuxième et troisième prix vont respectivement à Romane Chikhline, du Bélarus, et à Mónica Albino, du Portugal. Des mentions spéciales ont également été attribuées à Filip Latkovic (Monténégro), Claudia Goina (Roumanie), Hachie Vychedsky (Ukraine), Yousef Bin Ahmed Al-Ghamdi (Arabie saoudite) et Thi Que Chi Ho (Viet Nam).

Le nombre d'enfants participant au concours au niveau national est estimé à plus de trois millions.

La lettre du premier lauréat sera publiée dans le prochain numéro d'*Union Postale*. Les trois lettres sont sur le site Internet de l'UPU dans la rubrique consacrée au concours épistolaire. **JD**

N'oubliez pas la Journée mondiale de la poste

Le Journée mondiale de la poste est célébrée comme à l'accoutumée le 9 octobre, date de la signature de l'Acte fondateur de l'UPU en 1874.

Cette année, l'accent est mis sur un secteur postal résolument tourné vers l'avenir. A l'issue du plus récent Congrès postal universel, le secteur postal mondial, dans un contexte de concurrence, de mondialisation et de libéralisation des marchés, doit se focaliser sur la mise en place d'une nouvelle stratégie postale mondiale afin de continuer de renforcer un réseau de distribution physique, électronique et financier mondial aux riches contours.

Pour opérateurs et employés postaux, cette manifestation constitue une excellente occasion de faire connaître les produits et les presta-

tions postales, mais aussi les activités de l'UPU. Cette journée permet de sensibiliser le public et les clients au rôle essentiel des services postaux, complémentaires à certains services de la société civile et interconnectés dans un réseau mondial de communication.

A titre d'exemple, certains opérateurs proposent aujourd'hui de précieux services de commerce en ligne, et des micro-entreprises dans les pays en développement vendent leurs produits grâce aux services postaux. Enfin, n'oublions pas que, dans beaucoup de pays, la poste représente encore le lien vital avec l'extérieur pour celles et ceux qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies. **JD**

Cachet italien

Poste Italiana a remis à l'UPU une application permettant aux postes du monde entier de fournir des services de cachets postaux électroniques.

Avec cette application, l'UPU s'efforcera, à terme, de fournir l'infrastructure nécessaire aux opérateurs désignés souhaitant offrir le cachet postal électronique.

L'application, un module d'extension (plug-in) développé par Poste Italiana avec l'aide de Microsoft, permettra de certifier des documents grâce à un cachet électronique fournissant une preuve évidente d'un événement électronique, dans une forme déterminée, à un moment donné et faisant intervenir une ou plusieurs parties. De fait, ce cachet électronique constitue l'équivalent électronique de la traditionnelle lettre recommandée. Il apporte aux documents électroni-

ques tous les avantages du cachet postal traditionnel; des caractéristiques telles que l'apposition de la date et de l'heure, la saisie de l'identité numérique ou encore la vérification du contenu et le cryptage prouvent que le contenu d'un message électronique n'a pas été modifié. Le cachet postal électronique prouve qui a signé quoi et quand.

Le groupe d'utilisateurs des services électroniques avancés faisant partie de la Coopérative télématique de l'UPU (une association de pays-membres travaillant ensemble pour développer des applications techniques pour le bénéfice du monde postal) et les pays utilisant déjà le cachet électronique ont également contribué au projet. Il s'agit notamment de la Belgique, du Canada, de la France, de l'Italie, du Portugal et des États-Unis. **RL**



.....
Massimo Sarmi, président-directeur général de Poste Italiana (à dr.), a remis l'application à Edouard Dayan, directeur général de l'UPU le 30 juillet dernier à Genève.



.....
Nasir Hamidov, de la poste d'Azerbaïdjan (à dr.), reçoit la plus haute distinction pour l'excellence de son service EMS, remise par Guozhong Huang, vice-directeur général de l'UPU, et Wendy Ethan, d'Israël, présidente du Conseil d'administration de la Coopérative EMS.

La Coopérative EMS annonce de bons résultats

Lors de son assemblée générale extraordinaire tenue en août à l'occasion du Congrès de l'UPU, la Coopérative EMS a présenté des résultats réjouissants: les volumes ont augmenté de 23 % entre 2004 et 2006, le pourcentage des envois distribués à temps atteint 88 % et la Coopérative EMS compte actuellement 149 membres.

Différents pays, dont les performances sont analysées par des consultants indépendants, se sont aussi vu remettre des certificats en reconnaissance de l'excellence de leur service EMS (distribution, suivi des envois et service à la clientèle). Pour 2007, l'Azerbaïdjan, la Corée

du Sud, Hong Kong (Chine), le Japon et Singapour ont remporté l'or; les États-Unis, la Grande-Bretagne, la Nouvelle-Zélande, la République tchèque et la Suède ont décroché l'argent; et l'Australie, le Brésil et le Canada, le bronze.

Les membres de la Coopérative EMS ont aussi récompensé l'Espagne, la Hongrie et la Russie pour la qualité de leur service à la clientèle.

La Coopérative EMS existe depuis 1998 et a pour mission de développer et de renforcer ce service express international de qualité, compétitif et à prix abordable pour l'envoi de documents et de marchandises dans le monde entier. **lw**

Un Arrangement pas comme les autres

.....

Adieu mandats de poste sur support papier. Bonjour transferts d'argent électroniques. Les postes amorcent définitivement le virage vers la prestation de services de transferts d'argent mieux définis et plus rapides, sécurisés et accessibles pour tous.

.....

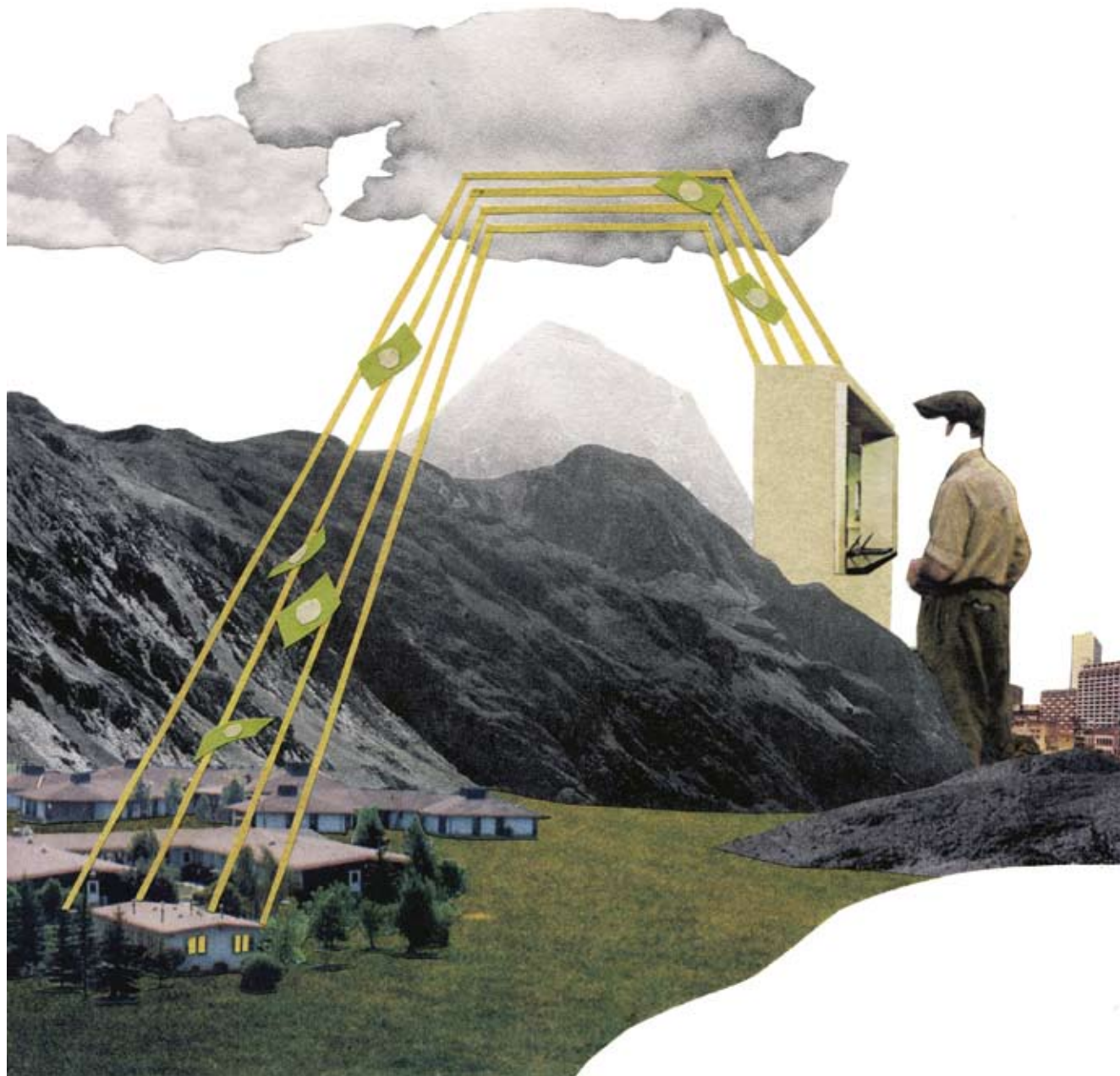
Par
Rhéal LeBlanc

.....

Illustration:
Daniel
Lachenmeier

Ca y est! L'UPU s'est dotée, lors du 24^e Congrès postal universel, d'un nouvel Arrangement concernant les services postaux de paiement qui vient moderniser le précédent. En outre, il rappelle les spécificités de ces services (v. encadré) et tient compte de principes développés par les Nations Unies comme la neutralité technologique (les opérateurs désignés peuvent utiliser la technologie de leur choix pour assurer les transferts d'argent, mais leurs systèmes doivent être compatibles avec d'autres afin de permettre l'interconnexion des réseaux et systèmes). Par ailleurs, il renforce la confidentialité des données, la lutte contre le blanchiment d'argent, la sécurisation de traitement et de transmission des ordres de paiement, la protection des consommateurs et la fiabilité des paiements entre opérateurs.

Cet Arrangement, un traité international, constitue la base nécessaire pour que les opérateurs désignés par les pays-membres de l'UPU pour assurer les services postaux de paiement puissent échanger des transferts d'argent sur une base multilatérale. Il répond aussi à une résolution du Conseil d'administration prévoyant le remplacement de services basés sur support papier par des



équivalents électroniques. En outre, il définit clairement le rôle des pays signataires, qui doivent assurer la continuité du service en cas de défaillance, ainsi que les obligations et les risques des opérateurs désignés par les pays. Les plénipotentiaires de 108 pays-membres de l'UPU l'ont signé avant de quitter Genève le 12 août dernier, et d'autres ont l'intention d'y adhérer au cours des prochains mois.

Le nouvel Arrangement entrera officiellement en vigueur le 1^{er} janvier 2010. D'ores et déjà, certains accords régionaux conclus entre les opérateurs désignés respectent les dispositions du traité, qu'il conviendra d'intégrer dans tout nouvel accord négocié à l'avenir.

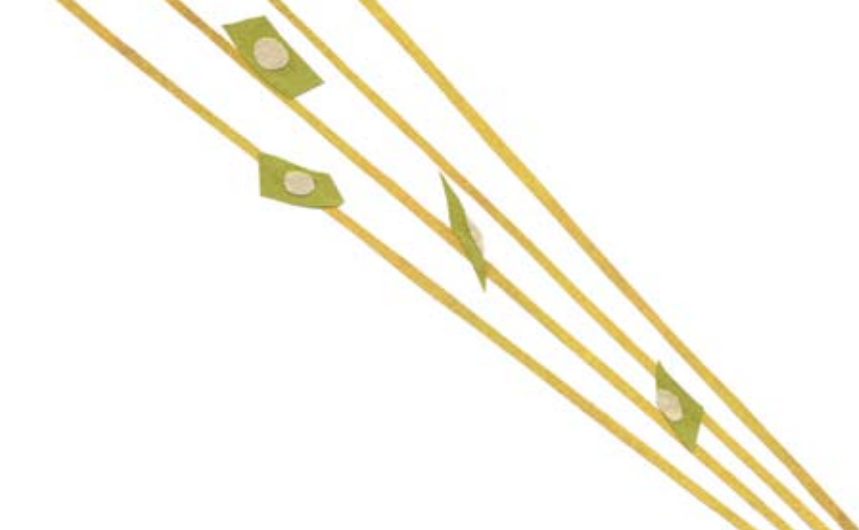
P.T.S. Kumar, directeur général adjoint du commerce international à la poste indienne et ancien président du groupe «services financiers postaux» rattaché au dernier Conseil d'exploitation postal, se réjouit du nouvel Arrangement. Il a qualifié son adoption par le Congrès d'«historique» et encourage les postes de faire d'emblée le saut vers la prestation d'un service de transfert d'argent par voie électronique. «[L'Arrangement] constitue

un tremplin vers une ère nouvelle. Les postes doivent continuer d'être des acteurs de premier plan sur le marché des remises d'argent en modernisant le produit existant (mandat de poste sur support papier).»

Afin de faire évoluer les opérateurs postaux vers des services électroniques de transfert d'argent, l'UPU a fiabilisé et sécurisé son réseau électronique et ouvert, grâce à son application International Financial System (IFS), épine dorsale du réseau de paiement électronique utilisé par les postes, plus de 150 corridors reliant déjà 36 pays. Une soixantaine d'autres pays testent actuellement l'application.

Au service des migrants

Certes, il fallait moderniser un produit existant, mais aussi répondre aux besoins des migrants pour des services de transferts d'argent plus accessibles et financièrement plus abordables, une préoccupation de plusieurs institutions internationales et onusiennes, dont l'UPU. En peu d'années, les phénomènes migratoires liés aux effets de la mondialisation ont fait des transferts d'argent un enjeu mondial majeur en raison de leur impact



salutaire sur les pays en développement. En effet, le total des sommes envoyées par les migrants dans leur pays est supérieur aux investissements directs étrangers et à l'aide au développement combinés. En outre, ils contribuent à la réduction de la pauvreté et au développement économique des pays destinataires.

Comme le résume Jean-Paul Forceville, qui présidait, au nom de la France, la Commission responsable de la question au Congrès, la modernisation de l'Arrangement était devenue nécessaire afin de répondre à un besoin du marché.

«Le mandat de poste sur support papier ne répond plus aux besoins de la clientèle. Le secteur privé offre des produits qui sont chers. Les migrants, en particulier, n'ayant pas toujours accès à une offre suffisamment attractive pour eux, recourent à d'autres moyens, parfois illégaux, pour transférer de l'argent. En proposant un service électronique, les postes estiment pouvoir faire revenir ces transferts d'argent vers des circuits officiels et rendre un vrai service, sur tout le territoire d'un pays, à un prix plus abordable que celui constaté sur le marché. L'UPU a commencé cette évolution en mettant en œuvre des projets régionaux. A terme, toutes ces pla-

ques s'interconnecteront grâce au nouvel Arrangement négocié au sein de l'UPU.»

Effectivement, après le succès de projets menés dans les pays de la Communauté des Etats indépendants, en Afrique et dans la région Asie-Pacifique, d'autres régions se joignent petit à petit au réseau de paiement international de l'UPU. Le 28 juillet dernier, le Chili, l'Espagne et l'Uruguay ont lancé un nouveau service électronique de transferts d'argent entre leurs pays, qui ouvre la porte au reste de l'Amérique latine. Quelques jours plus tard, l'Espagne, qui compte un demi-million de ressortissants marocains, a conclu un accord avec le Maroc.

Avec trois millions d'immigrants en Espagne, qui ont envoyé 8,1 milliards d'EUR à leur pays d'origine l'année dernière, le gouvernement espagnol et son opérateur désigné, Correos, comptent faire progressivement des réseaux postaux des «circuits financiers modernes» permettant l'envoi rapide et sécurisé de transferts d'argent, relatait un article publié récemment dans le journal *Cinco Dias*.

Les pays arabes eux-aussi s'organisent. Toujours pendant le Congrès, les services postaux d'Egypte, des Emirats

Décryptage

Les services postaux de paiement en bref

Les services postaux de paiement constituent une forme spécifique de service financier. Ce sont des services postaux et non bancaires. Ils sont définis selon quatre types d'échanges, soit espèces-espèces, espèces-compte, compte-espèces et compte-compte. Comparés aux services bancaires, ces services de paiement sont le modèle

dominant sur le marché, car ils répondent le mieux aux besoins des consommateurs, notamment des migrants. Leur popularité a entraîné une explosion des transferts d'argent au cours des dernières années (300 milliards d'USD en 2006 contre 96 milliards en 2001, selon la Banque mondiale).

Protection et fiabilité

arabes unis, de Jordanie, du Maroc, du Qatar, de la Syrie, de la Tunisie et du Yémen ont signé un accord multilatéral et ont annoncé qu'ils commenceraient des échanges dans un avenir proche. D'autres pays arabes pourraient, vers la fin de 2008, se joindre à l'initiative.

De l'avis de Ricardo Cordero, un expert de l'Organisation mondiale pour les migrations (OIM), ces accords sont importants, car ils aident son organisation à réaliser ses propres objectifs. L'OIM veille effectivement à ce que les migrants travaillent dans des conditions dignes afin que les effets des phénomènes migratoires soient bénéfiques non seulement pour ces migrants, mais aussi pour leurs familles et les membres de la société qui les entourent. «Les objectifs de l'UPU et de l'OIM sont complémentaires, et une collaboration stratégique entre nos deux organisations nous permettra de lancer d'autres projets similaires ailleurs dans le monde», a-t-il déclaré. D'ailleurs, l'UPU et l'OIM collaborent actuellement sur un projet en Ouganda et en Tanzanie.

Accessibilité

Les 660 000 bureaux de postes du monde entier constituent un réseau de proximité sans égal capable d'assurer l'accès à des services de transferts d'argent sécurisés et à un prix plus abordable aux populations non bancarisées, dont les millions de travailleurs migrants.

Comme l'expliquait Nasser Fathi Qaddoumi, de la Poste des Emirats, dans un article publié récemment dans un quotidien de son pays: «L'une des faiblesses des prestataires privés de services de transferts d'argent, c'est qu'ils sont présents dans les grandes villes et les zones métropolitaines seulement. Les bureaux de poste, par contre, sont partout», a souligné l'Emirien, dont le pays compte plus d'un demi-million d'étrangers en provenance des sept pays arabes participant aux nouveaux échanges.

Des migrants cités dans le même article ont accueilli favorablement la nouvelle. Comme cette Marocaine résidant à Abou Dhabi, qui se plaint du fait qu'il faut souvent une semaine à sa famille pour aller récupérer, à la succursale la plus proche d'un opérateur privé, les 275 USD qu'elle envoie mensuellement, alors qu'une heure suffit pour transférer cet argent. «C'est un processus très long», déplore-t-elle.

De nombreux éléments de l'Arrangement renforcent la protection des consommateurs et fiabilisent les relations financières entre opérateurs désignés.

Au départ, le processus est tout à fait transparent. L'expéditeur paie tous les frais associés d'une opération se voulant simple et connaît à l'avance le montant que touchera le destinataire, du fait que les taux de change sont connus et que le receveur du transfert n'a pas à déboursier de frais supplémentaires pour recevoir son argent. Tant que le paiement n'est pas effectué, l'expéditeur peut rappeler son ordre de paiement. Par ailleurs, les règles de responsabilité en cas de litige sont clairement énoncées; l'expéditeur connaît ses droits et sait à qui s'adresser. Enfin, les fonds versés sont cantonnés, c'est-à-dire que l'opérateur désigné ne peut les utiliser que pour exécuter l'ordre de paiement transmis par le client. Les fonds envoyés sont disponibles immédiatement ou dans un délai déterminé.

D'autre part, des mesures ont été prises pour fiabiliser les règlements des ordres de paiement entre opérateurs. Puisque les fonds liés aux ordres sont cantonnés, ils servent uniquement au règlement des opérateurs payeurs. De plus, ces derniers touchent des acomptes, qu'ils utilisent pour exécuter les ordres et payer les receveurs de transferts d'argent. Avec la mise en place prochaine d'une chambre de compensation centralisée de l'UPU, des procédures fiabiliseront davantage le règlement des paiements entre les postes fournissant le service.



Pour sa part, Marie-Odile Pilley, qui, au Bureau international, a aidé à piloter la modernisation de l'Arrangement, souligne que le service postal de paiement est un modèle gagnant parce qu'il est simple et ouvert à tous. «Un client peut se présenter à un bureau de poste pour effectuer un transfert d'argent sans y être enregistré, contrairement à une banque où il faut normalement détenir un compte. Or la majorité de la population du monde, et notamment la plupart des immigrants, n'est pas bancarisée.»

Evolutions futures

L'Arrangement maintenant adopté, il reviendra au Conseil d'exploitation postale d'adopter son Règlement lors de sa session en octobre et en novembre 2008. Ce Règlement déclinera davantage des règles communes dans une optique multilatérale. Ensuite, les travaux de l'UPU s'orienteront vers l'harmonisation des procédures rattachées aux services proposés, comme le traitement des ordres de paiement au guichet et à l'arrière-guichet, le traitement des réclamations et le développement de l'interopérabilité des réseaux.

La mise en place d'une chambre de compensation centralisée, dernier maillon dans la sécurisation des règlements financiers entre opérateurs désignés, constituera une autre priorité. Cette chambre de compensation sera régie par des procédures strictes et réduira au minimum le nombre de règlements à effectuer, et ce pour une plus grande efficacité et un moindre coût.

L'enregistrement d'une marque collective identifiant clairement les services postaux de paiement modernisés représente un autre enjeu. Dans le domaine des transferts d'argent, des études révèlent qu'il existe dans le monde au moins 14 grandes marques jouissant d'une notoriété élevée. La concurrence que les postes doivent donc affronter sur le marché est pour le moins féroce. Ces dernières savent qu'elles ont besoin d'une image distinctive et porteuse des valeurs de l'UPU pour commercialiser efficacement ces services à l'échelle mondiale. Elles étaient d'ailleurs 115 à soutenir l'idée d'une marque dans le cadre d'un questionnaire.

L'Afrique du Sud, qui a présidé un groupe dédié au sujet, a déjà développé et testé une marque pour les services postaux de paiement. Les études ont confirmé que cette image permettrait aux services de se distinguer des autres sur le marché et de gagner la confiance de la clientèle. «Une marque constitue une identification et symbolise les valeurs de l'organisation», explique Marietjie Lancaster, présidente de ce groupe.

Le défi aujourd'hui consiste à faire enregistrer la marque à l'échelle mondiale avant de pouvoir la dévoiler. L'UPU invite donc ses pays-membres, notamment les opérateurs désignés, à participer à l'enregistrement de la marque en soutenant son financement.

Des transferts plus sécurisés



.....

Devant les tarifs trop chers des opérateurs privés ou l'absence de service près de leur domicile ou de leur travail, de nombreux migrants envoient de l'argent dans leur pays par le biais de réseaux informels. Un parent ou une connaissance part à Quito, à Rabat ou à New Delhi? Et voilà qu'on confie au voyageur une somme d'argent à remettre à un père ou à une épouse une fois arrivé à destination. C'est ainsi que subsistent aussi les hawala (terme en hindi signifiant «confiance» ou «échange»), ces systèmes traditionnels de paiement informels existant depuis des siècles et permettant à ses agents de contourner les taux de change officiels et de proposer des solutions attractives aux migrants.

Selon la Banque mondiale, les montants circulant par des réseaux informels dans plusieurs régions du monde sont estimés à plus de 50 % du trafic officiel. Sans contrôle efficace, comprenant l'enregistrement du transfert ou la pos-

.....

sibilité d'en assurer le suivi, les expéditeurs, notamment les migrants, font face à des risques énormes, et les autorités craignent que ces fonds servent au blanchiment d'argent ou à financer le terrorisme.

Rapatrier dans les bureaux de poste les transferts d'argent actuellement envoyés par de tels réseaux informels constituent donc un objectif majeur du nouvel Arrangement, qui met en vigueur les règles et les procédures nécessaires pour que tout transfert d'argent soit dûment documenté et vérifiable.

Effectivement, les services postaux de paiement intègrent des mesures de suivi et de traçabilité. Cette technique postale nécessaire contribue à mieux lutter contre le blanchiment d'argent, à contrôler la qualité des opérations financières et à gérer les services. Par ailleurs, l'UPU s'est inspirée des recommandations formulées par le Groupe

.....

d'action financière (GAFI), un organisme intergouvernemental, sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme pour les décliner dans l'Arrangement, dans le respect des législations nationales. Ainsi, les postes seront tenues d'obtenir des informations précises concernant l'expéditeur et le destinataire. Elles sont aussi tenues de signaler aux autorités pertinentes tout transfert suspect ou d'exiger des renseignements supplémentaires de la part de l'expéditeur si le montant d'un transfert d'argent est supérieur à une somme déterminée. Toujours en s'appuyant sur les recommandations du GAFI, l'UPU va définir sa propre politique antiblanchiment pour sécuriser davantage les transferts.

Un Congrès résolument tourné vers l'avenir

.....
Par
Rhéal LeBlanc



.....

Le 24^e Congrès postal universel a donné lieu à trois semaines de délibération, et de nombreuses décisions prises permettront au secteur postal mondial d'évoluer au cours des quatre prochaines années.

En plus d'adopter à l'unanimité la nouvelle stratégie postale mondiale, dite de Nairobi (v. *Union Postale*, juin 2008), la qualité de service, les frais terminaux, la sécurité postale, la philatélie, les douanes, les services électroniques et le développement durable sont autant de thèmes abordés dont l'examen se poursuivra au sein du Conseil d'administration (CA), du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Comité consultatif (CC) pour la période 2009–2012. Tour d'horizon des faits saillants de ce 24^e Congrès de l'UPU.

Qualité de service

Un programme intégré sera adopté afin d'améliorer la qualité du service postal international. Pour 2009–2012, l'UPU accordera une priorité aux réseaux physiques connectant le monde, à l'interconnexion des réseaux électroniques et à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, couvrant le développement des infrastructures, d'une part, et des produits et services, d'autre part. Dix projets devraient être mis en œuvre en vue d'atteindre l'objectif fixé par le Congrès, soit la distribution de 80 % des lettres du régime international en moins de cinq jours ouvrables (J+5) d'ici à 2012. Par ailleurs, le Congrès a donné son feu vert au projet visant à établir le système mondial de contrôle de l'UPU, dont le but consistera à évaluer la qualité de service pour le courrier prioritaire arrivant et à établir le lien entre cette qualité de service et la rémunération que reçoivent les pays pour le traitement du courrier international arrivant d'autres pays (frais terminaux). Le système sera aussi utilisé pour évaluer le degré de réussite des projets financés par le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU, qui a été reconduit jusqu'en 2016. Ce dernier finance des projets visant à améliorer la qualité du service postal dans les pays en développement. Tous les pays-membres, sauf les moins avancés, contribuent au FAQS au moyen d'une majoration des frais terminaux.

Frais terminaux

Le Congrès a adopté le nouveau système de frais terminaux, visant à couvrir au plus près les coûts réels des pays pour le traitement du courrier international arrivant. L'UPU continue donc de progresser vers l'adoption d'un système cible prévoyant des taux précis par pays et rattachant les paiements qu'ils reçoivent à la qualité de service. Un système de mesure de la qualité est déjà en vigueur pour les pays industrialisés et certains pays en développement ayant choisi d'y participer. En outre, les pays en développement, en majorité des pays importateurs de courrier, verront leurs revenus nets augmenter de 2,8 % annuellement en raison des taux de frais terminaux qui s'appliqueront pendant le prochain cycle. Enfin, toujours aux fins du système de frais terminaux mais aussi du FAQS (v. art. en page 20), le Congrès a adopté une méthode de classification des pays en cinq groupes sur la base de la valeur de leur indicateur de développement postal. Cet indicateur est basé sur le revenu national brut par habitant et sur le coût unitaire moyen normal par lettre. Les fonds contribués au FAQS augmenteront de plus de 20 % au cours du prochain cycle.



Un plafond budgétaire revu à la hausse

En plus d'approuver définitivement les comptes 2004–2006 de l'UPU, le Congrès a adopté un nouveau système de financement pour l'organisation, basé sur trois piliers. À côté du budget ordinaire, alimenté par les contributions des pays-membres, le premier pilier permet maintenant à ces derniers de verser des contributions volontaires. Un deuxième pilier regroupe toutes les activités extrabudgétaires (Centre de technologies postales, Unité EMS, système mondial de numérotation des timbres-poste, etc.), tandis qu'un troisième le financement complémentaire d'activités en lien direct avec la stratégie postale mondiale. Ce dernier pilier peut aussi être alimenté par des fonds privés, ce qui constitue une nouveauté pour l'UPU. Grâce à ce nouveau système, l'Union dispose d'une flexibilité accrue, notamment en permettant aux pays-membres de contribuer à une augmentation réelle de son budget ordinaire. Le plafond des dépenses annuelles reste limité à 37 millions de CHF pour 2009 et 2010, mais passe à 37 235 000 CHF pour 2011 et 2012. Le Bureau international peut ainsi ajuster le plafond annuel au renchérissement et aux augmentations de salaires. Quant au budget 2009–2012, le Conseil d'administration (CA) devra l'entériner lors de sa session d'octobre. Ce budget sera développé en lien direct avec la mise en œuvre de la stratégie postale mondiale. En reconnaissant la nécessité de ces différents changements, le Congrès a donné un signal positif en direction d'un ajustement des finances de l'UPU, à confirmer lors du CA 2008.

Sécurité postale

Les priorités jusqu'en 2012 porteront sur le traitement des marchandises dangereuses, la sécurité dans les pays en développement, le commerce électronique et les stratégies en matière de services financiers et de lutte contre le blanchiment d'argent. Par ailleurs, l'UPU est appelée à élaborer des normes et procédures minimales de sécurité pour renforcer la sécurité globale du réseau de transport postal international. Ces normes feront office de lignes directrices afin qu'elles ne soient pas incompatibles avec les législations nationales des pays. En outre, le Congrès a ajouté les articles contrefaits ou piratés à la liste des objets non admissibles dans le flot du courrier et apparaissant à l'article 15 de la Convention de l'UPU. Au cours du prochain cycle des travaux de l'organisation, les pays se sont mis d'accord pour trouver des façons de collaborer plus étroitement avec les autorités pertinentes nationales sur le moyen de décourager l'acheminement par la poste d'articles contrefaits ou piratés, qui constitue une violation des droits de propriété intellectuelle.

Douanes

Le dédouanement des colis du régime international continue d'être un enjeu majeur pour les acteurs du sec-

teur postal, notamment en matière de qualité de service. Au cours des dernières années, l'UPU et l'Organisation mondiale des douanes ont grandement renforcé leur collaboration et s'engagent à l'intensifier. Entre autres, elles doivent faire face à plusieurs grands défis, dont l'échange accru de données entre les opérateurs désignés et les autorités douanières avant l'arrivée des marchandises dans un pays particulier, le respect des exigences douanières par les postes et la clientèle quant aux informations nécessaires relatives aux envois acheminés outre-frontières et l'efficacité des procédures douanières pour améliorer la rapidité de traitement des envois postaux. Par ailleurs, les deux organisations travailleront ensemble afin d'empêcher la distribution d'objets contrefaits ou piratés par voie postale (v. aussi sécurité postale).

Réforme de l'Union

Longtemps utilisé dans les Actes, la Constitution, les Règlements et autres documents officiels de l'UPU, le terme «administration postale» a été remplacé par les termes «opérateur désigné» et «pays-membre», qui, désormais, définissent plus clairement les responsabilités précises des gouvernements et des opérateurs désignés pour assurer le service postal universel vis-à-vis de l'UPU. Le Congrès a adopté plus d'une centaine de propositions visant à remplacer le terme «administration postale» par «opérateur désigné» ou «pays-membre», selon le contexte. Par ailleurs, une proposition fut adoptée en vue d'étudier la mission de l'UPU, à la suite du rejet d'un nouveau texte proposé pour le préambule de la Constitution. Enfin, le Congrès a décidé des nouvelles structures du CA et du CEP, dont les commissions et leurs groupes et sous-groupes s'aligneront davantage avec les objectifs de la nouvelle stratégie postale mondiale. En outre, le Congrès a adopté une recommandation préconisant plus de transparence en ce qui concerne la désignation des pays devant assurer la présidence des commissions. En effet, les pays ont pu signaler leur intérêt pour la présidence de commissions particulières et les décisions prises en conséquence.

Services électroniques

Le Congrès a adopté le premier plan d'action de l'UPU pour les services électroniques. Étroitement liés à la stratégie postale mondiale, les services électroniques jouent un rôle essentiel pour faciliter l'accès à la société de l'information et combler le fossé numérique. Moins de 50 % des quelque 660 000 bureaux de poste dans le monde sont connectés à un réseau. Le plan d'action prévoit différentes activités stratégiques pour 2009–2012 visant à développer des services électroniques, tels que le courrier authentifié et recommandé, l'archivage et la gestion documentaire, les services d'administration, l'accès multimédia aux services postaux ou encore le courrier hybride. Différents modes de financement sont pré-



Achim Steiner, directeur exécutif du PNUE, a salué la collaboration instaurée avec l'UPU en 2008.



«De Bucarest à Genève, l'UPU a parcouru un long chemin. C'est une évolution en profondeur qui s'est engagée. Autour de ses valeurs d'universalité, de solidarité et de rassemblement de la famille postale mondiale, l'UPU a pris le tournant du changement», a déclaré Edouard Dayan (à dr.) immédiatement après son élection. Guozhong Huang est à ses côtés.

vus, que ce soit par le biais d'un nouveau fonds pour la modernisation du secteur postal, des partenariats publics-privés ou des fonds disponibles au sein de l'UPU ou d'autres organisations. Deux propositions traitant du rôle de la poste dans la diffusion des services électroniques ont également été acceptées. Celle du Kenya, qui demande que les pays en développement bénéficient de formations ou de projets de coopération pour développer le commerce électronique, et celle de la Suède, préconisant la mise en place de programmes permettant aux opérateurs postaux de mieux profiter des nouvelles technologies et pouvant avoir une incidence accrue sur les échanges. Elle demande que l'UPU resserre les liens avec les différentes organisations internationales afin de lancer de tels projets.

Développement durable

Le Congrès a mis en évidence la prise de conscience par le secteur postal de l'impact négatif de ses activités sur l'environnement, et les pays-membres ont encouragé l'UPU à poursuivre ses travaux pour élaborer un programme de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Le Bureau international analyse actuellement les résultats d'une vaste enquête auprès des opérateurs désignés pour établir une cartographie de la pollution postale liée aux rejets de CO₂. L'UPU travaillera ensuite avec PostEurop et le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) afin de proposer des recommandations destinées à réduire ces émissions et à en mesurer leur impact. Participant au Débat général du Congrès, Achim Steiner, directeur exécutif du PNUE, a salué la collaboration instaurée avec l'UPU en 2008 afin de trouver «une gamme de solutions pour réduire le bilan de CO₂» et, à terme, de faire de l'UPU une organisation climatiquement neutre. Et d'ajouter: «Avec quelque 660 000 établissements postaux, 250 000 motocyclettes, 600 000 véhicules de tout genre et des centaines d'avions, (le secteur postal mondial) dispose d'un potentiel énorme pour influencer les industries à forte consommation d'énergie et écologiser les chaînes d'approvisionnement, de production et de marketing – depuis les constructeurs de véhicules automobiles et les sociétés motoristes aéronautiques en passant par les fabricants d'équipements et les fournisseurs d'encres, de colles et de papiers.»

Elections

Le Congrès a élu par acclamation le Français Edouard Dayan et le Chinois Guozhong Huang aux postes de directeur général et vice-directeur général du Bureau international de l'UPU pour 2009–2012. Ce sera leur deuxième mandat, ayant été élus pour la première fois au Congrès de Bucarest 2004. (v. articles sur le Conseil d'administration et le Conseil d'exploitation postale pour la liste des pays élus à ces deux organes.)

Conseil d'administration 2009–2012

Elu sur proposition des pays-membres, le Kenya assurera la présidence du Conseil d'administration (CA). Trinidad-et-Tobago, la Grande-Bretagne, le Qatar et l'Ukraine se partagent la vice-présidence. Quatre commissions composeront le CA: la Commission 1 (Questions de gouvernance), présidée par l'Allemagne, la Commission mixte 2 (Développement et coopération), présidée par la Chine, la Commission 3 (Finances et administration), présidée par la Tunisie, et la Commission mixte 4 (Stratégie de l'Union), présidée par le Canada. Les responsabilités des commissions mixtes sont partagées entre le CA et le CEP. Par ailleurs, un comité de gestion organisera les travaux du CA. Le CC reste rattaché au CA.

Pays élus au Conseil d'administration

Algérie, Allemagne, Amérique (Etats-Unis), Arabie saoudite, Argentine, Azerbaïdjan, Bangladesh, Belgique, Bénin, Botswana, Cameroun, Congo (Rép.), Canada, Chine (Rép. pop.), Colombie, Cuba, Egypte, Emirats arabes unis, France, Grande-Bretagne, Inde, Indonésie, Jamahiriya libyenne, Kazakhstan, Kuwait, Lituanie, Malaisie, Nigéria, Panama (Rép.), Qatar, Russie (Fédération de), Sénégal, Suède, Thaïlande, Tanzanie (Rép. unie), Trinidad-et-Tobago, Tunisie, Turquie, Ukraine et Uruguay.

Conseil d'exploitation postale 2009–2012

Le Conseil d'exploitation postale (CEP) a été restructuré pour mieux répondre aux objectifs de la stratégie postale mondiale. Il sera constitué de quatre commissions. Les trois premières s'intéresseront aux grandes lignes de produits postaux, dont la poste aux lettres (présidence conjointe de la Grande-Bretagne et de la Suisse), les colis (présidée par la Nouvelle-Zélande) et les services financiers (présidée par l'Inde), tandis que la quatrième axera ses travaux sur les normes techniques et la technologie (présidée par l'Italie). D'autres domaines ou entités, dont la sécurité postale, les Coopératives télématique et EMS, le Conseil fiduciaire du FAQS et la chambre de compensation UPU*Clearing, relèveront directement de la plénière du CEP, géré par un comité de gestion. Le Comité consultatif participera aussi aux travaux. Enfin, le Forum pour le développement du publipostage et l'Association mondiale pour le développement de la philatélie seront rattachés à la Commission chargée de la poste aux lettres.

Pays élus au Conseil d'exploitation postale

Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Amérique (Etats-Unis), Argentine, Azerbaïdjan, Bangladesh, Belgique, Brésil, Canada, Chine (Rép. pop.), Corée (Rép.), Costa-Rica, Cuba, Danemark, Egypte, Emirats arabes unis, Espagne, France, Grande-Bretagne, Grèce, Inde, Indonésie, Israël, Italie, Jamahiriya libyenne, Japon, Maroc, Mexique, Nigéria, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Russie (Fédération de), Singapour, Suisse, Tunisie, Turquie, Uruguay.

Comité consultatif

Le Comité consultatif (CC), créé en 2004 pour représenter les intérêts des acteurs du secteur postal autres que les gouvernements, les régulateurs ou les opérateurs désignés, espère dynamiser sa contribution aux travaux de l'UPU en focalisant ses efforts sur des sujets particulièrement importants comme l'adressage et la normalisation. Quelque 19 organisations font aujourd'hui partie du Comité consultatif, qui souhaiterait bénéficier en son sein d'une représentation plus régionale des acteurs du secteur. Selon Charles Prescott, de l'Association de marketing direct aux Etats-Unis et qui assurera la présidence du Comité pour un deuxième mandat, le CC a l'intention d'être «ambitieux» et de se focaliser sur les aspects les plus fondamentaux du réseau postal. «Nous étudions et ferons le bilan de l'état des systèmes d'adressage et des services de réacheminement du courrier et de changement d'adresse dans le monde. Nous espérons organiser, en 2009, un sommet mondial sur l'adressage afin de mettre en lumière les problèmes décelés dans le cadre de nos études ainsi que l'importance des systèmes

d'adressage et les services que ces derniers permettent d'apporter à la société. Enfin, nous présenterons des propositions pour trouver des solutions aux problèmes identifiés.» Charles Prescott ne s'en tient pas là. Il aimerait que le CC aide aussi les postes à mettre sur pied des projets leur permettant de recouvrer des revenus. «C'est un problème mal connu, mais des sommes importantes sont perdues en raison de systèmes de piètre qualité ou de contrôles insuffisants.» Il ajoute que le CC cherchera activement des opportunités de partenariat avec le secteur privé afin que les postes puissent améliorer et étendre la gamme des services qu'elles proposent, notamment en matière de services financiers.

Colis

Ces dernières années ont vu une certaine croissance du volume des colis à l'échelle mondiale. Le commerce électronique y a contribué, mais aussi la qualité de service et des normes plus rigoureuses, qui ont permis au secteur des colis de prendre son essor. Toutefois, certaines régions piétinent toujours. En dépit d'améliorations notables apportées au suivi des envois et à la qualité de service en général, l'Afrique bat encore de l'aile par rapport à d'autres endroits, et les opérateurs désignés d'Asie ne profitent pas encore de tout le potentiel existant dans leur région en matière de croissance. L'UPU maintiendra donc la stratégie adoptée pendant le dernier cycle de ses travaux et accélérera son déploiement. L'organisation tentera de mettre les pays en développement à niveau en encourageant leur participation plus active dans cette stratégie. Elle mettra aussi l'accent sur la mise en œuvre d'activités régionales de formation ou axées sur l'importance du suivi. Si la proposition est adoptée par le nouveau Conseil d'exploitation postale, des objectifs de rendement de la performance pourraient être rattachés à la rémunération que reçoivent les pays pour le traitement des colis arrivants d'ici à 2010.

Philatélie

Qui aurait pu croire en l'ambiguïté du terme «timbre-poste»? Et, pourtant, avec l'évolution des technologies permettant aujourd'hui la production de timbres-poste personnalisés, par exemple, ou dans la façon d'exprimer la valeur faciale d'un timbre-poste, l'article 8 de la Convention de l'UPU, portant sur sa définition, devait être revu. En particulier, le Congrès a précisé que le timbre-poste peut comprendre d'autres signes d'identification spécifiques, en plus du nom du pays-membre ou du territoire émetteur. De plus, la valeur faciale peut être exprimée dans la monnaie officielle ou présentée sous la forme d'une lettre ou d'un symbole. Ceci afin de mieux coller à la réalité. Effectivement, certains pays indiquent la valeur par des mots précisant le niveau de service plutôt que par des chiffres, comme l'Afrique du Sud, tandis que d'autres inscrivent la valeur en chiffres encadrés, comme la Belgique.

La Palestine pourra échanger du courrier directement



.....
Moment fort du Congrès: le 6 août dernier, les autorités postales israélienne et palestinienne se sont engagées, dans une déclaration commune, à faciliter les échanges directs de courrier entre la Palestine et les pays-membres de l'UPU en passant par Amman, en Jordanie.

Cet engagement apporte une réponse à la résolution C115/1999 du Congrès de Beijing, affirmant le droit de la Palestine à «procéder à des échanges postaux directs avec les pays-membres de l'UPU.»

Pour l'instant, en Palestine, tout courrier arrivant ou partant transite par Israël. La Palestine, qui gère ses services postaux et émet des timbres depuis 1995, compte 102 bureaux de poste. Mahmood Diwan, directeur général du ministère des télécommunications et des technologies de l'information de l'Autorité nationale palestinienne, s'est réjoui de la nouvelle perspective.

«Il découle de cet accord une charge importante de responsabilités et d'engagements qui incombent au Bureau international, pour ce qui est du suivi continu et de la vérification de l'application des points de cet accord. Il en va du succès des efforts et des plans du Bureau international dans le domaine de la restructuration, de la préparation des projets de développement de services postaux efficaces en Palestine, qui contribueront au soutien des efforts de développement économique, à la cohésion sociale, et œuvreront en faveur de la mise en place d'une infrastructure postale de haute qualité.»

.....
Pour sa part, Avi Hochman, président-directeur général de la poste israélienne, a déclaré que l'entreprise postale israélienne s'était toujours efforcée d'assurer des échanges efficaces de courrier et continuerait dans cette voie. «Nous sommes prêts à travailler en étroite collaboration au profit de toutes les administrations postales et leurs clients, conformément à la mission de l'UPU», a-t-il déclaré.

Pour Edouard Dayan, directeur général, cette déclaration représente «un développement important» des efforts déployés par le Bureau international afin de permettre au service postal palestinien «d'être mieux intégré à la communauté postale mondiale». Il a ajouté que l'annonce permettait de mettre en place les conditions de développement et de l'amélioration de la qualité du service postal palestinien et s'est félicité de «l'esprit de dialogue et de coopération totale» dont ont fait preuve les deux parties.

Les solutions techniques et opérationnelles envisagées permettront aux services postaux palestiniens de procéder à des échanges directs, ce qui créera les droits et devoirs liés aux frais terminaux et au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU.

Par ailleurs, un appel a été lancé pour que la communauté postale internationale apporte un soutien financier à l'UPU pour contribuer à la modernisation des services postaux palestiniens.

Le 24^e Congrès en images



23 juillet 2008



25 juillet 2008



30 juillet 2008



30 juillet 2008

23 juillet 2008 – Ouverture officielle du Congrès

Musalia Mudavadi, vice-premier ministre du Kenya, a officiellement ouvert le 24^e Congrès postal universel, placé sous le signe de l'Afrique. Le renforcement du secteur postal dans les pays en développement, notamment sur ce continent, constitue une priorité pour l'UPU. Le soir même, le Kenya offrait une réception riche en couleurs et saveurs africaines.

25 juillet 2008 – Un Débat général

John Potter, chef du Service postal des États-Unis, était au nombre des nombreux intervenants de haut niveau ayant participé au Débat général organisé pour cerner les principaux enjeux du secteur postal mondial aujourd'hui. Au terme de trois tables rondes, il est apparu clairement que les services postaux étaient inséparables de la globalisation. Qualité de service, douanes, rôle des services postaux en matière d'inclusion et au sein du commerce électronique, de la chaîne logistique et des transferts d'argent, réchauffement climatique, importance et évolution du service universel: autant de thèmes abordés par les représentants d'organisations internationales et onusiennes ou du secteur privé participant à cette grande messe, qui a permis aux congressistes de prendre des décisions éclairées pendant tout le Congrès.

30 juillet 2008 – Adoption de la Stratégie postale de Nairobi

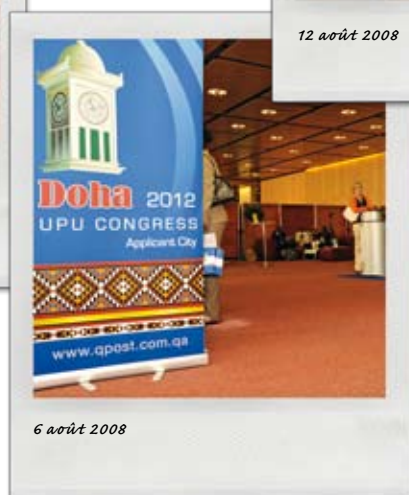
Jean-Luc Dutordoit, de la Belgique, présente la nouvelle feuille de route quadriennale du secteur postal mondial. Après quatre années de travaux intensifs pour cerner les principaux défis et objectifs du secteur, l'UPU s'est dotée d'une nouvelle stratégie postale mondiale, appelée Nairobi pour rendre hommage au Kenya, lieu originel du 24^e Congrès. Les pays-membres l'ont adoptée à l'unanimité. Elle sera mise en œuvre selon une approche régionale. Le Kenya accueillera la Conférence stratégique de l'UPU, prévue en 2010 et dont le but sera de faire le point, à mi-chemin entre deux Congrès, sur la réalisation des objectifs de cette feuille de route.

30 juillet 2008 – Au vote

Les congressistes ont assisté aux délibérations de huit commissions et de onze plénières pour y adopter plus de 300 propositions et résolutions. En cas de différends, les délégués votent. Les propositions visant à amender la Constitution de l'UPU nécessitent le soutien de deux tiers des pays-membres ayant droit de vote, tandis que les autres sont adoptées à la majorité simple.



6 août 2008



6 août 2008



12 août 2008



12 août 2008

6 août 2008 – Jour d'élections

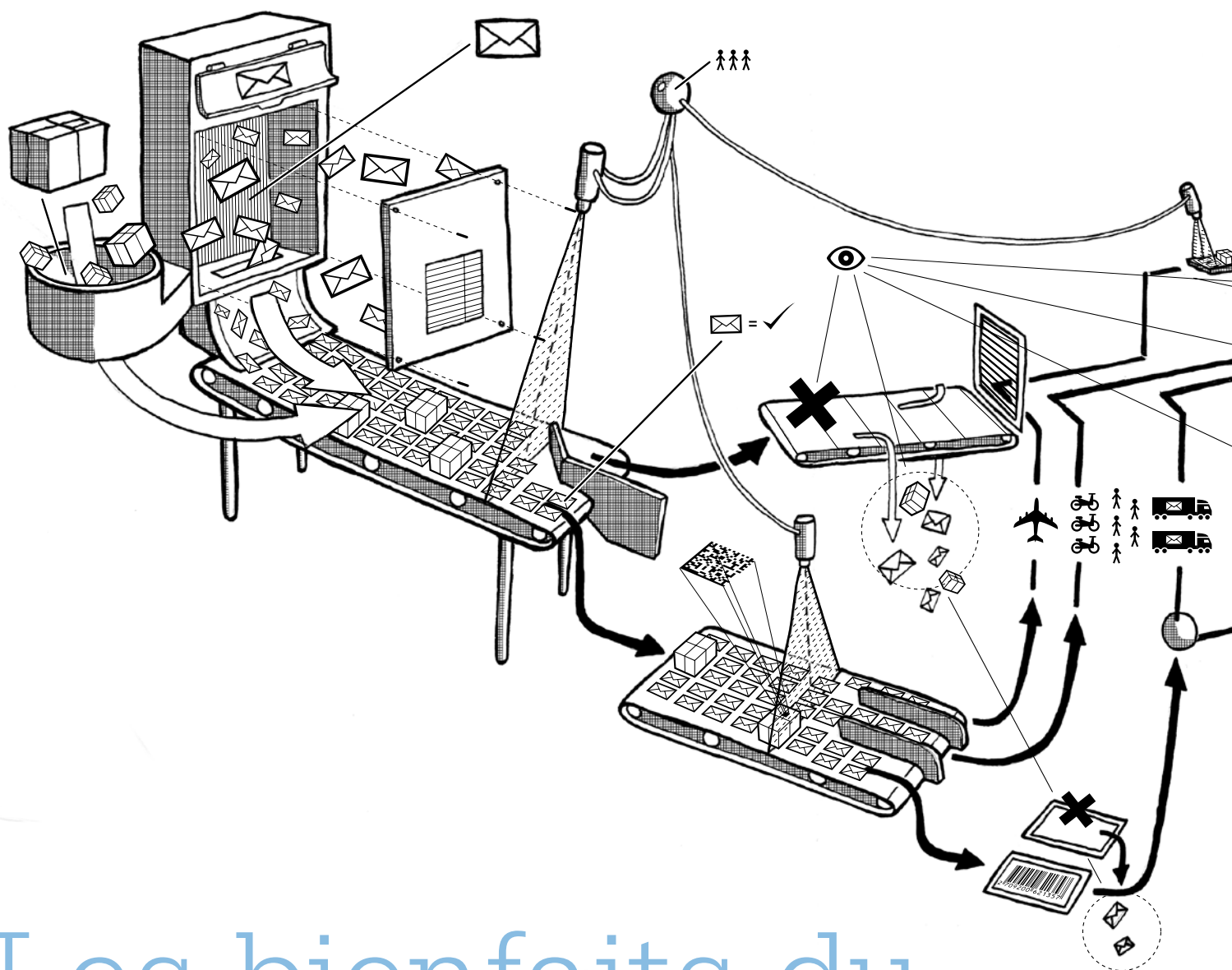
Névine El-Labban, d'Égypte, dépose le bulletin de vote de son pays à l'élection des 40 pays-membres du Conseil d'administration. Ont aussi été élus ce même jour les directeur général et vice-directeur général du Bureau international (par acclamation) et les 40 pays-membres du Conseil d'exploitation postale. Le Congrès a confirmé la présidence du Conseil d'administration au Kenya.

6 août 2008 – Prochain rendez-vous... Doha

Le Qatar a obtenu le droit d'organiser le 25^e Congrès postal universel à Doha en 2012. Un Congrès terminé, les travaux pour organiser la logistique du prochain commencent presque d'emblée afin d'être fin prêts pour accueillir plus de 2 500 personnes sur trois semaines.

12 août 2008 – Signatures officielles

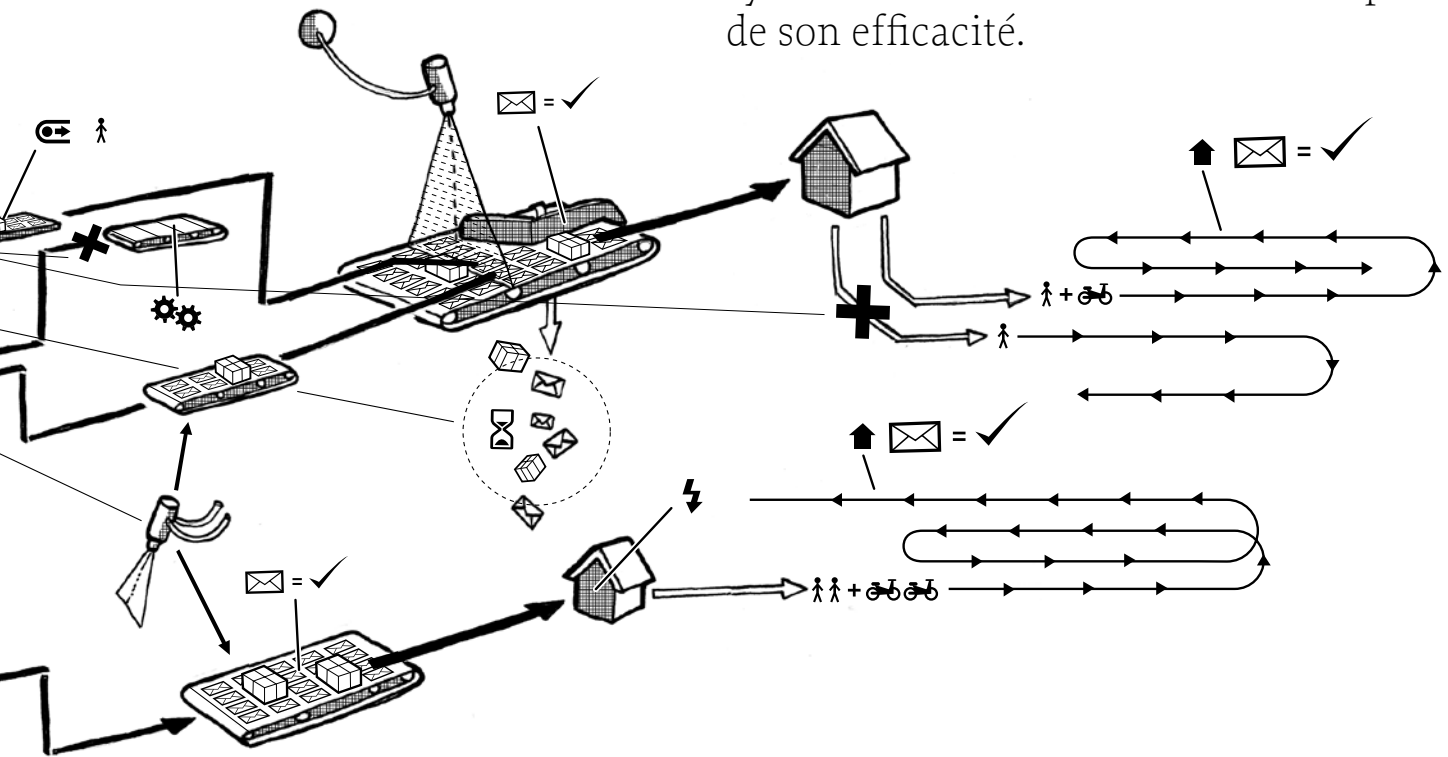
Ibrahim D. Nakande, ministre d'État à l'information et aux communications du Nigéria, signe les Actes de l'UPU sous le regard de ses compatriotes, tandis que Son Excellence Nobuyasu Abe, ambassadeur du Japon en Suisse, signe le nouvel Arrangement sur les services postaux de paiement. Le dernier jour du Congrès, les plénipotentiaires se sont succédé pour signer ces deux traités, qui règlementent les services postaux internationaux et les services postaux de paiement assurés par les opérateurs désignés de leurs pays.



Les bienfaits du FAQS reconnus

.....

Prévu jusqu'en 2012, le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) est reconduit jusqu'en 2016. De l'avis général, ce système de solidarité unique dans le système des Nations Unies a fait la preuve de son efficacité.



A Kampala, en Ouganda, il fallait encore, il y a peu, une journée entière pour transporter le courrier entrant de l'aéroport au bureau d'échange le plus proche. Ce retard accumulé sur les premiers kilomètres parcourus par les lettres arrivant de l'étranger s'aggravait si les missives devaient être distribuées dans une ville autre que la capitale. Consciente de ce problème, la poste ougandaise a investi plus de 40 000 USD, obtenus par l'entremise du FAQS pour acquérir un camion et 10 motocyclettes. Depuis, les délais de livraison du courrier national et international ont pu être réduits d'un jour, passant de J+2 à J+1.

Financé par une majoration des frais terminaux, le FAQS sert à la mise en œuvre de projets aboutissant à des progrès mesurables et durables de la qualité. Il a été lancé en 2001 alors que la qualité de service prenait de plus en plus d'importance au sein de l'UPU et qu'il commençait à être question de lier la rémunération à la qualité de service rendue par le pays distributeur du courrier. Une question pleinement d'actualité puisque le dernier Congrès a décidé de mettre en œuvre, d'ici à 2010, un système de contrôle mondial pour la qualité de service.

Aucun doute, le FAQS a sa place dans la nouvelle Stratégie postale de Nairobi, dont l'un des objectifs consiste à améliorer la qualité et l'efficacité du réseau postal international. Le FAQS demeure une précieuse source de financement des activités axées sur l'interopérabilité, l'interconnexion et l'intégrité des réseaux, sur l'évaluation de la qualité de service, sur la sécurité des envois et sur le déploiement de systèmes de comptabilité analytique, entre autres domaines.

Les pays en développement et ceux les moins avancés bénéficiant du FAQS n'ont cependant pas attendu cette échéance pour utiliser les fonds liés afin d'améliorer les délais d'acheminement du courrier et la qualité de la distribution. «Sans une bonne qualité de service, certains pays expédiant du courrier pourraient ne plus vouloir payer les frais terminaux», explique Giandev Moteea, président-directeur général de la poste mauricienne. «Parfois, tant qu'il n'y a pas de contrôle et quelqu'un qui cravache derrière, on ne se sent pas motivés. Nous

.....
Par
Laurent Widmer

Illustration:
working-
classhero.ch

Les meilleurs projets récompensés

.....
Depuis 2007, les projets terminés ayant fait l'objet d'une évaluation sont admissibles au «Prix du FAQS». Ce prix récompense les postes ayant fait preuve d'une excellente maîtrise de la conduite de leurs projets. Les huit premiers pays à recevoir ce prix sont:

Bélarus	création par Belpochta d'un système de la qualité de service fondé sur la norme internationale ISO 9000
El Salvador	réorganisation du réseau de transport
Fidji	acheminement du courrier depuis le bureau d'échange au bureau de poste principal
Jordanie	mise en place d'une unité responsable de la collecte et de la distribution du courrier dans la région d'Amman
Kenya	amélioration de l'acheminement du courrier international
Mozambique	renforcement des capacités opérationnelles de base
Trinité-et-Tobago	mise en place de boîtes postales communautaires
Ouganda	amélioration de l'acheminement du courrier depuis l'aéroport vers les bureaux d'échange et les bureaux de poste principaux



savons que c'est notre argent et nous voulons l'utiliser à bon escient», souligne-t-il.

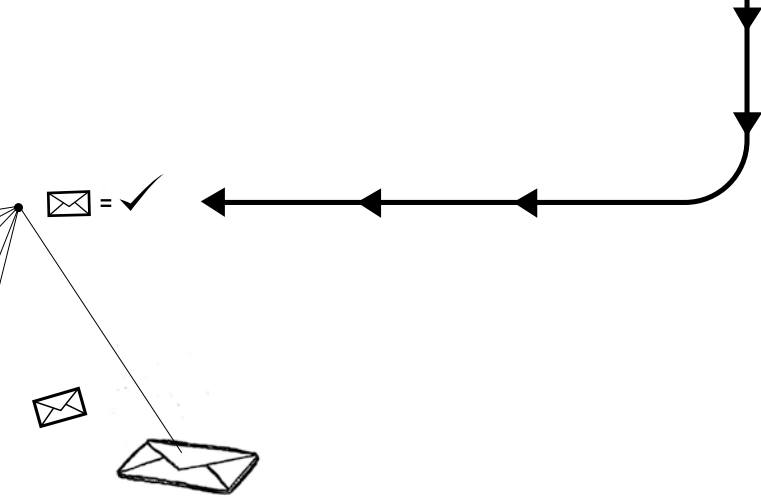
Plus de 450 projets

Depuis 2001, le FAQS a financé plus de 450 projets, totalisant plus de 70 millions d'USD. La majorité des projets vise à identifier les maillons faibles de la chaîne de traitement du courrier et à améliorer la rapidité, la fiabilité et la sécurité de la distribution. La poste du Pakistan a, par exemple, acheté des motos pour ses facteurs qui avaient l'habitude de faire leur tournée à pied ou à vélo. Résultat: la distribution du courrier est maintenant quotidienne dans les régions rurales, alors qu'auparavant elle n'avait lieu qu'une à deux fois par semaine. L'opérateur a également acquis des caméras CCTV pour surveiller les grands centres de tri et les bureaux de poste, évitant ainsi de nombreuses plaintes pour vol.

La poste du Niger a, quant à elle, fait l'acquisition de huit vélomoteurs qui lui ont permis d'améliorer d'un jour la distribution du courrier dans la capitale et d'assurer la levée des boîtes aux lettres deux fois par jour au lieu d'une. Pour Hassoumi Saley, son directeur général, «le souci général est la réduction du temps d'acheminement, et le FAQS est un bon moyen pour nous équiper afin de nous améliorer.»

D'autres projets visent à rehausser la satisfaction de la clientèle en améliorant le traitement des réclamations et des demandes de renseignements ainsi que l'accès au service.

Le Bénin vient d'inaugurer un centre de contrôle interne de la qualité fournissant aux directeurs des différentes unités toutes les données statistiques dont ils ont besoin pour décider du développement de leurs champs d'activité. «Quand une entreprise touche de l'argent, elle a plutôt tendance à l'investir dans l'exploitation. Mais il faut aussi investir dans la fiabilité et la rapidité. Nous



pouvons consacrer l'argent du FAQS à la qualité de service à partir des problèmes que nous avons nous-mêmes identifiés», assure Parfait Agblondon, directeur de la production à la poste béninoise.

Le FAQS met à disposition des bénéficiaires des sommes d'argent proportionnelles à leur trafic entrant. Pour certains pays, ces sommes peuvent être considérables (en 2007, un pays a reçu plus de 750 000 USD et cinq ont reçu entre 500 000 et 750 000 USD). Pour d'autres, elles sont plus faibles (43 pays ont touché entre 0 et 10 000 USD). Cependant, presque tous les pays ayant accumulé des fonds ont pu soumettre au moins un projet depuis 2001. Au 31 décembre 2007, seuls cinq pays n'avaient pas encore soumis de propositions de projet du FAQS, et plus de 60 millions d'USD attendaient encore d'être dépensés.

Comme les projets sont souvent très similaires d'un pays à l'autre, le secrétariat du FAQS met à disposition une liste de projets types que les bénéficiaires peuvent consulter à leur gré. Des formations sont également organisées pour expliquer aux opérateurs comment ils peuvent utiliser leurs ressources FAQS. En plus des projets nationaux, le FAQS finance des projets régionaux et mondiaux. Une approche tout à fait logique pour l'actuel président du conseil fiduciaire du FAQS, Sommanogo Koutou: «Les services postaux forment une chaîne; s'il y a la qualité à un bout mais pas à l'autre, cela ne va pas. Il faut donc voir le problème aux niveaux régional et national, voire mondial. Le projet visant à développer les transports routiers en Afrique de l'Ouest afin de réduire les délais d'acheminement du courrier par voie routière constitue un bon exemple de développement régional. Si ce projet aboutit, ce sera une amélioration tangible de la distribution dans toute la région».

Un groupe de pays peut ainsi mandater une union restreinte pour la mise en œuvre d'un projet, comme le fait actuellement l'Union postale de l'Asie et du Pacifique. Cette organisation chapeaute un projet régional de développement pour l'amélioration du système postal international dans les pays insulaires.

Améliorations significatives

Les projets du FAQS, au cours des huit années d'activités de celui-ci, ont eu un impact substantiel sur l'amélioration de la qualité du service postal de plus de

150 opérateurs postaux bénéficiaires, devenant ainsi une composante essentielle du système de coopération au développement de l'UPU. «Dans la grande majorité des cas, les évaluations des résultats des projets révèlent une amélioration régulière et parfois tout à fait significative de la qualité de service assurée par les différents opérateurs postaux concernés», relève Denise Vreuls, cheffe du projet FAQS au Bureau international.

En matière d'acheminement et de transport, ces projets ont le plus souvent permis de réduire de un à deux jours les délais de distribution sur le plan intérieur. Les projets portant sur le tri ont aidé les opérateurs à accroître la productivité et à réduire le temps de traitement du courrier en le ramenant à un jour tout au plus. Quant aux projets visant à améliorer la distribution, principalement en installant des boîtes aux lettres dans les zones rurales les plus isolées ou en donnant des bicyclettes ou motocyclettes aux facteurs, les opérateurs ont pu améliorer la distribution et même proposer le service de distribution à domicile. Fort de ces expériences, «il n'est cependant pas aisé d'évaluer les résultats des projets du FAQS en termes d'améliorations globales. Mais on peut tout de même affirmer que ces projets sont à l'origine de progrès notables accomplis sur le plan national, et ces progrès ne peuvent qu'avoir des retombées directes sur la qualité du service du courrier international», explique Denise Vreuls.

Lien maintenu

En plus de reconduire le FAQS, le Congrès a décidé que les projets du Fonds continueront à porter sur l'amélioration de la qualité de service relative aux envois arrivants de la poste aux lettres du régime international, soumis aux frais terminaux. L'essence même du FAQS, le lien entre la qualité de service et les frais terminaux, sera aussi maintenu. Un nouveau système de frais terminaux entrera en vigueur en 2010 avec de nouveaux pourcentages pour les majorations et un groupe supplémentaire pour la classification des pays. De plus, les pays bénéficiaires seront assurés d'un revenu minimal de 20 000 USD par année, permettant ainsi aux pays à faible trafic de courrier de pouvoir aussi améliorer leur qualité de service via le FAQS. Enfin, de nouvelles élections seront organisées, dès 2010, pour nommer de nouveaux membres du Conseil fiduciaire, qui gère le FAQS et approuve les projets. Actuellement, neuf pays y sont représentés.

Stratégies pour innover

.....

Début 2008, l'*Ecole polytechnique fédérale de Lausanne* a mené une étude auprès de 12 grands opérateurs postaux de pays industrialisés et en développement afin de mieux comprendre dans quels domaines l'innovation pouvait jouer un rôle et quelles étaient les stratégies générales pouvant être appliquées par les opérateurs. Kristian Sund explique.

.....

**Par
Kristian Sund**

On entend souvent dire que l'innovation est la clé du succès dans le « nouveau » secteur postal concurrentiel. Ces dernières années, la plupart des manifestations dans le secteur postal ont été axées sur l'innovation et le rôle de la technologie en tant que moteur de croissance. Les fournisseurs s'efforcent d'introduire des technologies plus modernes, notamment dans les centres de tri. Quant aux opérateurs, ils sont de plus en plus conscients de la nécessité d'améliorer leurs relations avec les clients et leur service à la clientèle.

Potentiel d'innovation

L'un des principaux éléments influant sur le secteur postal est l'évolution des exigences des clients. Il n'est donc pas surprenant que plus de 90 % des opérateurs ayant répondu à notre questionnaire considèrent le service à la clientèle comme un domaine à fort potentiel d'innovation. D'autres domaines, comme les nouveaux services ainsi que la promotion et le marketing, présentent aussi un intérêt. L'évolution des exigences des clients représente donc un défi pour les opérateurs, mais elle ouvre, par ailleurs, de nouvelles perspectives. Aussi, le processus consistant à acquérir, à servir et à fidéliser une clien-

tèle n'est pas forcément naturel. Dans certains cas, il peut même exiger de profonds changements.

Les opérateurs reconnaissent de plus en plus que la créativité des employés est la clé de l'innovation. Malheureusement, dans les pays industrialisés, le secteur postal doit lutter pour améliorer son image en tant qu'employeur. De plus, certains opérateurs n'ont pas encore réussi à instaurer une culture de l'innovation. Dans notre enquête, 50 % des répondants étaient entièrement d'accord avec l'affirmation selon laquelle, au sein de leur organisation, les personnes dont les idées ne fonctionnent pas sont pénalisées.

L'enquête a révélé, sans surprise, que la difficulté à attirer des travailleurs qualifiés et créatifs constitue l'un des principaux obstacles à l'innovation dans le secteur postal. Par ailleurs, le type d'emploi traditionnel, avec de nombreux niveaux hiérarchiques et un contrat à vie, n'est plus adapté au marché du travail actuel. Le succès sur le marché dépend largement de la capacité de l'organisation de s'adapter à l'évolution de son environnement, et cette adaptation est réalisée par les membres de l'organisation. Les opérateurs doivent non seulement rechercher des employés créatifs et les encourager, mais aussi actualiser les compétences de ces derniers au moyen de formations axées notamment sur la créativité et le savoir-être. Chez Google, par exemple, les ingénieurs peuvent consacrer 20 % de leur temps de travail à des projets ne faisant pas forcément partie de leur description de poste. « C'est une composante bien connue de la philosophie de notre entreprise, écrivait un employé dans son blog. Les ingénieurs peuvent utiliser ce temps pour créer quelque chose de nouveau ou corriger ce qui ne fonctionne pas. »

Stratégie et innovation

Dans un environnement en mutation, chaque organisation doit trouver le juste milieu entre l'exploitation d'avantages concurrentiels (p. ex. en optimisant des pro-

cessus existants) et l'exploration de nouveaux marchés, produits et services. C'est ce travail d'exploration qui exige des innovations au sein de l'organisation. Les chercheurs en gestion ont constaté d'importantes variations dans les stratégies et les niveaux d'innovation de différentes entreprises au sein d'un même secteur. Toutes les stratégies ne sont pas forcément couronnées de succès, mais il est possible d'adopter différentes approches dans un même secteur. Certaines entreprises sont plus innovantes que d'autres. Les unes exercent une concurrence au niveau des prix, d'autres dans le domaine de la qualité, et ainsi de suite. L'une des façons de catégoriser les stratégies en matière d'innovation consiste à examiner le niveau d'innovation d'une entreprise et le lien entre les innovations apportées et le marché.

L'orientation des activités en fonction des exigences du marché ou des clients peut être définie comme la capacité d'une entreprise à comprendre et à répondre aux besoins de sa clientèle. Certaines entreprises, peu innovantes et peu axées sur le marché, adoptent une stratégie dite «d'isolement». Elles restent généralement centrées sur elles-mêmes à la recherche d'une efficacité opérationnelle et d'un profit à court terme. Peu de nouveaux produits sont créés.

La stratégie «suiviste» est celle des entreprises peu innovantes, mais largement axées sur le marché. Les clients sont le moteur de l'innovation. Celle-ci représente une réponse directe à leurs exigences et a généralement pour but d'améliorer les produits et services existants.

Certaines entreprises choisissent d'être fortement innovantes, sans nécessairement être axées sur le marché. L'application d'une telle stratégie entraîne le façonnement des marchés par l'innovation. Autrement dit, les entreprises concernées tendent à créer de nouveaux besoins pour les clients au lieu de répondre aux besoins de leurs clients existants.

Certaines entreprises parviennent à se concentrer à la fois sur l'innovation et sur le développement des marchés en appliquant une stratégie «d'interaction». L'entreprise travaille activement et en étroite collaboration avec ses clients afin de créer de nouveaux produits et services.

Selon les résultats de notre enquête, tous les types de stratégie semblent être représentés au sein du secteur postal. D'une manière générale, il ressort des études empiriques menées dans d'autres secteurs que, dans un environnement stable, les stratégies «d'isolement» et «suiviste» peuvent être plus performantes, tandis que, dans un environnement plus dynamique, les stratégies «de façonnement» et «d'interaction» sont meilleures. L'enquête a révélé que, à une exception près, les postes appliquant une stratégie «de façonnement» ou «d'interaction» étaient les plus performantes. On peut en conclure que, dans le secteur postal, ces stratégies sont les meilleures. Cela dit, les conditions peuvent varier d'une poste à l'autre, et il convient de tenir compte de variables autres que le rythme du changement lors du choix d'une stratégie particulière.

L'avenir dira...

Les postes ne sont pas innovantes? Au contraire, d'après nos recherches, les organismes postaux ont de plus en plus recours à l'innovation comme moyen de créer de nouveaux avantages concurrentiels. Compte tenu des bouleversements que connaît le secteur, il est logique que de nombreux opérateurs prennent des mesures innovantes. Toutefois, certains opérateurs adoptent encore des stratégies défensives en vue de protéger leurs marchés. L'avenir nous dira quelles seront les stratégies gagnantes dans ce nouveau secteur postal.



.....
Kristian J. Sund, PhD, est maître de recherche au Collège du Management de technologie de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne et directeur général du programme «Executive Master in Postal Leadership». Les résultats complets de l'étude mentionnée dans l'article peuvent être téléchargés à partir du site <http://postal-leadership.epfl.ch>.

.....
L'ambassadeur
Bishar Hussein, du
Kenya, et Andreas
Taprantzis, directeur
général des postes
helléniques, prési-
deront respective-
ment les prochains
Conseil d'adminis-
tration et Conseil
d'exploitation pos-
tale de l'UPU.



Les nouveaux ténors de l'UPU



Par
Laurent Widmer

Ces deux Conseils tiendront leur première session après le 24^e Congrès postal universel, à la fin d'octobre et au début de novembre. Le Congrès a confirmé la nomination de Bishar Hussein à la présidence du Conseil d'administration (CA) sur une proposition de l'UPU formulée en février dernier. Andreas Taprantzis a été élu durant le Congrès par les pays-membres de l'Union élus eux-mêmes au Conseil d'exploitation postale (CEP).

Les 41 pays-membres du CA gèrent les travaux de l'UPU entre les Congrès (le prochain aura lieu à Doha, au Qatar, en 2012), supervisent ses activités et examinent les questions réglementaires, administratives, législatives et juridiques. L'organe approuve également le budget biennal et les comptes de l'Union.

Les 40 pays-membres du CEP s'occupent des questions techniques et d'exploitation. Ils encouragent le lancement de nouveaux produits postaux et formulent des recommandations concernant les normes technologiques, d'exploitation et autres. Mais, par-dessus tout, le Conseil a pour objet d'aider les postes à moderniser et à améliorer leurs produits postaux.

Les deux nouveaux présidents sont porteurs d'une riche expérience. Avant de rejoindre le corps diplomatique de son pays, l'ambassadeur Hussein était Postmaster General du Kenya entre 1999 et 2001. Andreas Taprantzis a rejoint les postes helléniques en 2001 et a gravi les échelons successifs qui l'ont conduit au poste de directeur général en 2005.

Union Postale leur a demandé de s'exprimer sur les travaux attendant l'UPU au cours des quatre prochaines années.

Quelles impressions vous a laissées ce dernier Congrès de l'UPU?

Bishar Hussein (BH) Le 24^e

Congrès de l'UPU a été une réussite. Il a réuni plus de 2 500 participants venus de 180 pays, y compris le vice-président de l'Equateur, le vice-premier ministre et ministre du pouvoir local du Kenya et 70 ministres chargés des postes et des télécommunications. Il a adopté plus de 300 propositions, y compris 80 résolutions, dans le temps imparti. Je considère que c'est là une réussite remarquable.

L'événement aura aussi été historique en ce sens que c'était un Congrès pour l'Afrique avec un parfum d'Afrique, en dépit du changement de lieu de Nairobi à Genève. Le Kenya est enchanté d'avoir présidé ce Congrès, que la stratégie postale mondiale ait conservé le nom de Nairobi et que le nom de notre capitale soit associé au nouveau coupon-réponse international (v. art. en page 4).

Après avoir présidé le Congrès, le Kenya va maintenant présider le Conseil d'administration jusqu'en 2012. Notre pays accueillera aussi la Conférence stratégique 2010 de l'UPU. Ces rôles sont très importants à tenir pour le Kenya et pour le continent africain tout entier.



Andreas Taprantzis (AT) Ce fut, en effet, un Congrès très réussi. Je sens un vent nouveau souffler sur l'UPU. Toutes les parties impliquées ont manifesté beaucoup d'intérêt, et les décisions prises présentent certainement une garantie d'avenir meilleur pour le secteur postal. L'approbation d'une nouvelle stratégie postale mondiale et d'un nouveau plan de réforme de l'UPU est très importante pour l'avenir de l'Union et du secteur postal mondial.

Quels sont, selon vous, les défis que devront relever les prochains CA et CEP?

BH Les organisations postales dans le monde ont de nombreux défis à relever. Néanmoins, la mise en œuvre de la Stratégie postale de Nairobi sera l'un des grands défis que devront relever les membres de l'UPU durant le prochain cycle. La stratégie indique la voie à suivre pour développer les services postaux et se concentre pour cela sur quatre objectifs et 18 projets qui, tous, amélioreront la qualité des services postaux dans le monde entier. Si l'on veut que le service postal international atteigne le niveau requis, cette stratégie doit être adoptée par tous et appliquée par chacun des pays concernés.

Le Conseil d'administration apportera aux pays-membres l'assistance technique et les ressources à sa disposition pour s'assurer qu'ils mettent en œuvre la stratégie. Notre succès dépendra du succès avec lequel nous mettrons en œuvre la Stratégie postale de Nairobi.

AT Les défis ont été lancés durant le Congrès. Le plus grand, comme l'ambassadeur Hussein vient de le dire, est la mise en œuvre réussie de la Stratégie postale de Nairobi. A mon avis, ses quatre objectifs sont fondamentaux pour rendre le secteur postal plus efficace en ter-

mes d'interopérabilité et de qualité de service ainsi que pour promouvoir la dimension sociale et économique des services postaux. Nous devons aussi nous concentrer sur les questions actuelles et nouvelles, telles que comment favoriser le service postal universel ou maîtriser l'impact des services postaux sur l'environnement, devenu une priorité mondiale. Nous devons élaborer un plan pour mettre en œuvre au mieux cette stratégie ambitieuse afin de parvenir à des résultats concrets.

M. Hussein, dans quels domaines pensez-vous concentrer vos efforts?

BH Mon rôle consiste principalement à veiller à la mise en œuvre des recommandations du Congrès et des propositions adoptées par lui avant le Congrès de Doha en 2012. Je travaillerai également en coopération étroite avec le président du Conseil d'exploitation postale et le Bureau international pour traiter les affaires intéressant les deux Conseils.

Je mettrai l'accent sur la mise en œuvre de la Stratégie postale de Nairobi, en encourageant tous les pays-membres de l'Union et les unions restreintes à s'assurer que cela soit fait. Je veux aussi recenser et améliorer les points faibles des services postaux internationaux.

L'UPU utilisera une approche régionale comme levier pour atteindre les objectifs de sa stratégie postale mondiale. Comment voyez-vous se concrétiser cette approche?

BH Les unions restreintes peuvent jouer là un rôle central en encourageant leurs pays-membres à adopter et à mettre en œuvre cette stratégie. Elles devraient pouvoir organiser des séminaires et des conférences pour leur permettre de discuter des plans et modalités de mise en œuvre de la stratégie. Elles constitueront également un bon

.....

«Nous devons aider les pays en développement à combler les écarts existant entre eux et les pays industrialisés, de manière à constituer un réseau mondial fort sans maillon faible.»

relais par le biais duquel le Bureau international pourra traiter collectivement avec les pays et leur apporter l'appui nécessaire.

M. Taprantzis, durant votre campagne, vous avez déclaré que vous encourageriez une participation accrue des hauts responsables postaux au CEP. Comment allez-vous vous y prendre?

AT Je suis convaincu que nous avons maintenant une possibilité de rendre le CEP plus utile aux hauts responsables de tous les opérateurs désignés et d'orienter ses travaux dans une direction plus efficace, pragmatique et axée sur les résultats. Nous devons, toutefois, développer une vision claire et un programme réaliste si nous voulons faire de cet organe une plateforme suffisamment intéressante pour attirer la participation des hauts responsables postaux. Vu les objectifs de la nouvelle stratégie postale mondiale, il nous faut inciter les hauts responsables à mettre en œuvre cette stratégie et à prendre des décisions efficaces. Le CEP

et l'UPU n'en atteindront que plus efficacement les résultats attendus. Mon objectif est d'amener autant de directeurs généraux que possible à participer aux sessions du CEP. Naturellement, ils ne représenteront pas tous les pays-membres de l'UPU; pour aller dans ce sens, il nous faudra organiser notre travail d'une manière qui incite les hauts responsables à s'engager sur les questions et les objectifs stratégiques essentiels à promouvoir au niveau régional ou mondial. Je voudrais donner au CEP un nouveau souffle et une nouvelle ambition en lui faisant obtenir des résultats concrets à chaque session.

Le secteur postal mondial évolue rapidement, en particulier du fait de l'ouverture des marchés. Comment l'UPU peut-elle aider ses pays-membres à relever ces nouveaux défis?

AT Les clients réclament sans cesse des services plus innovants et adaptables. L'UPU et le CEP doivent aider les opérateurs désignés à répondre plus efficacement à ces

besoins en apportant de la valeur ajoutée à leurs services et en rendant les services postaux transfrontaliers plus intéressants. La qualité de service est indispensable au développement de la compétitivité des opérateurs désignés et à leur croissance. Le lien entre la compensation que les pays reçoivent au titre du traitement du courrier international arrivant et la qualité de service est un outil important pour encourager les améliorations, et nous devons continuellement perfectionner cet outil. De nombreux pays ont profité des avantages apportés par les outils d'évaluation de la qualité, et ce savoir-faire spécialisé devrait être mis à la disposition du plus grand nombre de pays possible. A mesure que le marché s'ouvre et que davantage d'opérateurs entrent en lice, l'application de normes communes internationales devient aussi importante afin de garantir l'échange et le traitement efficace du courrier transfrontalier. Nous devons aider les pays en développement à combler les écarts existant entre eux et



les pays industrialisés, de manière à constituer un réseau mondial fort sans maillon faible. Nous devons promouvoir davantage d'initiatives de coopération et de développement et faire un usage optimal du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service.

De grands défis nous attendent et je suis profondément convaincu que l'UPU est la seule organisation et plate-forme internationale capable de traiter ces questions au niveau mondial. En tant qu'organisation intergouvernementale, tous les intéressés y participent: opérateurs désignés, gouvernements, acteurs du secteur privé et régulateurs. Il est évident que nous avons besoin de moderniser le rôle de cette organisation postale véritablement mondiale et de lui donner un nouveau souffle et une nouvelle vision.

Quel rôle voyez-vous pour les nouvelles technologies dans l'évolution des services postaux?

AT Les nouvelles technologies servent de catalyseur à la création de nouveaux services postaux et elles apportent de la valeur ajoutée aux services déjà en place. Certes, elles ont un impact négatif sur les quantités de courrier physique; mais elles ouvrent également des perspectives immenses au secteur postal, notamment dans le commerce électronique, un secteur ayant besoin de la collaboration

des postes pour assurer la livraison physique des marchandises. Nous avons également la capacité de créer de nouveaux services d'information basés sur le suivi et la localisation. C'est pourquoi nous devons concentrer nos efforts sur l'application des nouvelles technologies à la création d'opportunités pour le secteur postal et sa clientèle. Les services financiers postaux, qui sont étroitement liés à l'avenir des réseaux de points de vente postaux, existent en partie grâce aux nouvelles technologies. Parallèlement, nous pouvons exploiter les nouvelles technologies pour réduire la fracture numérique, spécialement dans les pays en développement. Il importe d'utiliser ces technologies pour surmonter les obstacles rencontrés au niveau des infrastructures de base. C'est important pour les pays en développement et les pays industrialisés.

Comment allez-vous vous assurer qu'une collaboration efficace s'installe entre le CA, le CEP, le Comité consultatif et le Bureau international?

BH Il existe, dans la structure de l'UPU, un comité de coordination chargé d'examiner tous les domaines d'intérêt commun aux différents organes de l'Union. Nous travaillerons en étroite collaboration afin que les intérêts de tous les acteurs soient pris en compte.

AT Comme mon collègue vient de le dire, une structure est en place pour assurer la collaboration effective de ces organes entre eux. Nous avons aussi besoin de temps pour examiner les résolutions du Congrès relatives à la répartition des pouvoirs et du travail entre les organes de l'UPU. Mais beaucoup plus importantes que les processus sont les personnes et leur détermination à participer et à atteindre les objectifs. Je suis certain que nous disposons déjà de la bonne proportion d'éléments qui nous permettra de lancer le moteur du progrès et de mener notre tâche à bonne fin.

Qu'attendez-vous du Bureau international, à la veille d'assumer vos nouvelles fonctions?

AT Le Bureau international a le personnel, l'expérience, les connaissances et le professionnalisme voulus pour appuyer notre travail. Je n'attends de lui qu'un grand travail d'équipe et une coopération efficace avec sa direction et les principaux responsables. En fait, je m'en réjouis d'avance.

BH Le Bureau international a toujours fourni un avis professionnel et technique concernant la gestion des affaires de l'Union. Je compte que cet appui et cette coopération continuent.

Tour d'horizon

Coopération nippo-française

La Poste française et Japan Post Service ont signé un nouvel accord de coopération pour une période de trois ans. Cet accord porte sur le commerce des colis interentreprises entre le Japon et l'Europe, le déploiement de solutions logistiques et la mise en place d'un plan de développement dans le

domaine du courrier express. Font également partie des termes de l'accord le partage d'informations, la réalisation d'études communes en matière de développement durable et l'échange régulier d'informations sur les grands sujets de l'UPU, tels que l'évolution de la réglementation internationale.

Source: Communiqué, La Poste

Nouvelles adresses sud-africaines

Quelque 5,7 millions d'adresses postales ont été créées au cours des trois dernières années, a annoncé l'opérateur postal sud-africain, South African Post Office (SAPO). Le projet consistait à attribuer des adresses officielles à des milliers de Sud-africains dépourvus de coordonnées individuelles, ce qui les privait de nombreux services publics et d'autres prestations. De ce total, 3,76 millions (66 %) concernent les zones rurales et 1,94 million (34 %) les villes, ce qui porte le total des adresses du pays à 12,5 millions. Face à la multiplicité des identifiants, à une numérotation illogique, à l'absence de données et à la confusion générale, SAPO a défini une structure d'identification des ménages facile à mettre en place et à gérer, normalisée et simple d'utilisation par les services publics, les fournisseurs de prestations et le grand public. Le code postal est constitué de six chiffres. L'attribution des adresses dans les campagnes couvrant de vastes territoires comprend l'enregistrement des villages dans les régions, l'identification de quartiers dans les villages, des données sur les citoyens (chef du ménage, etc.) et des données postales (bureau de poste rattaché, parcours de la tournée et code postal).

Source: South African Press Association

Timbres sur son téléphone portable

Les citoyens allemands peuvent désormais timbrer leur envoi grâce à leur téléphone cellulaire et à Deutsche Post. Pour affranchir le courrier, le client utilise en toute convivialité le nouveau service postal HANDYPORTO pour les lettres ou les cartes postales sans avoir à coller un timbre, et ceci n'importe où et à toute heure de la journée. Il lui suffit d'envoyer le message «Brief» ou «Karte» au 22122 ou d'appeler ce numéro. En quelques secondes, le client reçoit un code à

12 chiffres qu'il note sur l'enveloppe ou la carte postale pour affranchir l'envoi. Ce service est à l'essai depuis le 15 août, en coopération avec les opérateurs T-Mobile et Vodafone. Il n'est pas nécessaire de s'inscrire au préalable. Ce service novateur répond aux attentes d'une clientèle de plus en plus mobile. Au prix de l'affranchissement HANDYPORTO il faut ajouter le prix du SMS ou de l'appel, le tout facturé par l'opérateur de téléphonie.

Source: Communiqué, DPWN

Tour d'horizon

Fiabilité brésilienne

Pour la septième fois consécutive, Correios, la poste brésilienne, a été élue l'entreprise brésilienne la plus fiable, lors du sondage «Marques de confiance 2008», réalisé par la revue *Sélection du Reader's Digest*. L'entreprise a obtenu 86 % des voix dans la catégorie «organisation», dépassant la Banque centrale du Brésil (70 %) et les forces armées (64 %). L'objectif de ce sondage est d'évaluer la confiance des Brésiliens

envers les marques, les institutions et les catégories professionnelles. La poste brésilienne est également sortie première des postes dans le monde du classement établi par le magazine américain *Forbes* sur la respectabilité des entreprises et occupe la deuxième place dans le domaine de la logistique.

Source: Communiqué de presse, Empresa Brasileira dos Correios

Portefeuilles mobiles

Selon des prévisions de l'institut de recherche Juniper Research, les recettes pour les fournisseurs de téléphonie mobile générées par les transferts d'argent via les téléphones portables dépasseront les 5 milliards d'USD d'ici à 2013. Il s'agit là d'un potentiel énorme pour ces fournisseurs sur un marché où les premières transactions débuteraient en 2010. L'étude souligne notamment comment les transferts d'argent via le téléphone cellulaire permettront aux populations sous-bancarisées et aux travailleurs migrants d'envoyer de l'argent grâce à leur téléphone, qui serait utilisé comme un portefeuille mobile. L'auteur du rapport souligne aussi que les perspectives sont excellentes, tant dans les pays industrialisés que dans ceux en développement, sachant que les revenus de ces transactions devraient être multipliés par 10 entre 2009 et 2013.

Source: Public Technology

Royal Mail touche au but

Selon le rapport sur la qualité de service de Royal Mail pour le deuxième trimestre de 2008, plus de 90 % des envois ont atteint ou dépassé les normes en matière de délai d'acheminement. Les services Mailsort et Presstream d'envois en nombre ont atteint leurs objectifs ainsi que toutes les catégories d'envois en mode économique, y compris les envois port payé économi-

que et prioritaire et les colis. Il ressort du rapport que 91,9 % du courrier prioritaire arrive le jour suivant son dépôt et que 98,7 % du courrier économique arrive dans un délai maximum de trois jours. Selon les chiffres concernant juillet, le courrier prioritaire atteint le résultat de 93 %.

Source: Communiqué de presse, Royal Mail Group



Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus selon les règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001)

Augmenter votre compétitivité.



Photo Graphic Obsession

SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

La libéralisation du marché postal diminue progressivement la part de chaque opérateur. Inspirée par cette dynamique concurrentielle, SOLYSTIC propose à ses clients une gamme complète de services et d'équipements de très haut débit.

Choisir les solutions SOLYSTIC, c'est s'assurer la fiabilité d'un grand constructeur et augmenter, à coup sûr, sa compétitivité.

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

Ajustage par batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaques de texte
standard
30 et 35 mm Ø
Date en différentes
éxecutions

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boîtier plastique avec
couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaques de texte
acier 29 mm Ø
Date en chiffres,
année entière

4 Dateur à rouleau modèle 130

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Rouleau acier 26 mm Ø
Empreinte: 29 mm Ø
Date en différentes
éxecutions

REINER