

UNION POSTALE

septembre 2009

L'actualité qui fait bouger le secteur
postal depuis 1875



Union postale universelle,
institution spécialisée
des Nations Unies

3

Système de contrôle mondial

Pleins feux sur la qualité de service

Japan Post
rejoint POST*Net

Le monument de
l'UPU a 100 ans



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

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

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boitier plastique avec
couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

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

4 Dateur à rouleau modèle 130

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

REINER
www.reiner.de

Sommaire



Couverture:
Ray Hegelbach

En couverture

- Le contrôle de la qualité se mondialise
Le lancement du système de contrôle mondial révolutionne le suivi
du courrier grâce à la technologie RFID 8

Articles

- Japan Post rejoint POST*Net
Les raisons qui ont conduit l'opérateur postal d'un pays industrialisé à rejoindre
le réseau électronique exploité par le Centre de technologies postales de l'UPU 13
- Le monument de l'UPU célèbre son siècle
La sculpture Autour du monde a 100 ans et pas une seule ride 17

Visages

- Facteur le jour, comédien la nuit
Le facteur indien Anadi Bhattacharjee aime monter sur les planches 20

L'Interview

- La poste repensée
Mohammad Benteen, président de la Société saoudienne des postes,
se passionne pour les nouvelles technologies 22

Rubriques

- En bref 4
- Avant-propos 5
- Portrait
Julia Bazukina, employée du Bureau international, décrit ses tâches à l'Unité EMS 6
- Tour d'horizon 26

2009 septembre

Union Postale est le magazine phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en sept langues, la publication couvre les activités de l'UPU, les informations internationales et les innovations du secteur postal. Le magazine publie également des articles de fond sur des sujets techniques novateurs, ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. Union Postale est distribué aux opérateurs, aux ministères responsables des postes et aux régulateurs des 191 pays-membres de l'UPU, et notamment à des milliers de décideurs, qui voient le magazine comme une source précieuse d'informations.

Union Postale est publié en allemand, en anglais, en arabe, en chinois, en espagnol, en français et en russe.

Rédacteur en chef: Faryal Mirza (FM)
Rédacteurs adjoints: Jérôme Deutschmann, Rhéal LeBlanc
Secrétaire de rédaction: Gisèle Coron
Collaborateurs: Jérôme Deutschmann (JD), Monika Kugemann, Thapelo Kalake
Traduction: Anne-Rebecca Deruelle, Didier Guyonnet, Nathalie Tomlinson, Piotr Zakrzewski
Graphisme: Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)
Impression: Weber Benteli, 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)

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

Téléphone:
+41 31 350 35 95
Téléfax:
+41 31 350 37 11
Courriel:
faryal.mirza@upu.int
Site Web:
www.upu.int



Soyez du nombre Photo: PNUE

International

Accent sur l'environnement

Les actes sont plus éloquentes que les mots. L'UPU a donc renforcé ses efforts pour étudier l'empreinte carbone laissée par le secteur postal sur l'environnement. L'Union, de pair avec ses partenaires du secteur postal et d'autres organisations du système des Nations Unies, sensibilisera davantage les postes à cette question. Le message du directeur général de l'UPU à l'occasion de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre, porte d'ailleurs sur l'impact du secteur postal sur le changement climatique.

Le groupe de l'UPU chargé du développement durable rassemble actuellement des données sur le bilan carbone du secteur postal. Il s'agit de l'enquête la plus exhaustive jamais réalisée. Les résultats des questionnaires envoyés à tous les pays-membres de l'Union devraient être publiés encore cette année.

L'UPU est également fière de participer à la campagne «Scellons l'accord», coordonnée par le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE). Cette campagne invite les dirigeants mondiaux

à s'engager à réduire les émissions de gaz carbonique lors du sommet international qui se tiendra à Copenhague (Danemark) en décembre. L'UPU encouragera les partenaires du secteur postal à participer à cette campagne. Durant Post-Expo 2009, à Hanovre (Allemagne), les visiteurs pourront estamper et signer une banderole de huit mètres de long et faite de coton biologique, qui invite les dirigeants mondiaux à sauver la planète. Les participants du prochain Conseil d'administration de l'UPU, qui aura lieu du 26 octobre au 13 novembre prochains à Berne, pourront également la signer. Cette bannière sera ensuite envoyée à Copenhague et affichée pendant le sommet international.

Dans le cadre d'un autre projet, l'UPU s'est associée à l'union restreinte PostEurop et à International Post Corporation pour coordonner les efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre du secteur postal. Les trois organisations travaillent à la création d'une norme commune pour inventorier ces émissions. Cette norme établira les grands principes communs de quantification. Elle sera communiquée aux 191 pays-membres de l'UPU au début de 2010 et permettra à ces pays d'appliquer une méthode harmonisée de calcul des émissions effectives. **FM**

Le chiffre

3 100 000

C'est le nombre de kilobytes de messages électroniques échangés chaque mois entre les opérateurs désignés via le réseau POST*Net de l'UPU.

Avant-propos

Le temps file. Six mois viennent de s'écouler et deux numéros ont été publiés depuis que je suis devenue rédactrice en chef. En tant que journaliste chevronnée, j'ai la ferme intention de donner au magazine de nouvelles latitudes. C'est aussi pourquoi je compte sur vous, lecteurs assidus. Jusqu'ici, vous m'avez bien encouragée. Vous êtes plusieurs centaines à avoir répondu à notre enquête, une grande majorité ayant apporté des réponses très constructives sur notre publication. Merci à tous d'y avoir consacré du temps. Vos remarques ont servi et serviront de base aux adaptations dont Union Postale fera l'objet.

L'examen de l'ensemble des résultats prendra bien sûr un certain temps. Vos commentaires m'ont déjà conduit à apporter certaines améliorations dans le

numéro actuel, telles que la rubrique Tour d'horizon remaniée et l'ajout d'une nouvelle rubrique, Portrait, consacrée à faire connaître un employé du Bureau international à Berne. Vous avez déjà pu découvrir la nouvelle rubrique Visages dans le numéro de juin et vos avis ont été très positifs. Plus de résultats détaillés sur l'enquête seront donnés dans le prochain numéro.

L'article phare du numéro actuel porte sur le système mondial de contrôle de l'UPU. Comme vous le savez, la qualité de service constitue un volet essentiel de la Stratégie postale mondiale. Le lancement de ce projet à l'échelle planétaire témoigne clairement de la volonté de l'UPU d'œuvrer en vue d'améliorer la qualité de service dans tout le secteur.

Faryal Mirza, rédactrice en chef

Bureau international

AFI parrainera la conférence de l'UPU sur l'inclusion financière



Alliance for Financial Inclusion (AFI) (Alliance pour l'inclusion financière) parrainera la conférence sur l'inclusion financière organisée par l'UPU, les 9 et 10 novembre 2009. L'atelier de deux jours rassemblera les pays-membres de l'UPU, des gouverneurs de banque centrale et des contrôleurs financiers du monde entier. Le Brésil, l'Inde, la Chine, la Russie et l'Afrique du Sud, entre autres, échangeront leur expérience en matière d'accès aux services financiers pour les pauvres. Grâce au soutien financier d'Alliance for Financial Inclusion, neuf autres pays en développement participeront aux débats, qui se dérouleront au siège de l'organisation, à Berne.

La collecte de fonds auprès de partenaires externes fait partie des efforts déployés par l'UPU pour financer en partie ses activités de modernisation et de réforme des services postaux. Alliance for Financial Inclusion, dont le siège est à Bangkok (Thaïlande), a été créé en 2008 grâce au soutien financier de la Fondation Bill et Melinda Gates. Sa mission est de garantir aux 50 millions de personnes vivant avec moins de deux dollars US par jour un accès à des services financiers officiels, tels que le compte d'épargne, d'ici à 2012.

Par ailleurs, le premier forum de l'UPU consacré à la régulation postale se tiendra le 12 novembre lors du Conseil d'administration. Le financement du service postal universel, l'impact de la libéralisation et les modèles de régulation seront au nombre des thèmes abordés. FM

International

Rendez-vous à Hanovre

POST-EXPO 2009

Cette année encore, l'UPU participera à Post-Expo, qui se tiendra à Hanovre (Allemagne) du 29 septembre au 1^{er} octobre. L'Union y organisera le Forum mondial des entreprises postales. Les dirigeants postaux discuteront des questions relatives à l'économie, à la technologie et à l'environnement. L'UPU disposera également d'un stand où ses experts présenteront ses activités et ses logiciels. Les visiteurs pourront participer à la campagne «Scellons l'accord» (v. l'article en page 4) en estampant et en signant la gigantesque banderole en coton biologique exposée sur le stand. Cette banderole sera ensuite envoyée à Copenhague, la capitale danoise, et y sera présentée durant le sommet international sur le changement climatique organisé en décembre. FM

Portrait

En quête de résultats

Nom Julia Bazukina

Fonction Responsable des normes et de l'évaluation

Service Unité EMS

Nationalité Russe

Je suis entrée au service de l'UPU en 2006 en tant que coordonnatrice régionale au sein de l'Unité EMS. En mai 2009, à mon retour de congé de maternité, je suis devenue responsable d'une équipe de quatre personnes. Je gère des projets tels que le programme d'inspection et d'évaluation, les normes, les procédures, l'évaluation des performances, le Recueil opérationnel EMS et d'autres publications, les accords standards et divers rapports.

La mise en œuvre du Plan EMS de rémunération en fonction des résultats est passionnant. L'idée d'une rémunération financière liée aux résultats est apparue en 2000. A ce jour, il s'agit du meilleur moyen d'améliorer les performances, bien qu'il faille du temps pour convaincre les membres de signer le Plan. Une fois qu'ils y ont adhéré, les membres recherchent immédiatement des solutions pour améliorer la qualité de leurs services. Près de 70 membres y participent déjà, et nous faisons tout pour augmenter ce nombre. Cet aspect de mon travail me plaît beaucoup, car les résultats arrivent rapidement, bien souvent dès que les membres adhèrent au Plan.

Mon équipe coordonne également la collecte de données et la création de rapports afin de soutenir les activités EMS des opérateurs désignés. Les nombreuses informations qui nous parviennent finissent toujours par former un tout cohérent, à notre grande satisfaction. Nous pouvons voir, par exemple, quels aspects du processus opérationnel ne fonctionnent pas ou quels domaines nécessitent une intervention ou doivent être améliorés. Je suis en contact permanent avec les opérateurs EMS désignés, généralement par courriel ou par téléphone. De plus, j'ai l'occasion de les rencontrer lors des sessions du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration. Ce sont des périodes très chargées et très fructueuses, car mes correspondants profitent de leur passage au Bureau international pour me poser directement leurs questions.



Photo: Alexandre Plattet

Bureau international

Le secrétaire général de l'ISO en visite à l'UPU



Edouard Dayan accueillant Rob Steele Photo: Alexandre Plattet

Rob Steele, le secrétaire général de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), a rencontré, en août, le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, pour examiner les moyens de renforcer la coopération existante entre les deux organisations. Il s'agissait de sa première visite au Bureau international depuis son entrée en fonction, en janvier 2009. Les deux dirigeants ont discuté de la mise en œuvre de leur coopération, telle que définie dans l'Accord de coopération conclu en 2008, et l'identification de nouveaux domaines d'intérêt commun, notamment la définition de normes pour l'adressage, le commerce électronique et les services financiers.

L'UPU bénéficie actuellement d'un statut de liaison dans 17 commissions et sous-commissions techniques de l'ISO. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'UPU a déjà défini une centaine de normes postales. Cependant, elle ne peut travailler isolément, et ses normes, qui, dans un premier temps, ne s'appliquaient qu'au traitement du courrier physique, couvrent désormais d'autres domaines d'intérêt pour le secteur postal, tels que les services électroniques et financiers. Ces normes sont élaborées dans des instances internationales comme l'ISO, où l'UPU s'efforce de participer aux activités ayant un impact sur le secteur postal. FM

Russie

Conclusion d'un accord technique avec la poste russe

L'Union postale universelle et la poste russe ont signé un protocole d'accord visant à mettre en place un centre technique régional à Moscou. Une fois agréé, ce centre fournira le soutien technique pour les applications de l'UPU utilisées pour les services postaux de paiement offerts par les postes de l'Europe de l'Est et de l'Asie du Nord. Il formera également les utilisateurs, selon le principe d'entraide entre voisins.

Pour l'UPU, l'établissement de centres techniques régionaux garantit le déploiement convenable de ses applications et plates-formes de logiciels. Entrent en jeu notamment la fourniture du soutien opérationnel et technique et l'échange du savoir-faire technique au niveau régional avec les opérateurs désignés. Actuellement, il existe dans le monde deux centres techniques régionaux, l'un en Tunisie et l'autre à Singapour.

Le protocole d'accord a été signé lors de la 16^e conférence «Pochtova Troika», tenue les 1^{er} et 2 juillet derniers à Saint-Petersbourg. Cette réunion biennale a rassemblé des délégués de l'ensemble du secteur postal. Les débats ont porté essentiellement sur la crise financière mondiale. Parmi les personnalités y ayant pris part, on compte Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, Alexandre Kisselev, directeur général de la poste russe, et Igor Shchegolev, ministre russe des télécommunications et des communications.

FM

International

Travail décent et barre chocolatée



La lauréate, Dominika Koflerová, de la République tchèque

C'est en expliquant à sa sœur qu'une barre chocolatée issue du commerce équitable pouvait améliorer les conditions de vie des travailleurs venus de pays en développement que Dominika Koflerová, 14 ans, de la République tchèque, a remporté l'édition 2009 du concours international de compositions épiques de l'UPU. «Le chocolat que je savourais n'était pas un chocolat ordinaire. Pour sa fabrication, le producteur de Zambie reçoit une somme convenable pour faire vivre décemment sa famille et lui-même», écrit-elle.

Quelque 60 pays ont participé au concours annuel, dont le thème portait sur les conditions de travail décentes.

«En plus de choisir un angle original, la jeune Tchèque a finement et clairement expliqué comment les pays riches peuvent contribuer au travail décent en consommant des produits du commerce équitable», a estimé le jury composé de cinq membres issus de l'UNESCO, de l'Organisation internationale du travail, partenaires du concours 2009, et de l'UPU.

La jeune Vietnamiennne Nguyen Dac Xuan Thao, 13 ans, a obtenu le deuxième prix, en «composant une lettre bien structurée et qui, à partir de l'accident du père, réussit à faire de sa composition un bel exemple pour le reste du monde», selon le jury.

Le troisième prix est attribué ex-aequo à Alina Beiner, 13 ans, du Bélarus, et à Dejan Kovac, Monténégrin de 12 ans. Des mentions spéciales ont été décernées à la jeune Brésilienne, Alanis Todeschini Marca, 11 ans, à la jeune Indienne, Sandhya Ramani, 13 ans, et au jeune Aditya Gupta, 12 ans, d'Aruba.

Parler du sida et s'en protéger

Le thème retenu pour l'édition 2010 est: «Ecris une lettre à quelqu'un pour lui dire pourquoi il est important de parler du sida et de s'en protéger.»

Ce sujet s'inscrit dans le cadre du grand projet de sensibilisation que l'UPU a entrepris cette année dans les bureaux de poste de certains pays en affichant des posters sur la prévention du VIH. Le Programme commun des Nations Unies pour le VIH/sida (ONUSIDA), l'Organisation mondiale du travail et UNI Global Union sont associés à ce projet. JP

Plus d'informations:

www.upu.int/about_us/fr/

hiv_prevention_campaign.shtml

Le contrôle de la qualité se mondialise

Grâce à une solution financièrement abordable basée sur la technologie d'identification par radiofréquence (RFID), le système de contrôle mondial permet aux pays-membres de l'UPU d'évaluer la qualité du service international de la poste aux lettres à moindre coût.

.....
Par
Faryal Mirza

.....
Illustration:
Ray Hegelbach

Le nouveau système rendra accessible à toutes les postes un contrôle de la qualité de service basé sur une technologie de pointe. Depuis août, les opérateurs désignés de 21 pays-membres le testent dans le cadre de sa première phase de déploiement. Ce système, qui fait appel à la technologie RFID passive, est une innovation mondiale pour diverses raisons. Son étendue géographique est sans précédent et, sous peu, les 191 pays-membres de l'UPU seront invités à y adhérer. Le système convient aussi bien aux pays industrialisés et en développement qu'aux pays les moins avancés. En effet, le prix de l'adhésion est abordable, et la technologie utilisée repose sur des normes ouvertes.



Evolution du projet

D'ici à décembre, 530 particuliers (faisant partie de groupes de correspondants) expédieront, depuis 38 pays vers 21 destinations, 24 000 lettres témoins contenant des puces RFID. Ces lettres passeront par 45 établissements postaux. Les données recueillies au moment où les lettres témoins franchiront des portiques spéciaux seront transmises à l'UPU, qui les utilisera pour aider les postes à identifier les anomalies dans leurs services et à améliorer l'efficacité de l'exploitation. Trente pays supplémentaires devraient adhérer à ce nouveau système à compter de 2010.

Pour de nombreuses postes dans le monde entier, l'amélioration de la qualité des services de la poste aux lettres est une priorité. Cependant, certains opérateurs s'interrogent sur comment apporter des améliorations sans système d'évaluation de la qualité des prestations. A l'ère numérique, il existe des systèmes électroniques sophistiqués pour évaluer le niveau de qualité, mais les opérateurs veulent des solutions à la fois financièrement abordables et efficaces. Avec le système de contrôle mondial, l'UPU est maintenant capable d'offrir à ses pays-membres une solution convenable. «Aucun opérateur désigné ne peut aujourd'hui se passer d'un système d'évaluation de la qualité de ses opérations et services qui lui permette d'améliorer son efficacité, de

«Le système de contrôle mondial a pour avantage de s'adresser à tous les opérateurs désignés, et non pas uniquement à ceux des pays industrialisés.»

Edouard Dayan, directeur général de l'UPU

rester compétitif et de conserver sa clientèle, souligne Edouard Dayan, directeur général de l'UPU. Le système de contrôle mondial a pour avantage de s'adresser à tous les opérateurs désignés, et non pas uniquement à ceux des pays industrialisés.»

Approche d'un pays industrialisé

La Suisse est associée à ce projet depuis le début. «L'amélioration constante de la qualité de nos produits et services est un élément fondamental de notre stratégie. Dans ce contexte, nous avons rapidement pris conscience qu'il serait judicieux d'étudier ce nouveau projet, indique Paul Epinay, chef de la branche Swiss Post International de la Poste Suisse. C'est d'ailleurs un projet passionnant.»

Le facteur «coût» a également été décisif dans le choix de Swiss Post International d'adhérer au système de l'UPU. «Tout investissement devrait être basé sur des arguments économiques solides, et la technologie passive utilisée est la plus avantageuse à moyen terme», ajoute Paul Epinay. Pour la Poste Suisse, le mécanisme présente un autre avantage important: il est accessible à tous les pays-membres de l'UPU. «De nouveaux pays, pour lesquels l'accès à d'autres systèmes était trop onéreux, peuvent maintenant agrandir le cercle des participants au système de contrôle mondial. De notre côté, nous pouvons profiter des échanges renforcés avec certains de ces pays», explique Paul Epinay.

La dernière frontière

Akio Miyaji rappelle que la poste aux lettres représentait une sorte de «dernière frontière» lorsqu'on a abordé la question du contrôle de la qualité de service. «Pour les colis et l'EMS, il est facile de mesurer la qualité des prestations, car l'enregistrement électronique a lieu tout au long du processus d'acheminement. Le courrier peut donc être suivi à partir du moment où il quitte l'expéditeur jusqu'au moment où il arrive à destination», explique le coordonnateur de la qualité de service au Bureau international de l'UPU. Le courrier est, quant à lui, un produit complètement différent. «Lorsqu'une lettre est déposée dans une boîte, rien n'indique quand elle y a été placée et, normalement, il n'y a pas d'enregistrement de sa distribution». Il existe des outils simples, tels que le crayon et le papier, pour enregistrer les heures des différentes opérations. Cependant, compte tenu de la tendance à lier les paiements entre les postes pour la distribution du courrier (frais terminaux) à l'évaluation de la qualité de service, les pays-membres de l'UPU ont estimé que l'outil le plus adapté devait être un système à caractère scientifique. Le Congrès de Bucarest 2004 avait chargé le Conseil d'exploitation postale d'examiner la possibilité d'appliquer le concept de paiement en fonction des performances du courrier de la poste aux lettres. Ce concept avait d'abord été introduit pour le service de courrier accéléré EMS, en 2003.

«Le système fournira des données objectives, en montrant sur quels segments nous devons améliorer la qualité du traitement.»

Claudia Torrejon Puebla, responsable de gestion de la qualité, Correos de Chile

«Notre rôle à l'UPU est de fournir une solution financièrement accessible à chacun et qui permet un traitement adéquat du courrier.»

Akio Miyaji, coordonnateur de la qualité de service à l'UPU

Pour l'UPU, le défi consistait à développer un nouveau système basé sur la technologie moderne tout en profitant de son expérience en matière de qualité de service. Il était évident qu'on avait besoin d'un outil scientifique pour recenser électroniquement les délais d'exécution des diverses opérations. Il y avait déjà sur le marché un dispositif basé sur la technologie RFID pour le suivi de la distribution du courrier, mais les transpondeurs ou les microprocesseurs employés étaient jugés trop onéreux pour pouvoir être placés au cœur d'un système accessible à tous les pays-membres à un prix abordable. Ce dispositif faisait également appel à une solution RFID semi-active dans laquelle chaque puce personnalisée coûtait près de 20 dollars US.

Faire jouer la concurrence

C'est lors des consultations entre les experts du domaine et le groupe «Qualité de service» de l'UPU que les concepts de normes ouvertes ou de normes mondiales ont vu le jour. L'utilisation de la technologie RFID passive, basée sur des normes mondiales, pour la mise en place d'un nouveau système de contrôle de la qualité devait permettre de réduire radicalement les coûts de participation à ce système. Maintenant que le système de contrôle mondial est une réalité, les participants peuvent acheter des puces RFID pour la modique somme de 0,30 dollars US l'unité.

L'entreprise espagnole AIDA Centre, choisie pour fournir l'équipement RFID, a répondu à un appel d'offres.

Ce fut aussi le cas d'entreprises gérant des groupes de correspondants. «Le choix de fournisseurs par le biais d'appels d'offres et l'utilisation de normes ouvertes nous permettent d'obtenir la meilleure solution au meilleur prix», explique Akio Miyaji.

Le recours à des normes mondiales présente aussi des avantages en matière d'exploitation. «Les normes ouvertes sont importantes quand il s'agit de résoudre le problème qui se pose lorsqu'il y a plus d'un fournisseur, plus d'une poste ou plus d'un fabricant parmi les parties prenantes, explique Joan Pons, directeur général d'AIDA Centre. L'utilisation de ces normes permet d'avoir la même technologie sur l'ensemble de la chaîne de traitement, quels que soient les pays concernés.»

Une fois dotés de la technologie utilisée pour le système de contrôle mondial, les opérateurs désignés des pays adhérents pourraient étendre leurs activités de suivi au courrier national. L'amélioration de la qualité du service international d'un pays devrait avoir des effets bénéfiques sur le traitement du courrier national. Le Chili le voit ainsi. «Le système de contrôle mondial représente une opportunité d'étendre le suivi du courrier à l'ensemble du territoire national et de mieux contrôler le traitement. Notre poste pourrait ainsi évaluer automatiquement chaque étape du traitement grâce à la technologie RFID, affirme Claudia Torrejon Puebla, responsable de la gestion de la qualité à Correos de Chile. Le système fournira des données objectives, en montrant sur quels segments nous devons améliorer la qualité du traitement.» En outre, la même technologie pourrait être exploitée pour suivre d'autres catégories d'envois tels que les colis et gérer des équipements postaux, par exemple.

En ce qui concerne les frais de participation au système, Akio Miyaji insiste sur le fait qu'ils sont tout à fait abordables. «Notre rôle à l'UPU est de fournir une solution financièrement accessible à chacun et qui permet un traitement adéquat du courrier», souligne-t-il. Les pays ayant besoin d'aide pour financer leur participation au projet peuvent faire une demande auprès du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU. Le Bureau international a mis au point une procédure pour faciliter les demandes en ce sens. L'UPU s'est également engagée à aider les pays à analyser leurs données provenant du système et leur apportera, sur demande, son assistance pour rationaliser leurs procédures d'exploitation.

Pour tout complément d'informations, veuillez contacter Akio Miyaji, coordonnateur de la qualité de service, (akio.miyaji@upu.int), ou Antonio Caeiro, chef du projet (antonio.caeiro@upu.int).

Pays prenant part à la première phase du projet

Arabie saoudite, Chili, Corée (Rép.), Emirats arabes unis, Espagne, Grèce, Inde, Malaisie, Mexique, Norvège, Antilles néerlandaises, Aruba, Pérou, Qatar, Roumanie, Singapour, Slovaquie, Suisse, Togo, Tunisie et Venezuela.

Avantages de la technologie RFID passive

- Cette technologie est conforme aux normes mondiales (EPC Global GEN-2), soit une utilisation dans le monde entier. La même puce ou le même transpondeur peut être lu partout grâce à une norme ouverte.
- Le prix de cette technologie est extrêmement bas.
- Le transpondeur passif, qui n'a pas besoin de batterie, est très fin. Il peut sans difficulté être dissimulé dans une enveloppe standard.

Joan Pons, directeur général d'AIDA Centre

Des correspondants bien particuliers

Quotas, une entreprise basée en Allemagne, constitue les groupes de correspondants indispensables au fonctionnement du système de contrôle mondial. Avec des contacts dans plus de 80 pays, cette société recrute des correspondants via divers canaux: bannières Internet, publipostage, annonces dans les journaux, organisations internationales et services locaux. «En général, nous visons des personnes intéressées par les échanges internationaux, indique Jens Ebering, directeur du service de recherche. Bon nombre de correspondants sont animés par la volonté fédératrice d'améliorer le service postal dans le monde entier.» Comment cette société parvient-elle à gérer divers correspondants travaillant dans différents pays sur un même projet? «L'essentiel est de communiquer clairement et simplement, en tenant compte des particularités culturelles de chaque pays», explique M. Ebering.

Le Japon adhère au réseau POST*Net

La date du 30 juin est à marquer d'une pierre blanche dans l'histoire du réseau POST*Net de l'UPU, qui facilite la communication électronique entre les postes. La poste japonaise (Japan Post) a migré avec succès vers ce réseau d'échange de données informatisé, développé et maintenu par le Centre de technologies postales, l'organe opérationnel de l'Union.

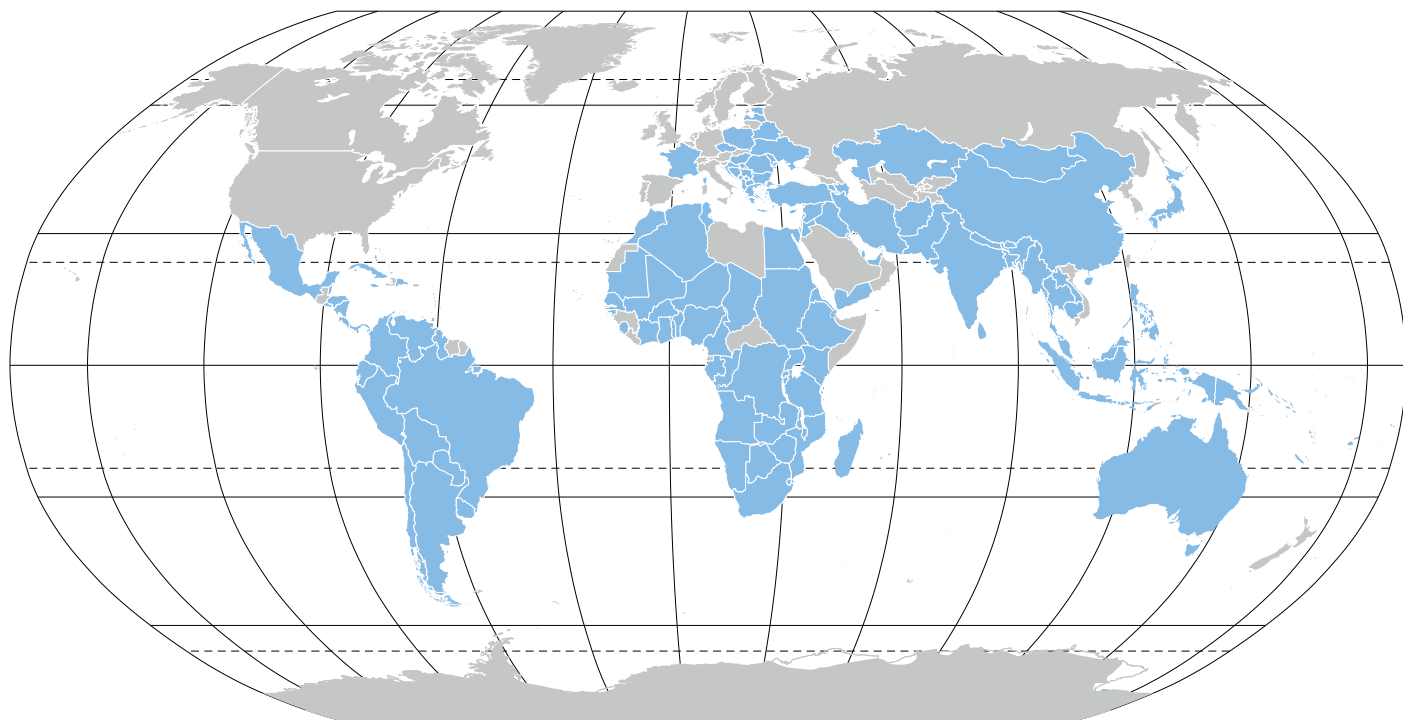
.....
**Par
Monika
Kugemann**

Japan Post est le plus récent opérateur à avoir adhéré à POST*Net, le réseau informatique mondial de l'UPU comptant plus de 140 postes. Convaincu par la performance et par les caractéristiques de POST*Net, cet opérateur a décidé de renoncer au système d'échange de données informatisées (EDI) qu'il utilisait depuis des années. Cette décision importante est le fruit d'une relation de longue date entre le pays du Soleil Levant et l'UPU. Le Japon soutient le Centre de technologies postales (CTP) depuis les années 90 et envoie régulièrement des experts au siège de l'UPU. Kazuo Kamishiro était l'un d'entre eux jusqu'à tout récemment. Auparavant responsable de la gestion du réseau de la poste japonaise, il est entré au service de l'UPU en 2006. En tant qu'expert japonais, il était chargé de coordonner les missions du CTP dans la région Asie/Pacifique. Lorsqu'il a commencé à travailler à Berne, Kazuo Kamishiro était sceptique quant aux qualités du réseau POST*Net. «A cette époque, honnêtement, je pensais que Japan Post n'abandonnerait jamais son système au profit du réseau POST*Net. Mais, depuis que je travaille ici, j'ai changé d'avis», reconnaît-il.

Avec le temps, l'informaticien japonais s'est familiarisé avec les nombreuses caractéristiques du réseau POST*Net, notamment dans des domaines tels que la

qualité de service. Le fait que le CTP gère le réseau POST*Net à l'interne et que ce réseau soit hébergé par deux centres de traitement des données différents est un avantage, car cela permet d'éviter des coupures de réseau si l'un des centres est en panne. Le réseau est donc non seulement disponible à 100%, mais son niveau de service est également supérieur.

«Tout cela m'a incité à suggérer à la poste japonaise d'utiliser le réseau POST*Net», se souvient Kazuo Kamishiro. Comme le Japon était en train d'évaluer ses coûts et procédures, la proposition de leur compatriote est arrivée à point nommé. L'opérateur a manifesté son intérêt pour adhérer au réseau de l'UPU. Après deux ans de discussions et de nombreux tests, le Japon a opté pour POST*Net. Deux facteurs essentiels ont fait pencher la balance. «Tout d'abord, le Japon privilégie la qualité de service plutôt que les coûts, explique-t-il. Cependant, les coûts de son ancien système étaient relativement élevés.» Le réseau de l'UPU, en revanche, est bien moins onéreux, offre un meilleur service et est plus performant que celui de ses concurrents. En adhérant à POST*Net, la poste japonaise n'a pas uniquement conservé ses normes élevées de qualité de service, elle les a améliorées, tout en payant beaucoup moins.



.....
Le Japon a rejoint des pays industrialisés comme l'Australie et la France au nombre des utilisateurs du réseau POST*Net (en bleu).

Illustration: Arnaud Fourny, en collaboration avec Die Gestalter

Pour l'UPU, le choix de Japan Post montre clairement aux autres pays que ses produits sont performants. «Si le Japon est satisfait de nos services, tous les pays industrialisés peuvent l'être également», note Harald Weyerich, directeur du CTP.

Relier les postes entre elles

Les postes du monde entier auraient d'ailleurs des raisons d'être satisfaites des fonctionnalités de POST*Net. Le réseau électronique facilite énormément la communication entre les postes. Contrairement aux messages sur support papier, un préavis concernant des envois partants et arrivants peut être transmis pratiquement en temps réel grâce aux messages EDI. C'est important, car cela permet aux postes de gagner temps et argent, tout en mettant en valeur leur attitude respectueuse de l'environnement. L'échange de messages EDI s'inscrit également dans le cadre des accords relatifs à la qualité de service, les services de chaque poste étant enregistrés rapidement et avec précision. C'est également sur la messagerie POST*Net que repose le réseau de mandats postaux de l'UPU. Chaque mois, 3,1 millions de Ko de messages sont échangés sur POST*Net.

Planifier

Les préavis d'arrivée de courrier, transmis via la messagerie EDI, sont essentiels, car les postes peuvent utiliser les indications qu'ils contiennent pour planifier leur logistique, identifier les problèmes de qualité et établir leurs factures respectives. D'après Harald Weyerich, dès lors que la rémunération postale est liée à la qualité du service, «les postes ont intérêt à pouvoir échanger des

messages aisément et rapidement via leurs réseaux». C'est la raison pour laquelle «la disponibilité et la performance des réseaux jouent un rôle financier toujours plus important pour les postes», ajoute-t-il. De plus, le réseau POST*Net est fiable, car il est accessible à 100% et le temps de transmission de presque tous les messages est inférieur à trois minutes.

Le fait que POST*Net utilise les messages EDI normalisés offre d'autres avantages. Grâce à la normalisation, un opérateur ayant adhéré au réseau n'a plus besoin de négocier des accords bilatéraux particuliers avec d'autres et peut directement produire des statistiques sur les performances en matière de comptabilité postale. Le réseau est protégé contre toute interférence externe grâce à des réseaux privés virtuels. Ces réseaux permettent aux postes de communiquer entre elles via Internet comme si elles étaient physiquement connectées, tout en empêchant que des tiers puissent accéder à des données sensibles.

POST*Net offre de nombreux avantages par rapport à d'autres réseaux EDI. «L'UPU assure non seulement la transmission des messages, mais elle maîtrise également leur contenu. Tout cela, associé à nos actions spécifiques en faveur des postes, nous positionne face à nos membres comme fournisseur de services à valeur ajoutée tels qu'une alerte automatique signalant aux postes des anomalies dans leur volume d'échange de courrier. Cette alerte permet de prendre rapidement des mesures correctrices», précise Harald Weyerich.

Solutions pour le service postal

Outre POST*Net, le Centre de technologies postales (CTP) possède deux autres piliers: International Postal System (IPS), une solution de gestion à part entière visant à améliorer le niveau de service en matière de courrier international, et International Financial System (IFS), un service de transferts d'argent électroniques, qui répond notamment aux besoins des travailleurs migrants. En sa qualité de tiers de confiance neutre, le CTP coordonne le développement de la technologie des services électroniques entre les pays concernés. Objectif: permettre aux postes de partager ces services tout en assurant l'interconnexion entre ces prestations ainsi que leur validation.

Le vent en poupe

Au CTP, le développement de la technologie est dirigé par la Coopérative télématique de l'UPU. Sa mission: favoriser l'interconnexion entre les opérateurs désignés et leurs partenaires et fournir des services de tout premier plan sur le marché. Trois groupes d'utilisateurs spécialisés mettent l'accent sur les services du courrier international, les services financiers internationaux et les services électroniques avancés; ils permettent aux pays d'avoir une influence directe sur le développement de la technologie postale. C'est la Coopérative qui propose

les nouvelles initiatives. Le CTP évalue l'intérêt qu'elles suscitent auprès des pays et, au besoin, lance un projet. La Coopérative comprend actuellement 128 pays, ayant chacun un intérêt particulier pour les technologies postales.

Son approche coopérative est fondée sur une tarification en fonction des coûts. Cette approche rend les applications postales de qualité produites par le CTP accessibles à toutes les postes, quel que soit leur niveau de développement. «Étant donné que nous sommes une organisation à but non lucratif, notre objectif a toujours été de fournir à nos membres des services électroniques de dernière génération au meilleur prix possible, explique Harald Weyerich, directeur du CTP. En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies, nous avons une responsabilité sociale envers les pays en développement et le devoir de nous assurer que nos services puissent être utilisés partout dans le monde.»

La diversification des logiciels du CTP présente des avantages pour tous. Étant donné que les pays en développement utilisent aussi ces applications, les pays industrialisés n'ont plus besoin de recourir aux procédures manuelles pour interagir avec eux. «Tout le monde est

POST*Net

Ce que c'est: le réseau mondial de communication postale par voie électronique de l'UPU.

Utilité: échanger des messages EDI normalisés.

Champ d'application: communication par voie électronique entre les opérateurs postaux travaillant dans le monde entier.

Services à valeur ajoutée: service de surveillance et système d'alerte intégré en cas d'anomalies, système de suivi et de localisation, rémunération postale et facturation.

Avantages: réseau conçu pour la communauté postale en fonction de ses besoins; le fait que le réseau appartient à la poste permet d'influer directement sur l'évolution du réseau; la tarification basée sur les coûts est adaptée au niveau de développement du pays.

Faits: service disponible à 100%; 99,80% des messages sont transférés en moins de trois minutes.

IPS

Ce que c'est: l'application intégrée pour la gestion du courrier international de l'UPU.

Utilité: elle aide les postes à améliorer la qualité du service de courrier international.

Éléments constitutifs: IPS, IPS Light, PSSG/PNG, TrIPS (compagnies aériennes).

Champ d'application: toutes les classes et toutes les catégories de courrier national et international.

Services à valeur ajoutée: suivi de bout en bout des envois, des récipiends et des dépêches; traitement automatisé des dépêches, suivi et localisation, messagerie EDI.

Avantages: gestion du courrier sans aucun support papier à partir de son point d'origine jusqu'à sa destination. Sont concernés le transit, les transporteurs internationaux ainsi que les opérations de traitement par la douane.

Faits: application actuellement utilisée par 147 opérateurs désignés internationaux.

gagnant. Les pays industrialisés investissent pour améliorer une application, les autres pays peuvent avoir accès au système et tous peuvent communiquer comme s'ils faisaient partie d'une seule organisation», constate Harald Weyerich.

Un exemple pour les postes

L'augmentation du nombre d'utilisateurs et la possibilité pour les postes de faire des économies en utilisant les applications de l'UPU ont renforcé l'importance du CTP ces dernières années. «La crise a même suscité un plus grand intérêt pour nos solutions», remarque Harald Weyerich. Pour faire face à la situation, le CTP a augmenté ses effectifs. En 2006, nous employions 40 personnes (y compris les employés des centres régionaux). En 2009, l'effectif est passé à 60 collaborateurs.

Actuellement, 85% des postes utilisent IPS, mais ce chiffre pourrait augmenter prochainement, dès lors que plusieurs postes de pays industrialisés entrent dans une période de renouvellement de leurs logiciels pour le courrier international. Nombre d'entre elles ont déjà adopté la solution IPS, car elles se sont rendu compte que les coûts totaux de prise en charge du logiciel du CTP étaient moins élevés que ceux engendrés par une mise à jour de leurs anciens systèmes. IFS est un autre produit du CTP. A une époque où les recettes liées à la poste aux lettres traditionnelle sont à la baisse, les services financiers sont devenus un élément essentiel de la panoplie des prestations postales. Selon Marcelo Quinteros, responsable de l'exploitation au CTP, «IFS représente un créneau commercial pour les postes. Tout d'abord parce que les recettes ne sont partagées qu'entre deux parties (la poste qui envoie et celle qui reçoit),

et non plus avec des fournisseurs tiers. Ensuite, parce que l'UPU garantit la sécurité, la confidentialité et la fiabilité de leurs transactions financières, de même que l'interconnectivité avec notre réseau mondial.»

Grâce à des interfaces flexibles, l'application IFS peut être adaptée à la situation et aux intérêts des opérateurs particuliers. Les postes qui possèdent déjà un système national pour les mandats de poste peuvent utiliser IFS pour élargir leur gamme de services de gestion des mandats internationaux. Le système leur donne la possibilité de proposer un service plus abordable. En effet, les tarifs appliqués par les concurrents pour les virements internationaux sont généralement élevés.

«IFS fournit non seulement des services des mandats moins chers, mais rend également l'envoi d'argent accessible à tout le monde et non pas seulement aux clients aisés, explique Marcelo Quinteros. Nos services sont donc à la portée d'une tranche de la population généralement mise à l'écart ou démunie. Par ailleurs, grâce au vaste réseau mondial de bureaux de poste et aux services largement accessibles dans les pays, nous atteignons presque toutes les régions du monde.» Alors que les postes génèrent des recettes supplémentaires, leurs clients, et notamment les travailleurs migrants, dépensent moins d'argent pour subvenir financièrement à leurs proches restés au pays.

Les opérateurs peuvent aussi influencer directement sur le développement d'IFS. Récemment, des opérateurs souhaitaient la création d'une application pour les virements nationaux, l'UPU leur a donc demandé leurs attentes en la matière. Sur la base de ces résultats, un nouveau module IFS a été conçu.

Perspectives d'avenir

Mis à part l'élargissement de la gamme des produits IFS, le CTP explore de nouvelles possibilités pour alimenter la croissance du secteur postal et faire face à la baisse du volume de courrier traditionnel, encore accentuée par la crise économique. L'internationalisation ou l'interconnexion des services postaux électroniques tels que le courrier électronique postal recommandé ou le commerce en ligne sur le site Web de la poste pourrait être une solution. Les autres futurs domaines d'activité vont de la généralisation de l'échange de messages EDI tout au long de la chaîne logistique postale à la création d'une liaison automatisée avec les autorités douanières (projet conjoint avec l'Organisation mondiale des douanes), en passant par la facturation automatisée électronique entre les postes et la création de règlements normalisés pour les demandes de renseignements et les réclamations. Ces solutions devraient être mises en place d'ici au prochain Congrès de l'UPU en 2012. De plus, le CTP fournit le dispositif de gestion pour le système de contrôle mondial de la qualité de service de l'UPU et envisage d'intégrer la base de données mondiale POST*CODE à ses produits.

Monika Kugemann est une journaliste indépendante.

IFS

Ce que c'est: l'application logicielle de l'UPU pour les services de mandats internationaux.

Utilité: elle gère toutes les étapes du traitement des mandats internationaux via EDI.

Éléments constitutifs: IFS v3, IFS light, STEFI, IFS national – module pour les mandats nationaux.

Champ d'application: transfert électronique de mandats et services de transfert de fonds.

Services à valeur ajoutée: facturation internationale normalisée, gestion et évaluation du contrôle de la qualité, technique avancée de cryptage des données basée sur son propre Système à clés publiques.

Avantages: système appartenant à la poste. De ce fait, les postes ne dépendent pas d'une tierce partie. En temps de crise, la poste jouit d'un plus grand capital de confiance que les banques pour les transferts d'argent.

Faits: application actuellement exploitée par 40 opérateurs désignés. Soixante opérateurs supplémentaires se préparent à adopter ce logiciel.

.....
Le monument
Autour
du monde, sujet
d'une carte
postale du début
du XX^e siècle.
Gracieuseté de la Bibliothèque de la Bourgeoisie de Berne



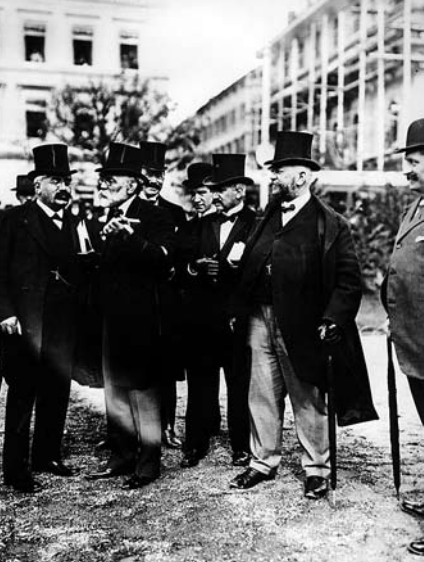
Le monument de l'UPU célèbre son siècle

L'Union postale universelle célèbre, en octobre, le centenaire de son monument emblématique. Edifiée le 4 octobre 1909 par le sculpteur français René de Saint-Marceaux, la statue commémore la fondation de l'UPU trente-cinq ans plus tôt.

.....
Par
Sarra Daldoul

Depuis un siècle, le monument de l'UPU domine le parc Kleine Schanze, situé à proximité du Palais fédéral, à Berne. Cette œuvre imposante en granit rouge et de bronze représente un globe terrestre autour duquel cinq messagères se transmettent des lettres. Les personnages allégoriques symbolisent par leur aspect les cinq continents du monde. La noble et majestueuse figure de femme Berna, assise en contrebas du rocher, incarne la ville de Berne, où l'UPU a été fondée en 1874. La colonne de nuages, qui domine la base, rappelle la grandeur des montagnes suisses.

Compte tenu des multiples symboles du monument, l'UPU a adopté le globe et les femmes gravitant autour comme emblème, puis a intégré celui-ci à son identité visuelle dès 1967. Aujourd'hui, l'emblème est le même, mais il a été agrémenté tout récemment de deux rameaux d'olivier marquant visuellement l'appartenance de l'UPU à la famille onusienne.



René de Saint-Marceaux, deuxième à gauche, à Berne.

Photo: Musée de la communication, Berne

De nombreux invités participèrent à la cérémonie d'inauguration, tenue le 4 octobre 1909.

Photo: Bibliothèque de la Bourgeoisie de Berne

Le concours

L'idée d'ériger un monument commémorant la fondation de l'UPU est lancée lors du Congrès postal universel de Berne, tenu en juillet 1900. La proposition de Victor von Podbielski, secrétaire d'Etat du département des postes d'Allemagne, est approuvée à l'unanimité et donne lieu au lancement d'un concours international le 31 octobre 1902. Les artistes ont jusqu'au 15 septembre 1903 pour faire parvenir leurs projets au Palais fédéral.

Le jury composé de 11 membres, en majorité des sculpteurs et architectes européens, reçoit plus de 120 projets. Présentées sous forme de modèles en plâtre très fragiles et réalisés à l'échelle de 1/10 de la grandeur d'exécution, les maquettes sont transportées en train jusqu'à Berne. Le courrier de l'époque, emballé dans des caisses en bois et chargé dans des wagons de train à vapeur, n'est pas épargné des secousses du trajet. Réunis au Palais fédéral du 23 au 25 septembre 1903, les membres du jury examinent tous les projets, même ceux arrivés en retard ou en morceaux. Leur mission est très difficile; les juges ont du mal à trancher.

Autour du monde

L'ironie du sort fait que le projet n° 12, de René de Saint-Marceaux, portant la devise «Plus vite», soit parmi les 66 rejetés lors de la première délibération par la majorité des voix. Mais le sculpteur français et membre du jury, Paul Bartholomé, propose de le garder parmi les 14 maquettes restées en lice pour une deuxième délibération.

Après plusieurs scrutins, six artistes, dont René de Saint-Marceaux, sont admis à un deuxième concours restreint. Leurs œuvres sont exposées durant un mois à l'école d'équitation de Berne. Les artistes sont appelés à peaufiner leurs projets et à mieux «les adapter aux conditions du concours» avant de les soumettre à nouveau au jury.

Le 8 août 1904, le nouveau projet de René de Saint-Marceaux, dénommé cette fois-ci Autour du monde

pour le second tour, remporte le concours. Le sculpteur a eu l'idée d'enrichir sa sculpture de la figure de Berna. Le jury reconnaît en sa maquette «une œuvre de grand talent qui frappe par son originalité et l'heureux équilibre de ses proportions. Elle représente d'une façon heureuse l'institution qu'il s'agit de glorifier.»

Pour installer l'œuvre, le Conseil fédéral choisit le parc Kleine Schanze (le fortin), situé à la place Steinhauer (les tailleurs de pierre).

En grande pompe

La commande doit être livrée à la fin de 1907, mais diverses raisons, parmi lesquelles l'état de santé du sculpteur, repoussent l'achèvement de l'œuvre dans les délais. Cinq ans après avoir remporté le concours, René de Saint-Marceaux livre son œuvre en août 1909. Plusieurs tonnes de granit et de bronze quittent l'atelier de Neuilly (dans la banlieue de Paris) pour arriver en pièces à Berne. Selon le quotidien bernois Der Bund du 4 octobre 1909, ces morceaux ont été transportés «par une soixantaine de voitures».

L'inauguration est fixée le 4 octobre 1909. Une fête somptueuse est organisée en l'honneur des invités, parmi lesquels comptent 63 délégués de 52 pays, les membres du corps diplomatique et de nombreuses personnalités. Les invités participent aux festivités trois jours durant, qui sont agrémentés de dîners, d'excursions et de visites des plus belles régions suisses. Les festivités font les gros titres de la presse suisse le lendemain.

Un siècle plus tard, le monument, fidèle à sa noble mission, est dans l'air du temps. Il incarne à sa manière le rôle des nouvelles technologies comme outils de communication entre les continents. Déjà, Eugène Ruffy, le directeur général de l'UPU à l'époque, demandait à René de Saint-Marceaux, le jour de l'inauguration, «si, en dessinant ses messagères élancées, il pensait que la poste se ferait dans les airs, par des véhicules légers, pour lesquels il n'y a plus de frontières».



Le monument aujourd'hui.

Photo: UPU

René de Saint-Marceaux

(Reims, 1845 – Paris, 1915)

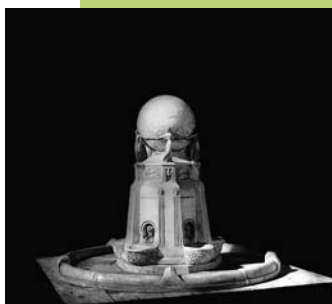
Elève du sculpteur François Jouffroy, René de Saint-Marceaux est élu à l'Académie des beaux-arts en 1905, un an après avoir remporté le concours de l'UPU. L'artiste est connu pour de nombreuses œuvres exposées au musée d'Orsay à Paris et ornant les rues et les places de Reims (France), sa ville natale. Parmi ses œuvres les plus connues, on compte *Gisant de l'abbé Miroy* (1873), *Le Génie gardant le secret de la tombe* (1879), *La Mousse de champagne* (1887) et la statue tombale d'Alexandre Dumas fils.

Emission commune

Pour marquer le centenaire de son monument, la Journée mondiale de la poste et son 135^e anniversaire, l'UPU organise, avec le concours du canton et de la ville de Berne, des festivités le 9 octobre au parc Kleine Schanze.

A cette occasion, La Poste Suisse et La Poste française lanceront une émission commune, un timbre destiné au grand public en France et un timbre de service pour l'UPU en Suisse. En outre, une exposition consacrée au monument se tiendra à la mairie de Berne du 9 au 11 octobre et au Bureau international de l'UPU du 26 octobre au 13 novembre, durant le Conseil d'administration. Un gros lot de documents historiques et d'émissions postales retraçant l'évolution du monument au fil du temps sera présenté.

Maquettes retrouvées



**Projet d'Ignatius Taschner
et d'Auguste Herr**

Photo: Musée de la communication, Berne



Projet d'Emil Hundrieser

Photo: Musée de la communication, Berne

Un long travail d'investigation auprès des musées et des archives bernoises a permis de retrouver certaines des maquettes en lice pour le concours il y a plus d'un siècle. Les recherches ont mis au jour deux maquettes en plâtre et en bronze de René de Saint-Marceaux (France), la maquette en plâtre d'Emil Hundrieser (Allemagne) et celle de Frédéric-Auguste Bartholdi (sculpteur français auquel la ville de New York doit la statue de la Liberté). Les modèles de projets sont conservés au Musée de la communication de Berne. Une partie de l'œuvre de Georges Morin (Allemagne) ainsi que des détails en bronze du projet «Races humaines» d'Auguste de Niederhäusern Rodo (Suisse) se trouvent au Musée des beaux-arts de Berne.

Facteur le jour, comédien la nuit

Le facteur Anadi Bhattacharjee est basé à Port Blair, dans les îles indiennes Andaman. Bien connu sur la tournée qu'il effectue depuis six ans, il travaille pour la poste indienne depuis vingt-cinq ans. Marié et père de famille, Anadi est originaire de Howrah, près de Calcutta, la capitale du Bengale occidental. Durant son temps libre, il est un comédien amateur. Il gagne 13 400 roupies indiennes (275 dollars US) par mois.

Par
Poste indienne
(Port Blair) et
Faryal Mirza

Photos:
Poste indienne

Pourquoi avez-vous décidé de
devenir facteur?
La raison est simple: pour gagner
ma vie.

Si vous n'étiez pas devenu facteur,
quel métier auriez-vous exercé?
Lorsque j'étais plus jeune, je voulais
devenir professeur d'anglais, mais
mes parents n'avaient pas les
moyens de me payer ces études. Je
souhaitais aussi me produire à la
radio, une ambition que j'ai depuis
réalisée. Je m'intéresse au métier
de comédien depuis l'adolescence.
J'ai joué dans un certain nombre de
pièces, que j'ai parfois mises en
scène, aussi bien dans la rue qu'au
théâtre ou à la radio.

Quels sont vos horaires de travail?
Je travaille six jours par semaine et
je me repose le dimanche. En
moyenne, je travaille 48 heures par
semaine. J'ai également droit à
trente jours de congé payés chaque
année. Une fois ma journée de tra-
vail terminée, je vais généralement
aux répétitions, entre 18 h 30 et
21 h 30.

Quels avantages vous offre votre
employeur?
Il m'offre notamment une alloca-
tion pour les études des enfants,
un logement, mon uniforme, une
indemnité de déplacement et une
assurance médicale. En tant que
fonctionnaire, je bénéficie égale-
ment d'une caisse de pension.

Etes-vous heureux d'être facteur?
Oui. Grâce à ma formation de
comédien, je sais garder le sourire
et être sociable. Je ne me dispute
jamais avec les clients, ni ne me
mets en colère. J'aime rendre les
gens heureux, et de nombreux
clients ont écrit à mon chef pour lui
faire part de mes bons services.

Votre emploi a-t-il beaucoup
évolué avec les années?
Au départ, je distribuais surtout
des lettres personnelles.
Aujourd'hui, les envois sont princi-
palement à caractère commercial.
Je m'occupe également du traite-
ment des envois par ordinateur.

Anadi Bhattacharjee, avec un
commerçant d'Aberdeen Bazaar



La poste indienne



Quel est votre itinéraire?

Je parcours environ cinq kilomètres à pieds. Je passe devant un certain nombre d'endroits connus à Port Blair, comme Aberdeen Bazaar, la tour de l'horloge, la résidence du Gouverneur ou encore le stade Netaji. J'effectue la plupart de mes distributions dans les magasins et les bureaux et, de ce fait, je rencontre des gens de tous les horizons. Certains me connaissent en tant que comédien ou metteur en scène. Grâce à mon passe-temps, je connais beaucoup de monde que je croise sur ma route. Récemment, j'étais au marché lorsqu'un vendeur m'a reconnu; il m'avait vu sur scène. Il m'a dit à quel point il avait apprécié ma performance et a refusé que je le paie pour les légumes que je souhaitais lui acheter. Cela m'arrive assez souvent.

Comment les employés des postes sont-ils considérés dans votre pays?

Ils sont considérés comme des employés honnêtes, travailleurs, mais utilisant des méthodes dépassées.

La poste indienne a vu le jour il y a plus de cent cinquante ans. C'est une entreprise publique appartenant au ministère des communications et des technologies de l'information. Lorsque l'Inde est devenue indépendante en 1947, la poste comptait 23 344 bureaux. Aujourd'hui, elle dispose du plus vaste réseau postal du monde avec 155 503 bureaux. En moyenne, chacun de ces bureaux de poste dessert 7160 clients et couvre une zone d'environ 21,2 km². Les principaux services postaux proposés au grand public sont la poste aux lettres, l'EMS, les envois recommandés, les colis, les services logistiques, l'assurance-vie, l'épargne et les transferts d'argent.

La Caisse d'épargne postale est le plus ancien et le plus vaste établissement bancaire du pays. Plus de 17 millions de personnes utilisent le système bancaire de la poste indienne. Celle-ci détient une part de marché de 3% dans le secteur des assurances-vie de l'Inde. Depuis 1884, la société Postal Life Insurance couvre les employés du service postal; à présent, elle couvre l'ensemble des fonctionnaires du pays. En 1995, la société a été étendue afin d'inclure la population rurale du pays, dans le cadre d'un nouveau programme appelé «Rural Postal Life Insurance».

En 2008, les envois entrants ont atteint le chiffre de 36 millions.



Chiffres et données

Inde

Capitale	New Delhi
Langues officielles	hindi et anglais
Population du pays	1,1 milliard d'habitants
Superficie	3,2 millions de km ²
PIB par habitant	820 dollars US (USD)
Devise	roupie indienne (INR)
Principaux secteurs d'activité	métallurgie et production

Produits de base

Tarif d'une lettre en régime intérieur	5 INR (lettre ordinaire)	(0,10 USD)
Lait	20 INR/litre	(0,40 USD)
Riz	25 INR/kg	(0,50 USD)
Farine pour chappati	18 INR/kg	(0,37 USD)
Poisson	50 INR/kg	(1,00 USD)
Bananes	28 INR/kg	(0,57 USD)
Cigarettes	30 INR/par paquet	(0,60 USD)
Coca-cola	35 INR/litre	(0,70 USD)
Ticket de cinéma	50 INR	(1,00 USD)

La poste repensée

Depuis 2004, Saudi Post Corporation (Société saoudienne des postes) s'est stratégiquement métamorphosé afin de montrer au public son évolution commerciale. A la tête de ces changements: Mohammad Benteen, son président. Il explique comment des concepts tels que la normalisation des adresses et le commerce électronique ont été introduits en Arabie saoudite.

.....
Par
Faryal Mirza

.....
Photo:
Tareq Mahmood

.....
Comment se présente le marché postal saoudien?

Mohammad Benteen: en dehors des Etats-Unis et de l'Europe, les postes sont peu développées car très peu de gens utilisent leurs services pour effectuer des démarches importantes. Alors qu'en Occident on a recours aux services de la poste pour l'envoi et la réception de documents officiels (passeports, documents d'identité, etc.), en Arabie saoudite, on se déplace personnellement pour apporter et retirer ces documents. Par le passé, les habitants comptaient sur la poste pour acheminer des lettres, car il était difficile de communiquer autrement. Avec l'évolution des télécommunications et l'apparition de nouvelles technologies, comme le courrier électronique, de nombreux usagers ont pensé que leur dépendance à l'égard de la poste diminuerait et qu'ils pourraient à terme s'en passer complètement. Aujourd'hui, ils correspondent principalement par courriel, télécopie, SMS ou téléphone. Certains expatriés, notamment des travailleurs

en provenance d'Asie, utilisent encore la poste aux lettres.

Vous êtes entré au service de la poste en 2004. Quels étaient les principaux défis à relever?

Lorsque je suis arrivé, nous avons réalisé de nombreuses études de marché et organisé des actions de relations publiques. Ensuite, nous avons mené une vaste campagne de sensibilisation afin de montrer que la poste ne se résume pas uniquement à la poste aux lettres, mais offre de nombreux autres services, comme les services administratifs en ligne ou le publipostage. Nous voulions montrer que, grâce à la poste, il est possible d'obtenir la bonne information au bon moment et de faire des économies. Cela prend du temps, mais de plus en plus d'organismes, comme les banques – qui figurent parmi nos principaux clients –, exigent de leurs clients qu'ils fournissent une adresse postale pour pouvoir ouvrir un compte ou recevoir une carte de crédit. Nous pouvons donc dire que les affaires reprennent.

Notre plus grand défi a été l'adressage. Le système d'adressage utilisé par la plupart des pays, en dehors du monde occidental, n'est pas toujours exact. Il s'agit d'un système approximatif. Nous avons créé une adresse normalisée comprenant un numéro d'unité, un nom de rue et de ville et un code postal. Nous avons élaboré des codes postaux pour tout le royaume ainsi qu'un nouveau système de numérotation. Nous avons ainsi pu utiliser des navigateurs et des cartes électroniques. Nous avons mis du temps à établir des codes postaux pour tout le royaume et des numéros pour chaque maison. Convaincre les services comme la police et les pompiers d'utiliser ces adresses n'est pas chose simple. Nous avons ensuite constitué nos bases de données et étudié la possibilité d'entrer sur le marché du publipostage et d'utiliser des machines à trier pour automatiser les processus.



«Nous voulons que chaque client qui parle de commerce électronique en Arabie saoudite l'associe à la poste.»

Quelles techniques avez-vous utilisées pour attribuer des codes postaux dans votre pays?

Grâce à une technologie de pointe, nous avons analysé différentes cartes et élaboré une technique très particulière. Cette technique est une première au niveau mondial, et nous l'avons soumise à des droits d'auteur. Si vous disposez du code postal, vous pouvez situer précisément, sur la carte de notre pays, l'endroit correspondant à ce code, et, par la même occasion, trouver des informations relatives à cet endroit, qu'il s'agisse d'une ville, d'un village, voire d'un quartier. Les cinq chiffres qui composent le code ont chacun une signification différente. Le premier chiffre se rapporte à une région d'Arabie saoudite. Si le deuxième est un chiffre pair, il s'agit du nord de cette région. Ce code postal n'est pas utile uniquement pour la poste. Il représente également un atout en matière de planification, de projets sociaux, de construction d'écoles et d'hôpitaux, ainsi que pour la cyberadministration. Ce projet a une portée nationale et tout le monde va en bénéficier.

Qu'avez-vous fait ensuite?

Nous avons développé une technique innovante de numérotation des maisons et des bâtiments compris dans le périmètre du code postal. Les numéros des maisons ont une signification. Si vous vous trouvez, par exemple, dans une rue orientée vers l'est, le numéro à quatre chiffres commencera par 2, 3, 4 ou 5. En revanche, si vous vous trouvez dans une rue orientée vers le nord, la numérotation des maisons commencera par 6, 7, 8 ou 9. En fait, à l'intérieur du périmètre du code postal, chaque mètre est

numéroté. Ainsi, la numérotation ne dépend pas des bâtiments. Grâce à cette technique, nous avons pu établir rapidement des cartes pour navigateurs et GPS (système mondial de localisation), car il s'agit d'une cartographie linéaire. Il n'est plus nécessaire de connaître le nom des rues ou des villes, toutes ces informations étant contenues dans le numéro de la maison et le code postal.

Pourquoi avez-vous soumis cette technique à des droits d'auteur?

Parce que nous aimerions que d'autres puissent l'utiliser. Cette technique s'appuie sur des éléments mathématiques et technologiques. Grâce aux droits d'auteur, nous allons pouvoir en faire profiter d'autres régions du monde. La question de la numérotation et des codes postaux est généralement délicate dans certains pays. Ce n'est pas un problème facile à aborder, car il soulève de nombreuses questions, à savoir qui, de la poste, des autorités ou du gouvernement fédéral, devrait se charger de la numérotation et de l'attribution des codes postaux. Nous ne nous attendons pas à ce que les pays viennent nous dire: «Vous avez ce système de numérotation, nous aimerions l'utiliser». Mais nous pensons que, dans le monde arabe et en Asie, les gens vont rapidement s'apercevoir qu'un système d'adressage officiel est utile si l'on veut utiliser des navigateurs ou être localisé au moyen d'un GPS ou de bases de données.

Quel est l'impact de ce système d'adressage officiel en Arabie saoudite?

Dans le domaine des affaires, en particulier, les commerçants ont

commencé à prendre conscience des avantages de ce système. Il existe actuellement un certain nombre de domaines d'activité, tels que les services de réservation de limousine par téléphone, qui bénéficient des retombées de ce système. Auparavant, il était très difficile de donner une adresse exacte et les voitures perdaient beaucoup de temps avant d'arriver à destination. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Par ailleurs, la vente par correspondance est devenue beaucoup plus facile, et de nombreux cybermarchés sont apparus. La Société saoudienne des postes possède le plus grand cybermarché du pays, largement utilisé car la livraison à domicile n'est plus un problème.

Pourquoi avez-vous ouvert votre propre cybermarché?

Les clients s'imaginent que la poste sert uniquement à envoyer des lettres romantiques. Nous voulions montrer aux habitants qu'aujourd'hui nous pouvons leur offrir des produits et services où qu'ils se trouvent et leur fournir ce dont ils ont réellement besoin. Nous leur envoyons également leurs documents officiels et leurs relevés de banque et nous leur permettons de faire des affaires, y compris en achetant ou en vendant des biens disponibles dans d'autres régions du pays.

Notre cybermarché (www.e-mall.com.sa) est très vaste et semblable à amazon.com. En Arabie saoudite, nous avons des villes de grande, moyenne et petite taille, des villages et des zones rurales. Les villes principales ressemblent à n'importe quelle autre grande ville du monde, avec des grands magasins et des centres

commerciaux attrayants. De telles installations n'existent cependant pas dans d'autres endroits. C'est pourquoi nous avons collaboré avec les principaux grands magasins et répertorié leurs produits. Nous avons mis ces produits en ligne afin que tous les Saoudiens puissent les acheter sur notre site. Ils peuvent aussi faire leurs achats dans nos bureaux de poste. Nous avons environ 6 000 points de vente dans tout le pays. Ainsi, un villageois peut faire ses achats dans le grand centre commercial d'une ville située à deux heures de vol en se rendant tout simplement à la poste. Sur place, il peut s'asseoir avec l'un de nos agents et faire ses achats en ligne; ils seront livrés à domicile le lendemain.

Est-ce que le cybermarché offre uniquement des produits provenant de grands magasins?

Le cybermarché fournit un autre service important: il aide les artisans locaux à écouler leurs marchandises. Dans certains villages, des artisans fabriquent des parures et des bijoux traditionnels que vous ne trouverez nulle part ailleurs. En collaboration avec notre ministère du tourisme, nous avons dressé une liste des artisans vivant dans des endroits retirés et répertorié leurs produits afin que tout le monde puisse les acheter. Désormais, vous pouvez voir et acheter leurs produits dans tous nos bureaux de poste ou sur le site de notre cybermarché. Nos agents vont chercher la marchandise chez l'artisan, la paient et la livrent au client. Nous mettons pleinement à profit notre réseau de distribution, notre réseau logistique, nos bureaux de poste ainsi que nos outils informatiques au service de nos clients.

Dans quelle mesure la structure de la poste saoudienne a-t-elle changé depuis votre arrivée?

La poste était gérée et réglementée par un ministère constitué de fonctionnaires. Nous avons restructuré la poste en la divisant en unités commerciales stratégiques. Nous

avons également renouvelé notre personnel en engageant de jeunes professionnels bénéficiant d'une solide formation et maîtrisant les technologies indispensables à l'exploitation des nouvelles activités postales.

Chaque unité commerciale est en concurrence avec tous les autres acteurs présents sur le marché. Avec notre réseau logistique, nous avons, par exemple, créé une entreprise (Naquel) en partenariat avec le secteur privé. Cette entreprise est en concurrence avec toutes les entreprises de transport en Arabie saoudite. Elle est heureusement la plus grande entreprise logistique du pays et la seule qui soit en mesure de répondre à nos exigences, mais le marché est, en théorie, ouvert à tous. Nous avons ouvert le secteur de la distribution à la concurrence. Ainsi, nous avons dans chaque ville une unité de distribution entièrement séparée de la Société saoudienne des postes, bien qu'elle lui appartienne, qui distribue non seulement des lettres mais aussi d'autres types d'envois. Certains coursiers internationaux nous demandent de distribuer leurs documents, en particulier dans les zones rurales. Nous ne voyons pas la poste comme une entité unique, car elle englobe un service de distribution, un service logistique, des bureaux de vente, un service de courrier express ou EMS, et plusieurs départements. Tous ces secteurs sont ouverts à la concurrence.

Dans notre pays, les opérateurs privés (dont certains ont une envergure internationale) ne sont pas en concurrence avec la poste mais avec l'une de ses unités commerciales. Il s'agit d'une concurrence parfaitement équitable et toutes les relations avec la poste sont basées sur des accords de niveau de service. La prestation de services EMS, par exemple, est régie par un accord de niveau de service, que ce soit pour la distribution ou le traitement des envois internationaux pour le compte d'opérateurs privés.

Y a-t-il une large coopération entre la poste saoudienne et d'autres opérateurs désignés arabes au niveau régional?

Dans le monde arabe, l'approche régionale n'est pas encore utilisée. Je dirais que la plupart des structures postales dans notre région du monde appartiennent aux gouvernements et sont gérées par ceux-ci, à l'exception de quelques Etats du Golfe, avec lesquels nous travaillons en étroite collaboration pour promouvoir l'EMS, par exemple. Nous ne nous considérons pas comme un opérateur régional, mais comme un opérateur postal actif sur le marché international. Nous nous comparons à Deutsche Post, Poste Italienne, United States Postal Service, ou à d'autres opérateurs analogues.

Quelles sont vos priorités à venir?

Nous allons nous assurer que les Saoudiens mesurent toute l'importance de la poste. Nous voulons qu'ils puissent utiliser les services de cyberadministration depuis leur domicile. Pour cela, il leur suffit de remplir les formules adéquates et le facteur se chargera d'aller chercher les documents souhaités et de leur livrer. De plus, le client peut, à tout moment, localiser ses documents à partir de son ordinateur. Nous voulons que chaque client qui parle de commerce électronique en Arabie saoudite l'associe à la poste. Car, qui d'autre est en mesure de distribuer des marchandises, d'offrir un service de remboursement, etc.? Nous aimerions également faire savoir au public que la poste est le meilleur moyen de communiquer avec le gouvernement. Ecrivez une lettre au roi d'Arabie saoudite, envoyez-la par courrier recommandé et nous ferons en sorte qu'elle parvienne au bureau du roi. Utilisez nos services pour envoyer une lettre à un ministre et nous vous fournirons une preuve de distribution. C'est le message que nous souhaitons faire passer. Nous voulons que les habitants comprennent que nous sommes là pour les servir et leur faciliter la vie.

Royaume-Uni

Royal Mail investira 120 millions de livres sterling dans l'achat d'un nouvel équipement pour les employés chargés de la distribution. Ce fonds permettra d'acheter, entre autres, des appareils portatifs supplémentaires pour le suivi de la distribution des envois, des nouveaux véhicules et des chariots électriques.

Italie

Poste Italiana a terminé le premier semestre de 2009 sur une note positive: le montant total de ses recettes s'élève à 9,4 milliards d'euros, soit une augmentation de 11,4% par rapport à la même période l'an dernier. Selon l'opérateur, cette augmentation est principalement due à ses prestations financières et à ses

services d'assurance. Le bénéfice net consolidé a atteint 468 millions d'euros durant cette même période, soit une augmentation de 16 millions d'euros.

Maroc

Selon la presse locale, **Poste Maroc** établira une banque postale en janvier 2010. Le ministre Ahmed Chami a indiqué, dans un entretien publié dans le périodique marocain *Le Matin*, que la nouvelle institution, Barid Bank, serait détenue à 100% par Poste Maroc.

Suisse

PostFinance, de la Poste Suisse, a vu ses comptes de dépôts et ses bénéfices augmenter au cours du premier semestre de 2009.

Environ 65 000 nouveaux clients ont ouvert 136 000 nouveaux comptes. Les bénéfices enregistrés s'élèvent à 200 millions de francs suisses.

Chine

La poste chinoise a étendu son service de garantie pour le courrier international EMS au Royaume-Uni et à l'Espagne. Le délai de bout en bout pour les envois à destination et en provenance de ces pays est garanti. Si les envois ne sont pas distribués dans les délais et que le prestataire de service est en tort, le client est en droit d'être remboursé. **FM**

Correos, acteur social

Par Jérôme Deutschmann

Correos, l'opérateur postal espagnol, a obtenu le Prix de la responsabilité sociale d'UNICEF Espagne pour son engagement et ses efforts de promotion des droits de l'enfant. Les 40 000 facteurs ont, en effet, distribué à plus de 12 millions de foyers une brochure sur les droits des enfants, invitant les citoyens à prendre connaissance du texte intégral sur le site Web de Correos et à se familiariser avec la situation précaire de ces enfants. Selon l'UNICEF, cette initiative est l'action de sensibilisation la plus importante lancée par une entreprise espagnole en faveur de la protection des enfants, notamment des plus vulnérables. Cette action commémore le 20^e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'enfance.

Ce prix couronne également les 30 années d'investissement de Correos dans les actions de responsabilité sociale. En effet, en tant qu'entreprise de service public et d'intérêt général, l'opérateur s'engage dans d'autres initiatives en faveur de personnes handicapées, de l'intégration des étrangers, de la protection de la santé et de l'environnement.

Les programmes destinés à l'éducation et à la protection de l'enfance sont parmi les plus importants de Correos. «Quand l'UNICEF nous a

proposé de lancer une grande campagne de sensibilisation, nous avons accepté le défi en mettant à son service toute notre capacité logistique et de distribution pour atteindre le plus de foyers espagnols possibles», affirme Jesús Evangelio Rodríguez, directeur du service de responsabilité sociale à Correos. Les citoyens espagnols ont également envoyé en grand nombre les coupons-réponses joints aux brochures pour devenir membres de l'UNICEF.

Correos travaille avec l'UNICEF depuis 1972. «Notre réseau de 2250 bureaux de poste constitue le premier point de vente des cartes de vœux de l'UNICEF et de coupons pour le tirage au sort de Noël de la loterie nationale, dont une partie des recettes est versée à l'UNICEF», précise Jesús Rodríguez. Depuis huit ans, l'opérateur espagnol organise aussi la collecte de matériel d'écriture et remet, dans le cadre de projets éducatifs de l'UNICEF, des millions de stylos, crayons et cahiers aux enfants défavorisés de pays à faibles ressources situés en Amérique du Sud, en Afrique et en Asie. L'UNICEF n'est pas la seule organisation partenaire. Correos participe depuis plusieurs années à diverses œuvres caritatives. Mentionnons l'action «Correos distribue des sourires», conjointement avec l'Association Clown sans frontières. Ce programme a pour noble objectif d'améliorer la qualité de vie des

enfants hospitalisés. Le succès est tel que l'action a été étendue aux handicapés mentaux, aux étrangers et aux enfants de mères isolées.

Depuis 2000, Correos contribue aussi à la campagne «Un jouet, une joie» en commercialisant des stylos sur l'ensemble de son réseau de bureaux de poste. Les fonds obtenus servent à collecter des jouets pour les enfants défavorisés d'autres continents. Une fois de plus, Correos remplit sa mission de responsabilité sociale, car, outre le droit inscrit dans l'article 31 de la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, le jouet est vu dans ce cas précis comme un instrument éducatif qui facilite la créativité, l'apprentissage et la communication, un peu comme le rôle de la poste.

Le Botswana lance un projet d'adressage national

Par **Thapelo Kalake**

Le 15 septembre prochain, la ministre botswanaise des communications, des sciences et de la technologie, Pelonomi Venson-Moitoi, donnera un coup de fouet à la question de l'adressage physique en lançant une nouvelle campagne à ce sujet. Le projet Addressing Botswana ouvrira la voie à la mise en place d'un système exhaustif de noms de rues et de numérotation dans le pays. Lors de la conférence stratégique de l'Association des opérateurs postaux d'Afrique australe, tenue au Zimbabwe, la ministre a affirmé que la réussite et la mise en œuvre de ce projet de codification postale et d'adressage sont essentielles pour les Botswanais, car elles leur faciliteront l'accès aux services postaux.

Pele Moleta, président-directeur général de la poste du Botswana, accueille cette initiative avec enthousiasme. «Grâce à ce projet et aux résultats attendus, les prestataires de services tels que la nôtre pourront offrir des services efficaces et ciblés sur le marché». De nombreux services gouvernementaux, organisations internationales et entreprises souhaitent participer à la phase de lancement, a-t-il ajouté, en raison de l'impact positif du projet sur leurs activités et sur la fourniture de services.

Le projet

Le projet démarre à la suite d'une étude menée récemment en coopération avec l'UPU sur la méthodologie employée pour développer et diffuser les adresses physiques et les codes postaux au Botswana. Cette étude démontre l'absence de système exhaustif de noms de rues et de numérotation, ce qui nuit à la qualité des services fournis et à l'efficacité des entreprises. Au Botswana, l'octroi des noms de rues et la numérotation relèvent de la responsabilité des conseils municipaux et des municipalités.

Le nouveau projet national contribuera à instaurer une méthodologie, à créer et à diffuser des normes nationales en matière de codification postale et d'adressage. Il indiquera les conditions à remplir pour mettre en œuvre une base de données d'adresses nationale pouvant être utilisée par toutes les parties chargées de fournir, chacune dans leur domaine, des services à la nation.

Cela signifie que le projet initial lancé par la poste du Botswana sera désormais axé sur les autorités nationales et gouvernementales, de manière à ce que toutes les entités chargées de la planification puissent suivre les mêmes objectifs et les mêmes procédures pour attribuer des noms de rues et une numérotation. Ainsi, le projet aura réellement une chance d'avoir des retombées bénéfiques sur la vie des habitants et des entreprises au Botswana.

On s'attend à ce que la mise en œuvre réussie du projet se traduise par de meilleurs résultats socio-économiques au Botswana. En outre, ce projet renforcera les efforts actuellement déployés par le pays pour améliorer la fourniture de services et atteindre les Objectifs du millénaire pour le développement fixés par les Nations Unies.

Le projet Addressing Botswana devrait:

- se traduire par une croissance économique dans tous les secteurs de la société;
- renforcer la portée des services sociaux (santé, éducation, etc.);
- offrir à tous les habitants un accès équitable à la communication et à d'autres services;
- mieux cibler l'offre et donc étendre l'accès aux services publics;
- faciliter l'accès des particuliers aux services financiers dans le domaine bancaire;
- permettre aux entreprises d'étendre leur clientèle et leur gamme de services;
- faciliter et accélérer les réponses des services d'urgence ainsi que la fourniture de ces services;
- renforcer l'efficacité de l'offre de produits et de services, notamment pour la distribution à domicile du courrier et des paquets;
- permettre de développer des bases de données pour gérer des clients et des campagnes de marketing.

Thapelo Kalake est chef des opérations à la poste du Botswana.

Deux vétérans tirent leur révérence

Deux dirigeants postaux comptant chacun de longues années de service ont annoncé leur retraite. Helge Israelsen, PDG de la poste danoise pendant vingt et un ans, et Graeme John, à la tête d'Australia Post depuis plus de seize ans, quittent leurs postes. La récente fusion historique entre les postes danoise et suédoise était le moment tout indiqué pour «passer les rênes», a déclaré Helge Israelsen dans un communiqué de presse. Il a ajouté: «Je quitte la poste danoise avec une certaine tristesse, mais je m'intéresserai toujours à son avenir. C'est pourquoi je reste à la disposition de la direction du nouveau groupe pour lui fournir conseils et avis». Lars Nordström a été nommé PDG de la nouvelle entreprise, Posten Norden. Quant à Graeme John, il quitte la poste australienne après vingt ans de service non sans tristesse, mais tout en ressentant de la satisfaction et une immense gratitude, a-t-il indiqué. «J'avais d'abord pensé me retirer l'année dernière, mais j'ai changé d'avis lorsque la crise économique a frappé. Je suis maintenant convaincu que nous sommes prêts pour affronter les défis de l'avenir», a-t-il déclaré. Il continuera de conseiller la direction sur des questions stratégiques. Le nom de la personne qui lui succédera n'est toujours pas connu.



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

Optimiser vos performances.



SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

Pour fidéliser leurs clients, les services postaux exigent toujours plus de performance de leurs équipements. En consacrant 10 % de son chiffre d'affaires à la R&D, SOLYSTIC est à même d'anticiper les besoins des opérateurs postaux et de leur proposer des solutions d'avenir.

Choisir les équipements SOLYSTIC, c'est miser sur l'innovation afin d'optimiser vos performances.

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir