

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

JUIN 2011

N°2

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

.....

Le succès de l'EMS  
en Asie/Pacifique

La poste afghane  
mise sur l'adressage



Japon

## Les postiers de l'espoir

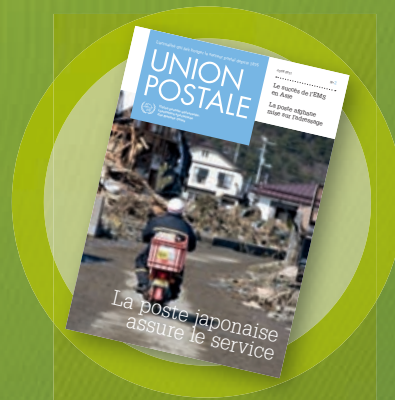


# Qu'attendez-vous pour vous abonner?

Depuis 1875, *Union Postale* publie l'actualité de l'UPU et du secteur postal international pour des milliers de fidèles lecteurs: dirigeants postaux, régulateurs, spécialistes de l'exploitation, employés postaux, experts en stratégie, fournisseurs, universitaires, philatélistes et nombre d'autres passionnés de la poste.

Associez-vous aux célébrations du cent trente-cinquième anniversaire d'*Union Postale* en vous abonnant dès maintenant afin de recevoir, dans la langue de votre choix, quatre numéros par an de ce magazine de qualité tout en couleurs.

Dans le monde entier, un abonnement privé annuel ne coûte que 50 francs suisses.  
Les représentants des pays-membres de l'UPU bénéficient d'un tarif spécial.



**Faites-nous parvenir votre commande**  
**par télécopie au: +41 (0)31 350 37 11 ou par**  
**courriel électronique à l'adresse suivante:**  
**faryal.mirza@upu.int**

Nom
Fonction
Organisation/Opérateur
Adresse postale complète
Courriel électronique
N° de téléphone
N° de télécopie

Langue souhaitée:	
<input type="checkbox"/>	anglais
<input type="checkbox"/>	français
<input type="checkbox"/>	arabe
<input type="checkbox"/>	chinois
<input type="checkbox"/>	allemand
<input type="checkbox"/>	russe
<input type="checkbox"/>	espagnol

# Sommaire

## En couverture

### Japon: les postiers de l'espoir

Comment les activités ont repris suite au tremblement de terre du 11 mars

10

## Articles

### L'EMS sur la voie express de la croissance

Pourquoi le service de courrier express connaît une hausse marquée en Asie/Pacifique

16

### Des timbres pour se souvenir du sida

Plus d'une vingtaine de postes commémorent les trente ans de l'épidémie

24

## Visages

### Du flair à la poste

Amira Moussa Wais, guichetière à la poste de Djibouti

26

## L'interview

### Quatre chiffres pour améliorer le traitement du courrier

Le président de la poste afghane nous parle des nouveaux codes postaux et des services électroniques

20

## Rubriques

### En bref

4

### Avant-propos

5

### Portrait

8

### Tour d'horizon

27



Couverture: Rob Gilhooly

# juin 2011

*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.

**Chef, Programme Communication:** Rhéal LeBlanc (RL)

**Rédactrice en chef:** Faryal Mirza (FM)

**Collaborateurs:** Jane Daly, Jérôme Deutschmann (JD), Julian Ryall, Ruby Pratka (RP), Toshihide Suzuki

**Traduction:** Pierrine Bouchet, Sophie Boullu-Chataigner, Xavier Perret, Karin Rocca

**Photographes:** Rob Gilhooly, Kamran Jebreili, Alexandre Plattet

**Graphisme:** Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)

**Refonte de la couverture:** BlackYard, Berne (Suisse)

**Impression:** Gassmann, Bienne (Suisse)

**Assistante administrative:** Gisèle Coron

**Abonnements:** publications@upu.int

**Publicité:** faryal.mirza@upu.int

Imprimé sur du papier certifié FSC au moyen de processus et d'encre écologiques. 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

# en bref

## Inclusion financière

### La Fondation Bill & Melinda Gates soutient les activités de l'UPU



**Trouver de nouveaux points d'entrée et de sortie de fonds** Photo: Gettyimages

Une donation de la Fondation Bill & Melinda Gates permettra à l'UPU d'étudier les moyens de donner aux pauvres l'accès aux services financiers par les réseaux postaux. Le don de près de 700 000 dollars financera des travaux sur l'identification d'outils permettant aux postes de travailler avec les institutions financières et les opérateurs de services par téléphonie mobile pour mieux servir les populations défavorisées, d'échanger le savoir-faire entre parties intéressées et de lancer des projets pilotes.

Vu son intérêt croissant pour l'inclusion financière, l'UPU est le partenaire idéal pour ce projet, affirme Tamara Cook, administratrice du programme pour la Fondation. «En tant qu'institution des

Nations Unies existant avant la création de l'ONU, l'UPU est le grand responsable historique de tout ce qui traite des postes. Le moment est venu de soutenir son rôle de conseiller auprès des postes désireuses d'examiner de nouveaux modèles d'exploitation de l'infrastructure postale comme points d'entrée et de sortie de fonds pour les institutions financières et les fournisseurs d'argent mobile», a-t-elle déclaré.

Saluant la donation, le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, a déclaré: «Cette collaboration met en lumière la contribution importante de l'UPU à l'effort international de la lutte contre la pauvreté et à la promotion du développement économique et social.»

#### De portée mondiale

L'UPU est le partenaire idéal pour étendre l'accès des services financiers aux populations les plus défavorisées de la planète. Aujourd'hui, environ 1,5 milliard de personnes dans le monde utilisent déjà les services financiers offerts dans leur bureau de poste local. Sur ce milliard et demi, 400 millions détiennent un compte postal, la majorité dans les pays en développement. Le réseau postal mondial compte quelque 660 000 bureaux de poste et plus de

5,5 millions d'employés. Sa présence dans les zones rurales, avec 500 000 succursales dans les seuls pays en développement, n'est égale par aucun autre réseau logistique ou bancaire.

Les postes proposent des services financiers depuis très longtemps. La première caisse d'épargne postale a vu le jour en 1861 en Grande-Bretagne. Le premier instrument juridique de l'UPU sur les mandats de poste internationaux a été signé en 1878. Il a été mis à jour lors du Congrès de l'UPU en 2008 pour aider les postes à fournir des services de mandats de poste électroniques sécurisés, renforçant la protection du consommateur et la confidentialité des données.

L'initiative «Financial Services for the Poor» de la Fondation Bill & Melinda Gates, avec la collaboration de nombreux partenaires publics et privés, met les technologies et l'innovation au service des populations pauvres des pays en développement afin qu'elles puissent ouvrir des comptes d'épargne et utiliser d'autres services financiers sûrs, de qualité et abordables. **FM**



Financial Services for the Poor

<http://www.gatesfoundation.org/>

## La date

# 1<sup>er</sup> octobre 2011

C'est la date d'entrée en vigueur des nouvelles règles sur le transport d'envois contenant des batteries au lithium, votée récemment par les pays-membres de l'UPU.

## Avant-propos

Comment ne pas être bouleversé par les images de destruction venues du Japon, au lendemain du terrible tremblement de terre qui a frappé l'Est du pays? Dans les 18 préfectures dévastées, près de 16 000 personnes ont péri et 9 000 sont toujours portées disparues. Lorsque des nouvelles ont commencé à circuler au sujet des efforts déployés par la poste japonaise pour assurer un service aussi continu que possible dans la zone touchée, il était évident que nous ne pouvions pas manquer l'opportunité de couvrir le sujet. En tant que rédactrice, le plus difficile était de trouver une équipe à qui confier cette tâche, qui soit capable de se rendre sur le terrain, qui ait l'habitude de se déplacer dans des zones sinistrées et qui puisse travailler en respectant la sensibilité de la population, qui venait de perdre beaucoup.

Ce travail a abouti à la rédaction d'un article sur

celles et ceux qui ont survécu au tremblement de terre, qu'il s'agisse de clients ou d'employés postaux, qui ont été affectés de la même manière par la tournure tragique des événements. Leur histoire est racontée par Julian Ryall, journaliste chevronné, et Rob Gilhooly, photographe expérimenté. Ils ont passé deux jours parmi les survivants de Ishinomaki, qui leur ont parlé de leur vie et de l'impact qu'ont les services postaux sur leur quotidien.

A son retour, Julian m'a écrit pour me dire que: «les agents du bureau de poste de Ishinomaki avaient été fantastiques et l'avaient beaucoup aidé». Cela en dit long sur le professionnalisme de ces personnes, qui, même si elles vivent un drame personnel, trouvent toujours la force de se lever le matin et de mettre leur uniforme pour aller servir la communauté.

Faryal Mirza, rédactrice en chef

### Facilitation du commerce

## Le Brésil partage son savoir-faire

Le Brésil partagera avec l'UPU son savoir-faire en facilitation du commerce par la voie postale. D'autres pays pourront ainsi bénéficier de programmes d'exportation comme Exporta Fácil, qui connaît un succès fulgurant dans le pays sud-américain. L'UPU utilisera la méthodologie brésilienne pour aider d'autres pays à lancer des mécanismes d'exportation faisant appel au réseau postal. L'aide comprendra de la formation.

«Nous élaborerons conjointement des outils pour que d'autres gouvernements et leurs postes puissent lancer des initiatives similaires (à Exporta Fácil)», a expliqué Luciana Cortes Roriz Pontes, sous-secrétaire aux affaires postales du ministère brésilien de la communication, qui a signé l'accord en mai avec le directeur général Edouard Dayan.

plus de 8 000 bureaux de poste, il simplifie les étapes que les petites et moyennes entreprises doivent suivre pour exporter leurs produits à l'étranger. L'an passé, des marchandises totalisant plus de 220 millions de dollars ont été exportées par la poste, portant le chiffre à un milliard de dollars depuis 2001. La Colombie, l'Equateur, le Pérou et l'Uruguay ont déjà copié Exporta Fácil grâce au soutien de l'Union postale pour les Amériques, l'Espagne et le Portugal et la Banque interaméricaine de développement. Le Chili et l'Argentine lanceront leurs programmes prochainement.

«Aujourd'hui, ces pays profitent de leur décision d'avoir investi dans les postes, transformant celles-ci en de véritables partenariats au sein de leur politique externe», a déclaré Luciana Pontes. **RL**

### Beaucoup d'argent

Au Brésil, Exporta Fácil célèbre ses dix ans cette année. Proposé dans

### Adressage

## L'adressage, essentiel en Afrique de l'Ouest

Les adresses sont essentielles à l'économie et au bon fonctionnement de l'Etat, a révélé le quatrième atelier sur la qualité de service à Monrovia, au Libéria, du 28 février au 4 mars.

La Gambie, le Ghana, le Libéria, le Nigéria et Sierra Leone ont participé à l'atelier, qui a démontré la nécessité d'un adressage normalisé et fiable. Les opérateurs doivent pouvoir traiter et distribuer le courrier efficacement d'une part, et les gouvernements collecter les taxes, les impôts et verser des rentes ainsi que l'argent issu de transferts de fonds, d'autre part.

«Cet atelier est des plus utiles. Dans un secteur où la concurrence internationale sévit, un bon adressage est la condition sine qua non pour développer notre activité, ici au Libéria, mais aussi dans le reste de l'Afrique», a déclaré Frederick Norkeh, ministre des postes et des télécommunications. **JD**

## Sécurité postale

### Un nouveau groupe pour définir des normes mondiales



**Des colis piégés trouvés dans des avions UPS ont déclenché la mise en œuvre des mesures américaines**

Photo: Gettyimages

Un nouveau groupe intercommissions sur la sûreté, composé d'opérateurs postaux et d'organisations internationales, s'est réuni pour la première fois en avril afin de discuter du développement et de l'application de normes postales mondiales visant à améliorer la sûreté de la chaîne logistique mondiale.

«Il est essentiel d'assurer une coordination internationale pour définir des normes mondiales applicables à tous les acteurs plutôt que de voir des pays individuels ou des organes supranationaux établir des normes pour tous», a déclaré Edouard Dayan, directeur général de l'UPU.

L'initiative a été lancée suite à l'introduction, en novembre dernier par l'administration américaine chargée de la sûreté du transport (Transportation Security Agency), de nouvelles mesures de sûreté visant le courrier international à destination des Etats-Unis suivant l'interception, dans le réseau d'entreprises de messagerie privées en octobre dernier, de deux colis piégés en provenance du Yémen.

Les mesures ont néanmoins forcé les postes nationales des pays-membres de l'UPU à modifier immédiatement leurs processus opérationnels. Les postes du monde entier envoient plus de 418 millions

de lettres, de colis et d'envois express aux Etats-Unis chaque année. Certaines postes ont dû cesser d'accepter ou retarder l'acheminement des envois à destination des Etats-Unis, y compris les envois express, et faire face à des coûts de transport plus élevés ainsi qu'à la fermeture des principaux hubs aériens où transite le courrier, ce qui a provoqué des accumulations d'envois dans le monde. Plusieurs pays ont repris leurs activités dès la fin mars. Dans d'autres pays, les envois sont toujours bloqués ou enregistrent des retards. Par ailleurs, certains hubs aériens ne peuvent toujours pas traiter le courrier en provenance d'autres pays et à destination des Etats-Unis.

Lors de la réunion d'avril, des représentants des postes, de l'Association internationale du transport aérien, de l'Organisation de l'aviation civile internationale, de l'Organisation mondiale des douanes et de l'Organisation mondiale du commerce ont examiné les normes et les processus existants dans leurs domaines respectifs.

Sachant que l'Union européenne définit actuellement ses propres normes de sûreté du transport aérien et que les mesures de TSA seront peut-être prolongées, l'UPU cherche une solution internationale coordonnée répondant aux besoins en matière de sûreté sans nuire à l'acheminement des envois postaux et aux échanges commerciaux.

#### Bonne compréhension

Selon Edouard Dayan, des mesures de sûreté temporaires sont parfois nécessaires pour garantir la sûreté et l'intégrité de la chaîne logistique mondiale. Cependant, des mesures permanentes pourraient compromettre les principes de la liberté de transit et du service postal universel contenus dans le traité de l'UPU,

a-t-il expliqué. «Il faut trouver un juste milieu entre les préoccupations d'envergure nationale et leur impact sur d'autres questions, comme les échanges commerciaux et de courrier», a-t-il ajouté.

L'UPU travaille de près avec TSA afin d'expliquer le caractère unique du réseau postal et d'assouplir les mesures pour les envois à faible risque. Edouard Dayan a récemment rencontré au siège de l'UPU le responsable de TSA, John Pistole, afin de discuter des préoccupations du secteur postal. Les deux se sont mis d'accord pour travailler plus étroitement ensemble.

#### Impact commercial

«Les postes ont l'habitude de s'adapter à des perturbations temporaires comme celles provoquées au transport aérien par l'activité volcanique en Islande l'année passée», a expliqué Andreas Taprantzis, président du Conseil d'exploitation postale, l'organe de l'UPU chargé des questions opérationnelles. «Toutefois, la mise en œuvre de mesures de sûreté qui risquent de produire une situation plus permanente pourrait empêcher les postes de répondre aux besoins de leurs clients ou sérieusement miner leur part croissante du marché des petits paquets et colis.»

Selon les analyses de l'UPU, le secteur postal connaît une croissance à deux chiffres dans le domaine des colis et petits paquets grâce au commerce électronique et à l'expansion du commerce. En 2010, les postes ont vu le trafic des envois express et des colis rebondir de plus de 15% par rapport à 2009.

RL



## Unions restreintes

# L'Union des postes de la Méditerranée voit le jour



**La nouvelle union restreinte défendra les intérêts collectifs de ses membres**

Photo: flickr.com

Treize postes d'Europe et du monde arabe ont créé la 17<sup>e</sup> union restreinte de l'UPU. Basée à Rome, la nouvelle entité est constituée des postes de Chypre, d'Egypte, de France, de Grèce, d'Italie, de Jordanie, du Liban, du Maroc, de Malte, de Palestine, de Slovaquie, de Syrie et de Turquie.

L'Union des postes de la Méditerranée défendra les intérêts

collectifs de ses membres, facilitera les échanges de connaissances et renforcera l'interopérabilité des services postaux, entre autres. Concrètement, l'entité s'engage à améliorer la qualité des services de la poste aux lettres, de colis et de transferts d'argent.

Selon l'article 8 de la Constitution de l'UPU, les pays-membres ou leurs postes peuvent créer une

communauté régionale, appelée union restreinte.

Sherif Battisha, directeur général de la poste égyptienne, a été nommé président du Conseil d'administration de l'union restreinte. Stefano Gori, chef de la stratégie commerciale internationale de la poste italienne, a été désigné secrétaire général.

Dans une interview accordée à la publication *Post & Parcel*, Sherif Battisha a déclaré avoir bon espoir que la nouvelle union restreinte serait «un support d'innovation et de croissance dans toute la région». Il a ajouté: «En tant qu'opérateurs postaux, nous bénéficions d'une marque de service bien connue et digne de confiance. Nous devons davantage tirer profit de cet atout... afin de contribuer à la croissance de la région, qui dispose d'une population de 500 millions d'habitants et [génère] 12% du produit intérieur brut du monde entier.» **RL**

avril 2011



Le gouvernement qatari a confirmé que le Centre national de convention du Qatar, qui ouvrira bientôt ses portes, abritera le Congrès de l'UPU en 2012.

mai 2011



En 2011, plus de 60 pays ont participé à la 40<sup>e</sup> édition du concours international de compositions épistolaires de l'UPU pour les jeunes. En cette Année internationale des forêts, le thème portait sur la protection de ces écosystèmes. Les résultats seront annoncés en août.

mai 2011



L'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI) et l'UPU renforceront leur collaboration dans les domaines des services de communication électroniques sécurisés et l'interopérabilité des systèmes d'identification par radiofréquence (RFID).

mai 2011



Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, s'est adressé aux délégués du 16<sup>e</sup> Congrès météorologique mondial pour leur dire «combien les services postaux étaient essentiels pour les populations touchées par les catastrophes naturelles, qui n'ont souvent que la poste pour envoyer des nouvelles à leurs proches ou recevoir des dons ou de l'argent».

## Portrait

### Des sujets divers et variés

**Nom** Elise Bischoff

**Fonction** experte à la Direction  
des affaires juridiques

**Nationalité** française



Pour Elise Bischoff, il n'y a pas deux jours de travail semblables. Juriste à la Direction des affaires juridiques du Bureau international, elle aime la diversité permanente dans son travail. «De plus en plus de questions

comportent une dimension juridique nécessitant notre avis», déclare-t-elle. «Nous examinons des sujets allant du droit privé au droit contractuel, en passant par le droit international et le droit du travail. Il serait probablement difficile de trouver une telle diversité ailleurs», explique-t-elle.

Elise et ses trois collègues s'occupent de tous les aspects juridiques du fonctionnement du Bureau international, en interne comme en externe. Ils fournissent un service de consultation juridique aux organes de l'Union, négocient des contrats avec les fournisseurs et informent les pays-membres de l'Union et leurs opérateurs désignés. Pour ce qui est du personnel, ils préparent des avis juridiques sur le droit du travail et sur la Caisse de prévoyance de l'organisation.

Récemment, Elise a travaillé sur des questions juridiques en rapport avec les thèmes examinés par le Conseil d'exploitation postale. Elle prépare également le texte d'un accord visant à faciliter les échanges électroniques de données douanières entre les postes.

Originaire de Paris, Elise s'est spécialisée en droit européen et international. Elle a toujours voulu travailler pour une organisation internationale, confie-t-elle. Elle a rejoint le Bureau international il y a quatre ans. «Au début, je ne connaissais rien du secteur postal, mais l'idée de travailler pour des pays-membres me plaisait bien», affirme-t-elle. **RP** Photo: Alexandre Plattet

## Qualité de service

### Utiliser la technologie moderne pour rehausser la qualité



**L'atelier s'est tenu au Rwanda**  
Photo: flickr.com

Les participants de 10 pays anglophones d'Afrique de l'Est ont appris à analyser les performances en matière de qualité et à mieux gérer le service à la clientèle et les processus lors d'un atelier à Kigali, au Rwanda.

Cet atelier, deuxième d'une série de cinq, avait pour objectif de favoriser la mise en œuvre d'une technologie moderne pour améliorer la qualité de service de la poste aux lettres, des colis postaux et du courrier express.

Ignace Gatware, ministre des technologies de l'information et de la communication auprès du bureau de la présidence du Rwanda, a ouvert l'atelier. «Nous continuerons

à faire de notre mieux pour rendre les services postaux viables et dynamiques. La poste doit jouer son rôle dans le développement socioéconomique de notre pays», a-t-il déclaré.

#### Agir

Selon Rodah Masaviru, secrétaire général de l'Union panafricaine des postes, de tels ateliers contribuent à l'amélioration globale de la qualité des services postaux. Toutefois, elle a noté que des actions concrètes devraient suivre. «Il ne suffit pas de discuter; il faut aussi agir», a-t-elle conclu. **FM**



## L'UPU encourage Israël et la Palestine à trouver une solution pour débloquer les échanges postaux directs

Le directeur général de l'UPU encourage Israël et la Palestine à trouver une solution opérationnelle permettant à la Palestine de procéder à des échanges postaux directs avec l'ensemble des pays-membres de l'UPU.

Dans un rapport présenté au Conseil d'exploitation postale en mai 2011, Edouard Dayan a expliqué que les discussions bilatérales entre Israël et la Palestine se poursuivaient dans le cadre d'un comité technique mixte. A ce jour, ces discussions n'ont toutefois pas conduit à l'établissement d'un accord opérationnel.

«Tout est prêt pour que des échanges postaux directs soient réalisés», a-t-il affirmé, avant d'ajouter: «Nous encourageons vivement [les deux parties] à convenir d'une solution opérationnelle.» Le directeur général a déclaré que lui et le personnel du Bureau international étaient prêts à continuer de jouer, sur une base impartiale, leur rôle en tant que facilitateurs.

L'accord opérationnel doit définir la manière dont les échanges postaux directs entre la Palestine et le reste du monde pourraient avoir lieu, en achevant les envois via Amman, en Jordanie.

Les deux parties avaient déclaré conjointement lors du 24<sup>e</sup> Congrès de l'UPU, à Genève en 2008, qu'ils collaboreraient afin de permettre à la Palestine d'échanger du courrier directement avec le reste du monde. Cette déclaration n'a abouti à aucune action concrète jusqu'à présent, malgré les efforts du Bureau international de l'UPU pour mettre en place le cadre technique et réglementaire nécessaire à ces échanges. La déclaration formulée à Genève faisait suite à une résolution du Congrès de Beijing (R155/1999) qui conférait à la Palestine le statut d'observateur au sein de

l'UPU et lui donnait le droit de procéder à des échanges postaux directs.

### Assistance de l'UPU

Depuis 2008, le Bureau international a mis en place le cadre réglementaire et technique afin de promouvoir les échanges postaux directs, conformément aux règles de l'Union et aux décisions de ses organes. L'UPU a aussi établi un programme de coopération pluriannuel avec la Palestine afin de fournir une formation et d'élaborer un plan de développement postal.

Le Bureau international a aussi attribué un code de centre de traitement du courrier international au bureau d'échange international de Ramallah afin de faciliter les échanges postaux. Le Bureau international a informé ses 191 pays-membres de l'ouverture du bureau d'échange. Malgré cela, le courrier destiné à la Palestine ou en partant transite toujours par Israël.

L'UPU a également classé la Palestine afin de lui permettre de percevoir des frais terminaux. Toutefois, comme aucun échange postal direct n'a actuellement lieu, la Palestine ne reçoit pour l'instant aucune compensation. Elle pourrait aussi bénéficier de ressources au titre du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU pour financer des projets pertinents.

La Palestine utilise le réseau électronique de l'UPU pour suivre le flux postal et participe aux réunions de la Coopérative EMS en tant qu'observateur. Le Conseil d'exploitation postale avait également adopté une résolution en 2009 afin de faciliter l'échange de colis entre la Palestine et les autres pays. **RL**

## Le CEP approuve la politique et un projet pilote

Le Conseil d'exploitation postale (CEP) a approuvé en mai une version actualisée de la politique de gestion du domaine .post. Ce texte s'accompagne d'une liste de 317 noms de domaine réservés par l'UPU. Selon ce document, l'objet de ces réservations est de «préserver un segment spécifique du nom de domaine .post en vue du développement et/ou de l'amélioration de produits et services postaux internationaux existants ou à venir».

Le CEP a également donné le feu vert à l'élaboration du premier projet pilote .post. Ce projet est axé sur le courrier électronique postal recommandé international. Le programme «Services électroniques» de l'UPU définit actuellement les besoins fonctionnels et les spécifications techniques nécessaires à la recherche d'un fournisseur de service.

### Autres développements

Par ailleurs, l'UPU et International Post Corporation (IPC) examinent la possibilité d'une collaboration plus étroite sur les questions relatives à .post. En mai, à l'invitation d'IPC, le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, a présenté .post aux membres du conseil d'administration de l'association, dont plusieurs dirigeants d'importantes postes.

En décembre 2009, l'UPU est devenue la première institution spécialisée des Nations Unies à obtenir un domaine de premier niveau de la Société pour l'attribution des noms de domaine et numéros sur Internet (ICANN). **FM**



Collège Kadonowaki, abri provisoire, mai 2011. Lorsque Yoshinori Shoji appelle le nom d'un résident, c'est pour lui remettre du courrier.

# Les postiers de l'espoir





.....

Au lendemain du plus puissant séisme jamais enregistré au Japon, la poste continue à assurer ses services alors que ses infrastructures sont détruites et que des employés postaux sont au nombre des victimes.

.....

**Par  
Julian Ryall  
à Ishinomaki,  
préfecture de  
Miyagi**

Avec beaucoup de précautions, Yoshinori Shoji se fraie un chemin entre les frêles murs de cartons vers le devant du gymnase de l'école. Une équipe de bénévoles munis d'un dossard bleu attendent sur l'estrade, où sont empilées des couvertures, des boissons et de la nourriture. L'un d'entre eux passe un microphone à Shoji, et celui-ci commence à appeler des noms. «Fujinuma. Ueki. Sakurai.» «Ici», répond une dame qui plie des journaux et les empile en vue de leur recyclage. Yumi Sakurai s'avance et s'incline légèrement devant le facteur, qui lui remet une carte postale, avant de retourner d'un pas traînant vers les couvertures étendues sur le sol. C'est là où elle habite avec Takako, sa mère, âgée de 72 ans, depuis le séisme et le tsunami qui ont touché cette partie nord-est du Japon, le 11 mars dernier.

Sakurai examine la carte qu'elle tient dans ses mains. Il s'agit d'une publicité promotionnelle d'un supermarché. «Ce n'est pas vraiment d'une grande aide, mais c'est bien que le courrier puisse être distribué, même ici où nous vivons désormais», confie Sakurai, 48 ans. «Avant, nous habitions en bord de mer, mais notre maison a été détruite par le tsunami. Nous avons vraiment été surprises de voir la vitesse à laquelle les services postaux ont repris après la catastrophe et comment la poste a réussi à localiser toutes les personnes qui ont perdu leurs foyers. Je dois avouer que cela fait du bien d'entendre prononcer nos noms. Mais je crains qu'on les entende encore souvent, puisque je ne sais pas quand nous allons pouvoir rentrer chez nous», ajoute-t-elle en haussant les épaules. «Pour l'instant, il n'y a plus rien là-bas.» Sakurai est l'une des 373 personnes résidant dans la ville côtière d'Ishinomaki, située à environ 80 kilomètres au nord-est de la ville de Sendai, capitale de la préfecture de Miyagi, ayant perdu leur maison il y a bientôt trois mois et vivant depuis dans les bâtiments de l'école Kadonowaki.

### **Toujours debout**

Construite sur une colline dominant le centre-ville, l'école a résisté à la vague qui a surgi de l'océan Pacifique ce vendredi après-midi. Mais les vagues meurtrières qui déferlaient à ses pieds ont tout balayé sur leur passage. Les communautés installées le long de la côte de Tohoku, dans le nord-est du Japon, ont vécu le



même scénario. D'après le gouvernement japonais, 15 019 personnes ont péri et plus de 9 500 personnes manquent toujours à l'appel. Nombre d'entre elles habitaient à Ishinomaki. La ville comptait 162 822 habitants avant le séisme, mais 5 468 de ses résidents sont morts ou toujours portés disparus.

Ceux ayant survécu tentent de faire du mieux qu'ils peuvent dans les centres d'évacuation temporaires. Ils essaient de recréer leur foyer en miniature, en érigeant des murs avec des cartons pour délimiter l'espace qui leur a été attribué et en marquant l'entrée de cet espace avec des plantes. Les sols sont recouverts de couvertures, et des cartables d'enfants sont alignés soigneusement à l'intérieur. Dehors, du linge sèche sur un grillage et des chiens aboient après Shoji, qui effectue sa prochaine tournée. Même dans des zones sinistrées, ce risque professionnel, auquel sont exposés les facteurs du monde entier, est toujours présent.

Des têtes surgissent de derrière les cartons quand Shoji commence à appeler les noms. Tadao Sasaki dort profondément sur le sol de ses quelques mètres carrés d'espace, alors Shoji pose doucement sa lettre à côté de lui. Il pose la carte destinée à Yumiko Sasaki sur la couverture qui lui appartient. La dame âgée habitant dans l'espace à côté promet à Shoji de prévenir son amie dès son retour. Elle le regarde plein d'espoir, mais elle est déçue, car elle ne reçoit pas de courrier aujourd'hui.

#### **Retour lent à la normale**

Que les services postaux fonctionnent à nouveau est la preuve que les choses retournent progressivement à la normale à Ishinomaki. «Excepté les distributions de nuit, nos services fonctionnent quasiment normalement», déclare Toshiya Fujiwara, responsable de la planification des opérations pour la branche de la poste japonaise à Ishinomaki. «On a dû réorganiser nos services de guichet, puisque sept de nos 15 bureaux de poste ont été détruits par le séisme et le tsunami. Nous n'avons pas encore pu les reconstruire ou les réimplanter ailleurs.» Il avoue que la tâche est énorme, même pour une organisation aussi universelle et omniprésente dans la société japonaise que la poste.

Le Groupe de la poste japonaise a été fondé le 1<sup>er</sup> octobre 2007, résultat du «Japan Post Network Act», qui a divisé le service postal en quatre entreprises et qui les a regroupées dans une holding. Japan Post Network propose des services de guichet, alors que Japan Post Service se charge de la distribution du courrier. Les deux autres entreprises sont Japan Post Bank et Japan Post Insurance. Les quatre entreprises fonctionnent en tandem. Avant le séisme, le Groupe comptait au total 24 531 bureaux de poste à travers tout le pays, parmi lesquels 4 295 étaient des bureaux sous contrat.

#### **Le lendemain**

La catastrophe de mars a endommagé 175 bâtiments postaux, dont 97 ont été entièrement détruits. Cent trente-quatre autres établissements, dont des centres

de distribution, des bureaux de poste et des hôtels appartenant à la poste japonaise, n'ont pas pu être utilisés avant la fin mai. Soixante et un employés du Groupe sont morts ou toujours portés disparus. Environ 160 véhicules à quatre roues motrices et 350 motocyclettes ont été détruits et 500 boîtes aux lettres emportées. «On a été touchés sur tous les fronts», explique un porte-parole anonyme du siège de la poste japonaise à Tokyo. «Nos équipes des bureaux de la région de Tohoku ont souffert, mais, en même temps, nous avons un rôle essentiel à jouer. Il fallait donc qu'on rétablisse nos services le plus rapidement possible.»

La réaction des employés postaux était vraiment impressionnante. «Nos collaborateurs qui n'avaient plus d'endroit pour vivre et dont les bureaux avaient été détruits ont essayé de reprendre leur travail immédiatement après la catastrophe», raconte le porte-parole. Aujourd'hui, les bureaux de poste et les centres de distribution veillent à ce que le courrier parvienne aux 1112 abris provisoires dans la région nord-est du Japon. Le courrier non distribuable est renvoyé à l'expéditeur. Les distributions ont été interrompues dans la zone d'évacuation autour de la centrale nucléaire Fukushima Dai-ichi, dont les dommages causés par le séisme et le tsunami ont provoqué des fuites radioactives. «Ici, à Tokyo, nous pensions que nos collaborateurs à Tohoku seraient effondrés, mais ils allaient de l'avant alors qu'ils avaient tout perdu. Certes, on peut considérer cette réaction comme une vertu japonaise, mais, en même temps, nous avons été privatisés il y a trois ans seulement. Par conséquent, la majorité de nos employés ont commencé leur carrière en tant que fonctionnaires. Quand ils sont entrés au service du gouvernement, ils se sont donc engagés à travailler pour le public, et je suppose qu'ils sont toujours animés par ce sentiment de devoir.»

#### **Le jour de la catastrophe**

Le récit de Yoichi Kawashima, facteur basé à Ishinomaki, illustre parfaitement l'engagement qu'on a pu voir à Ishinomaki. «Pendant le séisme, j'effectuais ma tournée de distribution. Je venais de descendre de ma motocyclette quand la terre s'est mise à trembler. J'avais déjà vécu de nombreux séismes par le passé, et on finit par prendre l'habitude de simplement fermer le couvercle de la caisse à l'arrière de nos motos. Mais ce séisme, c'était autre chose. Sa force était telle qu'il faisait bouger le guidon de ma moto. Je me trouvais à environ 40 mètres d'une maison neuve et je la voyais bouger violemment de gauche à droite. Je pensais que cela ne durerait que quelques minutes. Alors, j'ai attendu. Mais cela ne s'arrêtait pas. Les secousses continuaient. Le bruit que j'entendais était celui de la terre qui bougeait sous mes pieds. Puis, ma moto s'est renversée. J'ai alors réalisé qu'il ne s'agissait pas d'un petit séisme.»

Kawashima a tenté de retourner au bureau de poste en évitant les tuiles qui tombaient des toits et en contournant les parties des routes qui s'étaient liquéfiées. Il a décidé d'emprunter la route côtière plutôt que la route directe avec tunnel, qu'il jugeait trop dangereuse. Mais,



Une femme sans-abri s'avance pour recevoir son courrier des mains de Yoshinori Shoji; d'autres regardent, en espérant être appelés.

pour y parvenir, il devait passer par les petites routes pour éviter les routes principales engorgées. Puis, en s'approchant de la côte, il a remarqué le niveau particulièrement bas de la rivière Kitakami. «Je n'y ai pas prêté beaucoup attention jusqu'à ce que je croise une voiture venant de la direction dans laquelle je voulais aller. La voiture s'est arrêtée et le conducteur m'a dit de fuir d'ici le plus rapidement possible parce qu'un tsunami arrivait.» Alors qu'il se dirigeait vers le centre d'évacuation d'urgence le plus proche de son bureau, Kawashima commençait à voir les premières grandes vagues déferler dans les rues. Il s'est précipité dans un grand immeuble, où il est monté en courant jusqu'au cinquième étage. De là, il pouvait voir les vagues passer par-dessus les berges de la rivière et envahir toute la ville autour de lui. Des répliques se faisaient ressentir en permanence. Les bâtiments étaient éventrés et les voitures emportées par une série de vagues.

### L'obscurité

Pensant que le centre d'urgence serait déjà pris d'assaut, Kawashima a attendu l'accalmie avant d'essayer de rejoindre son bureau de poste. Arrivé sur place, il y avait déjà 50 centimètres d'eau dans tout le bâtiment et il commençait à faire nuit. De plus, il faisait un froid glacial. Au bureau de poste, il a retrouvé son collègue Fujiwara et 70 autres personnes réfugiées au deuxième étage. Fujiwara, employé de la poste japonaise depuis plus de trente ans, raconte ce qu'il a vécu: «Je me trou-

vais dans le bureau, au deuxième étage, quand, soudain, tout le bâtiment s'est mis à trembler. Les secousses devenaient de plus en plus fortes et ont duré longtemps. Puis, elles se sont calmées avant de recommencer soudainement. Tous les tiroirs se sont ouverts, et le coffre en acier a commencé à bouger. Nous avons essayé de maintenir les tiroirs fermés, mais en vain. Un placard s'est renversé et une fenêtre s'est brisée.»

Après la première grande secousse, Fujiwara est descendu au premier étage pour voir si quelqu'un avait été blessé et constater l'étendue des dégâts. Il y a eu toute une série de répliques, et il s'est mis à neiger. Alors qu'ils attendaient, un de ses collègues a reçu un message sur son téléphone portable disant qu'un tsunami de 10 mètres de haut était en train d'arriver. Tous les facteurs n'avaient pas réussi à retourner au bureau de poste, alors Fujiwara y est resté. «Puis, on a vu la vague se diriger vers nous depuis la gare. Je ne pensais pas qu'une vague pouvait nous atteindre.» Quand le niveau de l'eau s'est mis à monter très rapidement, les employés ont commencé à mettre les lettres, les colis et leurs effets personnels à l'abri sur des étagères en hauteur. Une dizaine de personnes réfugiées dans le bâtiment étaient des clients. Fujiwara poursuit son récit: «Puisqu'il commençait à faire sombre, on est monté au deuxième étage. Il n'y avait plus d'électricité, il faisait sombre et froid, et les secousses continuaient. Nous sommes tous montés à la cafétéria, où nous avons distribué l'équipe-



.....  
**Bureau de poste à Shizugawa, banlieue de Minami Sanriku.**

ment d'urgence limité. Nous avons une douzaine de couvertures, 10 sacs de couchage et quelques casques. Personne ne s'est allongé; nous sommes restés assis sur des chaises toute la nuit. Je crois que personne n'a dormi.»

Fujiwara n'a pas pu parler à sa femme et à ses deux filles, qui se trouvaient à l'abri dans une autre ville, trois jours durant. Kawashima a pu rejoindre sa famille quatre jours seulement après le séisme, après avoir été hélitreuillé du bureau de poste par les forces aériennes militaires. Il est rentré chez lui à pied.

Avant la catastrophe, le bureau de poste distribuait tous les jours environ 95 000 envois à 85 000 ménages et servait de siège aux 15 bureaux de poste des villes et villages environnants. Le bureau principal a résisté, mais tout l'équipement électronique a été détruit par l'eau – ordinateurs, télécopies, téléphones, machines de tri automatiques – ainsi que la flotte de 30 camions et de 50 motos, nécessaires à la distribution du courrier.

### Nouveau départ

«Il a fallu trois jours pour que l'eau commence à se retirer, mais, après cela, nous nous sommes préparés à reprendre la distribution du courrier», raconte Hidemi Onodera, le chef du bureau. «Il nous a fallu quelques jours pour tout organiser, et nous avons recommencé à distribuer le courrier le 18 mars, en limitant la distribution aux documents importants, aux envois à livraison attestée et aux petits paquets.» Tout devait être distribué à pied ou à vélo, et en raison des moyens de communication endommagés, il était difficile de contacter les membres de l'équipe. «Les gens souhaitaient envoyer des lettres, puisque c'était l'unique moyen de communiquer avec l'extérieur», explique Onodera. «Il n'y avait plus de lignes téléphoniques, plus d'électricité, plus d'ordinateurs pour envoyer des courriels et plus de réseau de téléphonie mobile, mais les gens voulaient prévenir leur famille et leurs amis qu'ils étaient en sécurité.» La demande était telle qu'une table a été spécialement installée à l'entrée principale du bureau de poste



.....  
**Parmi les décombres, à Higashimatsushima, préfecture de Miyagi.**

pour permettre aux gens d'envoyer du courrier.

Du courrier commençait également à affluer vers la ville. Tom Hammerlund, un Américain, enseigne à Sendai depuis huit ans. Après le séisme, il est parti vivre à Morioka avec la famille de sa femme, qui est japonaise. Sa belle-mère avait voulu envoyer des vivres à sa famille à Ishinomaki. Elle aurait normalement fait appel à un service de coursier, mais cette fois-ci elle a choisi le service «Letter Pack» de la poste japonaise. Ce service permet d'expédier des envois jusqu'à 4 kilogrammes dans une enveloppe C4 spéciale n'importe où au Japon, au prix de 500 yens (6,18 dollars). «Avant le séisme, je m'interrogeais sur la nécessité de conserver les services postaux, surtout à l'ère numérique», explique Tom Hammerlund. «Mais maintenant, sans les services postaux, les gens seraient en difficulté. Les autres services de messagerie ne fonctionnent pas, ou ils fonctionnent de manière très restreinte.»

Une histoire similaire nous parvient de Minami Sanriku, 80 kilomètres plus au nord d'Ishinomaki, où la maison de Jun Sasaki a échappé de justesse au tsunami qui a surgi de la mer et remonté la vallée. Bien que sa petite propriété se situe à 3 kilomètres de l'océan, les eaux se sont arrêtées à moins de 100 mètres seulement de sa grille d'entrée. Sasaki est un fonctionnaire retraité de la coopérative agricole de la préfecture de Miyagi. «Nous avons passé environ quarante jours sans poste. Puis, on m'a appelé un jour pour me prévenir que j'avais du courrier. Après cet appel téléphonique, j'ai commencé à recevoir le courrier régulièrement. Désormais, tout est revenu à la normale, et nous recevons du courrier tous les jours. Avant, il y avait deux bureaux de poste à Minami Sanriku, mais ils sont détruits. Du coup, nous devons nous rendre à Yokoyama. Nous savons que les employés postaux ont travaillé très dur pour tout ramener à la normale et assurer la distribution. Ils s'investissent énormément et font un travail extraordinaire malgré la situation extrêmement difficile.»



### Destruction des infrastructures

Une boîte postale servant pour Shizugawa, une ville de banlieue de Minami Sanriku, se trouve à une vingtaine de mètres seulement de l'entrée de la maison de Sasaki, mais le bureau de poste se trouvant en bord de mer n'est plus qu'un amas de ruines. Des caméras de surveillance et des lumières pendent au bout de leurs fils. Un appareil de climatisation menace de tomber et le revêtement des murs a été arraché. Le distributeur de billets a disparu, et des guirlandes de câbles auxquels se sont accrochés des algues, du fil de pêche, un cartable d'enfant et des vêtements ornent le plafond. A l'intérieur du bâtiment, on y découvre des tas de gravats, des plaques de plâtres, du verre brisé, des chaises, des morceaux en métal tordu et des bouées de pêche. Plus loin, un écran d'ordinateur, un arbre entier de 8 mètres de long avec ses racines, des tatamis, des pièces méconnaissables de machines ayant peut-être appartenu à ce bureau de poste, mais qui auraient également pu arriver ici depuis un autre endroit de cette ville ravagée. Dans la salle d'entreposage, des documents et des manuels du bureau de poste reposent encore sur des étagères en métal complètement déformées. Un paquet de bonbons se trouve au milieu des débris. La porte d'un coffre-fort a été arrachée. Le coffre, rempli de boue, est couché sur le côté, tandis que sa porte arrachée se trouve de l'autre côté de la pièce.

De retour à Ishinomaki, Akihiro Nikaido, directeur du bureau de poste de la ville, déclare que les opérations de guichet ont augmenté de 30% par rapport à la période avant le séisme. «A l'ouverture du bureau, à 9 heures du matin, il y a déjà une longue file de personnes qui attendent. Malheureusement, nombre d'entre elles se rendent directement au guichet d'assurance pour se renseigner sur la compensation pour la perte de leur maison, de leurs biens et des membres de

leur famille.» Aujourd'hui, c'est Masakazu Saijo qui enregistre leurs demandes. Nikaido me raconte qu'il avait lui-même perdu sa maison et que, puisqu'il vivait dans un hébergement d'urgence avec peu d'eau et sans shampoing, il a simplement décidé de se couper les cheveux très courts.

Au fond du bureau de poste, des ouvriers enlèvent des étagères endommagées, et les murs sont vides. Le matériel de bureau est tout neuf, et des livrets d'épargne de rechange sont stockés dans des cartons. Dès que l'ampleur des dégâts a été connue, la poste a prévu des mesures d'urgence pour permettre à ses clients de retirer leurs économies sans livret bancaire ou portemonnaie électronique. Jusqu'à présent, environ 22 000 transactions ont été effectuées.

Nikaido me désigne un autre membre de son équipe et me raconte que lui aussi a perdu sa maison. Il a toutefois commencé à la reconstruire au même endroit. L'une des dames au guichet travaillait dans un bureau auxiliaire qui a été entièrement détruit. C'est pourquoi elle a été transférée ici. Un autre jeune homme a perdu ses deux grands-parents et continue à passer son temps libre à chercher leurs corps. Malgré tous leurs problèmes, et ils sont nombreux à vivre dans des hébergements d'urgence, ils viennent tous travailler, vêtus de leur uniforme gris et orange impeccable, ils sourient et discutent avec les clients. «Les gens viennent dans notre bureau de poste depuis les quatre coins du district parce qu'ils savent que nous pouvons tout faire ici. Notre personnel est qualifié et bien formé. Quand les gens touchés par cette catastrophe viennent chez nous, ils sont surpris de voir comment les employés postaux arrivent à sourire et à continuer à faire leur travail.»

**Julian Ryall est un journaliste indépendant basé au Japon.**



.....  
A l'intérieur du bureau de poste de Shizugawa.



.....  
Toshiya Fujiwara et 70 employés et clients ont été bloqués au bureau de poste d'Ishinomaki pendant le tremblement de terre.

# L'EMS sur la voie express de la croissance

.....

Alors que les postes du monde entier continuent de porter un regard inquiet sur le déclin des volumes de courrier, le service de courrier express (EMS) inverse la tendance, notamment dans la région Asie/Pacifique.

.....  
Par  
Jane Daly

Le service EMS est plus rapide que le service ordinaire, mais il se distingue des autres services rapides de distribution du courrier par sa nature coopérative à l'échelle mondiale. En effet, son réseau, constitué de 164 opérateurs désignés des pays-membres de l'UPU, couvre 180 pays. Les postes, qui proposent ce service sur une base volontaire, sont à la fois clientes et prestataires les unes des autres. Leur succès est donc interdépendant. En outre, toutes les postes doivent reposer sur une infrastructure solide et des réseaux de transport fiables, accessibles et abordables dans les pays où le service EMS est proposé. Le service de courrier express permet de distribuer à la fois des documents et des colis, dont le poids peut aller de 500 grammes à 30 kilogrammes.

Selon les derniers chiffres, le volume mondial d'envois EMS exportés dépassait les 51 millions de pièces en 2009, ce qui représente une augmentation de 6,4% par rapport à 2008 (48 millions). La part la plus importante est générée par le marché de l'Asie/Pacifique, qui représente 78% de l'ensemble des envois. Suivent ensuite l'Amérique du Nord (11%) et l'Europe (6%).

## Moteurs de croissance

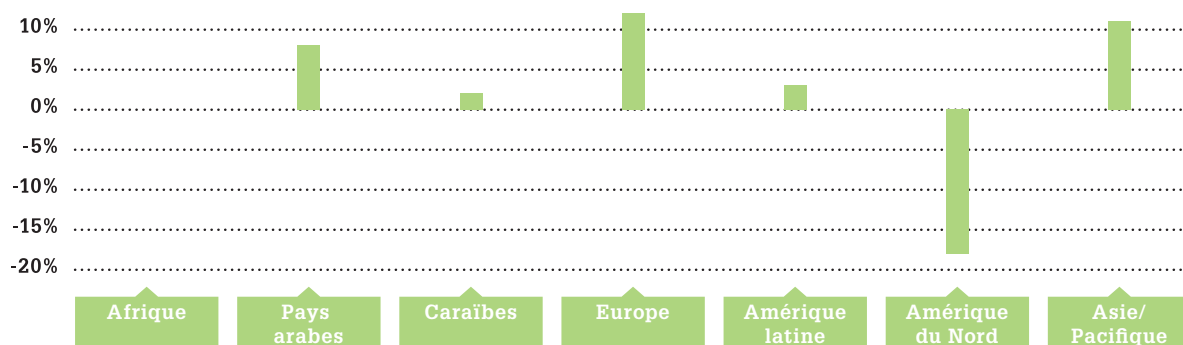
Brian Hutchins, chef de l'unité EMS au Bureau international de l'UPU, explique qu'un certain nombre de

facteurs ont contribué à la croissance des volumes d'envois EMS dans le monde, et notamment dans la région Asie/Pacifique. «Comme davantage de consommateurs ont accès à Internet et utilisent le marché mondial, la demande d'expédition globale augmente», précise-t-il, avant d'ajouter: «Les frais d'expédition représentent une part importante du coût de ces transactions, donc toute économie que le service EMS peut apporter profite à la fois au consommateur et au vendeur.»

Mohd Effendi Muhammad, vice-directeur général de Malaysia Post (Opérations internationales), explique que la structure tarifaire attractive du service EMS permet de répondre à la demande des entreprises régionales et des consommateurs, qui souhaitent réduire les coûts pour respecter leur budget limité. «Le service EMS est une solution complète pour les clients qui souhaitent profiter d'un service fiable et rapide et d'une vaste couverture en matière de distribution, le tout à un prix raisonnable. Les tarifs sont compétitifs comparés à ceux pratiqués par les intégrateurs», ajoute-t-il.

La taille du marché de l'Asie/Pacifique constitue un défi important. En effet, ce marché comprend 36 pays, dont trois pays industrialisés, 19 pays en développement et

## Tendances à l'exportation par région en 2009



**L'Amérique du Nord et l'Afrique enregistrent la plus forte baisse; l'augmentation dans les autres régions s'échelonne de 8 à 12%.** Source: Unité EMS

14 pays moins avancés. Il couvre une zone de 31 millions de km<sup>2</sup> qui abrite une population de près de 3,8 milliards d'habitants. La population de la Chine représente à elle seule plus d'un milliard de personnes. Avec la croissance de son économie, davantage de particuliers et d'entreprises peuvent acheter des biens ou en vendre à d'autres marchés. Cela a des répercussions positives sur la croissance des volumes d'envois expédiés en général et le trafic d'envois EMS devrait suivre cette tendance.

### Aucune limite

Un marché qui s'étend au-delà des frontières physiques et qui permet aux consommateurs de faire des achats dans le monde entier nécessite une chaîne d'approvisionnement mondiale. «Les entreprises recherchent les pièces les moins chères et une main-d'œuvre bon marché et beaucoup vont s'installer sur le marché de l'Asie/Pacifique», explique Brian Hutchins. «Par conséquent, les consommateurs et les entreprises commandent de plus en plus de produits et de pièces qui sont ensuite expédiés depuis l'Asie/Pacifique.»

Brian Hutchins souligne que la miniaturisation des produits a également un impact favorable. «Comme les pièces sont de plus en plus petites et légères, il devient plus intéressant pour les entreprises de les faire expédier depuis des chaînes d'approvisionnement basées en Asie/Pacifique, plutôt que de les produire elles-mêmes», ajoute-t-il.

Les facteurs à l'origine de la croissance en Asie/Pacifique sont de bonnes nouvelles pour les prestataires du service EMS, explique Mohd Effendi Muhammad, de Malaysia Post. «Selon le China Market Research Group, le commerce électronique a connu une croissance de 100% l'année dernière en Chine, générant ainsi des revenus de 70 milliards de dollars. Grâce au géant de l'Internet Taobao, un site chinois similaire à eBay et à

## Des résultats qui valent leur pesant d'or

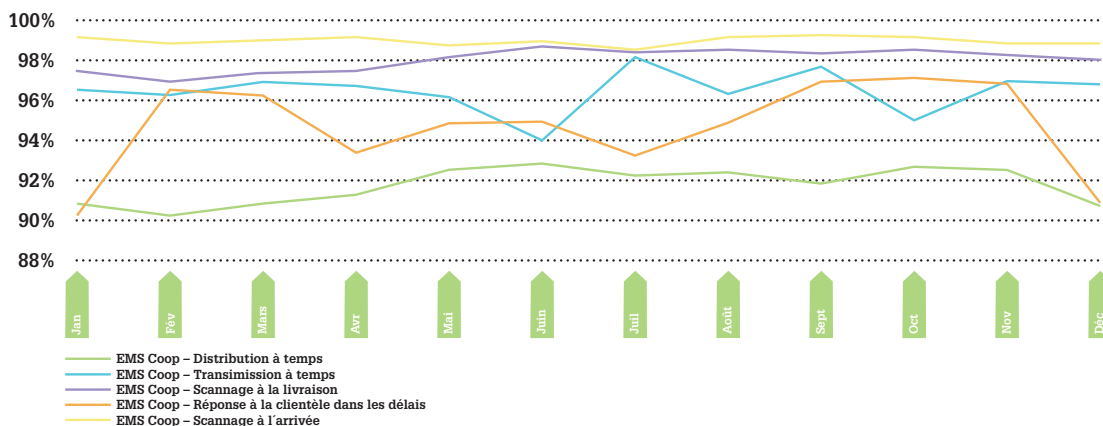
Le Plan de rémunération en fonction des résultats attribue le paiement en fonction de la qualité du service de distribution. Actuellement, 90 opérateurs EMS y participent et tous ont amélioré leur niveau de performance depuis la mise en œuvre du plan.

Sur la base de la rémunération en fonction des résultats, de la publication d'indicateurs de performance analysés indépendamment pour tous les membres et une pression égale, on enregistre une amélioration marquée et régulière des résultats de la distribution, qui passent de 80,5% en 2004 à 87,9% à la fin 2010.

Près de 160 opérateurs EMS (145 membres de la Coopérative EMS) disposent de systèmes de suivi en production et échangent des données avec leurs partenaires. La qualité des données de suivi s'est beaucoup améliorée au cours de la même période. Compte tenu de l'importance du contrôle de la compétitivité du service EMS, l'adhésion à la Coopérative rend obligatoire l'échange des données de suivi à partir de 2008.



## Situation de l'EMS dans la région Asie/Pacifique en 2010



Source: Unité EMS

## Récompensés pour leur bonne qualité de service

Un nombre record de prix ont été attribués pour la bonne performance du service EMS en 2010. Au total, 44 récompenses ont été décernées, contre 38 en 2009. Quatorze certificats d'agrément niveau «or» sont allés à l'Allemagne, à l'Azerbaïdjan, à la Barbade, au Chili, à Hongkong, à la République de Corée, à El Salvador, à la Grande-Bretagne, à la Hongrie, au Japon, à Macao, à Singapour, à la Slovénie et à la Suisse. Ces pays ont répondu à un ensemble de critères stricts, parmi lesquels un taux de distribution dans les délais de 95%.

Les Etats-Unis d'Amérique, le Bélarus, le Brésil, le Canada, l'Espagne, la Finlande, l'Irlande, l'Italie, le Kazakhstan, la Lettonie, la Lituanie, la Malaisie, les Maldives, Moldova, la Mongolie, le Portugal, le Sénégal, la Slovaquie, la Suède, l'Uruguay et le Viet Nam ont obtenu le certificat d'agrément niveau «argent». La Belgique, Belize, la Chine, l'Ethiopie, la Grèce, l'île Maurice, les Pays-Bas, Sainte-Lucie et la Thaïlande ont reçu le niveau «bronze».

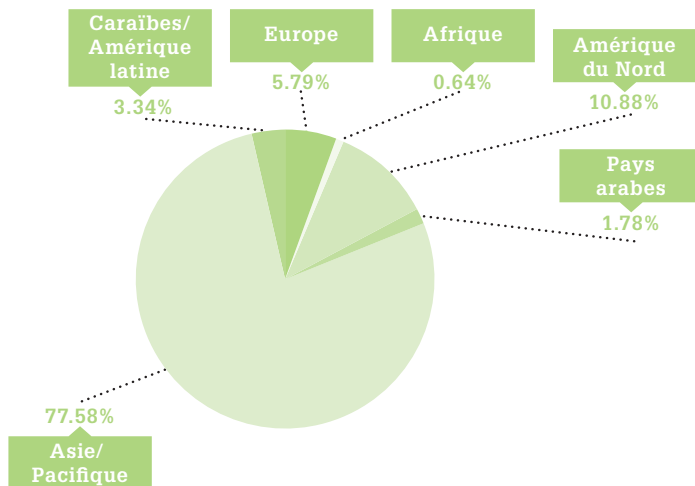
La Hongrie, le Japon et l'Ukraine ont également reçu des distinctions EMS en matière de service à la clientèle. **RP**

Amazon.com, le secteur devrait connaître une nouvelle croissance de 60 à 80% cette année», précise-t-il. «Et d'après Tuan800, un site Web qui suit l'évolution de l'industrie chinoise, les consommateurs chinois émergents devraient multiplier par dix les revenus du secteur, soit l'équivalent de 3 milliards de dollars.»

En Malaisie et en Thaïlande, les petites et moyennes entreprises ont contribué à la hausse du trafic EMS. En Malaisie, les volumes d'envois arrivants ont augmenté de 8% et les volumes d'envois partants de 4,5%. «Pos-Laju, l'entreprise de messagerie de Malaysia Post, détient la plus importante part de marché dans le secteur des services de messagerie intérieurs», explique Mohd Effendi Muhammad. Suchada Buddharksa, vice-président exécutif de Thailand Post (Marketing et développement des marchés), fait le même constat: «L'économie thaïlandaise repose sur le tourisme et l'export. Les petites et moyennes entreprises de ces secteurs sont nos principaux clients.» La confiance de la clientèle joue également un rôle important. «Grâce à son caractère abordable, à sa fiabilité et à la visibilité qu'apporte le système de suivi et de localisation, le service EMS est devenu une marque de choix pour les clients en Thaïlande», ajoute-t-il.

Pour que le succès du service EMS en Asie/Pacifique continue, il est essentiel d'apporter des améliorations durables. Dans le secteur des services de messagerie, qui connaît une croissance rapide et reste dominé par les acteurs internationaux et locaux, les opérateurs désignés sont confrontés à une forte concurrence. Dans certains cas, ils s'efforcent également de résoudre les problèmes de qualité de service survenus par le passé. «Tous les opérateurs réalisent qu'il est important de proposer un service fiable et rapide pour gagner la confiance des clients», explique Mohd Effendi Muhammad. «La plupart des opérateurs EMS de l'Asie/Pacifique dispose d'un réseau de distribution complet qui

## Trafic à l'exportation par région en 2009



**Les trois quarts du trafic EMS sont générés en Asie/Pacifique.** Source: Unité EMS

couvre aussi bien les villes que les zones rurales. Il ne suffit pas de proposer des tarifs plus compétitifs que ceux pratiqués par les entreprises de messagerie; nous devons aussi ajouter des éléments de service tels que la distribution dans les délais, la saisie des données d'événements et leur transmission dans les délais, l'actualisation du statut des envois et un service à la clientèle fiable», ajoute-t-il.

### Coopération

La Coopérative EMS, créée en 1998, promeut la coopération entre les postes et met en avant les conseils. Elle joue un rôle important puisqu'elle encourage l'ensemble des membres à améliorer leur performance de manière continue. Son plan de rémunération en fonction des résultats permet d'effectuer les paiements aux postes membres uniquement sur présentation de la preuve de distribution finale des envois EMS. Il est donc essentiel que les opérations de scannage, de suivi et d'actualisation du statut des envois soient réalisées correctement.

En outre, la Coopérative fixe des objectifs pour ses membres en matière de résultats et les évalue à l'aide de cinq indicateurs. Les normes sont fixées à 95% pour la distribution dans les délais et à 98% pour le suivi de la distribution, le suivi des envois arrivants, la transmission des données de suivi dans les délais ainsi que la rapidité et la qualité des réponses du service à la clientèle. Les pays qui répondent aux normes sont classés par catégories: bronze, argent ou or (voir encadré).

«Nos normes sont basées sur les cinq indicateurs de performance qui attirent les clients du service EMS», explique Wendy Eitan, présidente du conseil d'administration de la Coopérative. «Le respect de ces normes permet de garantir la satisfaction de la clientèle, qui bénéficie d'un service rapide et peut suivre son envoi, et ce à un tarif plus attractif que celui pratiqué par les

sociétés de messagerie.» Selon elle, il est essentiel de satisfaire aux besoins des clients pour conserver les parts de marché et les protéger de la concurrence du secteur privé. Cet aspect est un facteur important dans le succès du service EMS dans la région Asie/Pacifique. «Les pays générant d'importants volumes d'envois EMS en Asie/Pacifique ont concentré leurs efforts pour répondre aux attentes de la clientèle et s'efforcent vraiment de respecter les normes fixées en matière de résultats, tant à l'échelle du marché qu'à l'échelle transfrontalière», explique-t-elle.

### Opportunités à venir

En collaboration avec son secrétariat, la Coopérative EMS favorise également l'innovation, ce qui profite à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement mondiale. Comme indiqué dans son plan d'activité pour la période 2013–2016, une attention particulière sera accordée à l'amélioration du système de suivi de bout en bout, à l'évaluation des segments de transport, à la transmission électronique des informations douanières, aux nouveaux services de commerce électronique (service de retour, contre-remboursement, etc.) et à l'amélioration des réponses du service à la clientèle.

«Il n'est plus possible de ne regarder que dans une seule direction», résume Brian Hutchins. «Les clients veulent se concentrer sur leur activité et confier à un tiers la gestion du transport, des paiements, des retours et des transferts de fonds entre les postes. C'est ce que les postes font le mieux. Nos pays-membres peuvent innover pour faire de l'EMS le phare qui rassemblera les clients du monde entier et répondra à leur demande en leur proposant un service rapide, fiable, innovant et de confiance.»

**Jane Daly est une spécialiste de la communication basée à Ottawa, au Canada.**

# Quatre chiffres pour améliorer le traitement du courrier

Un nouveau système de codes postaux vient d'être mis en place dans les 34 provinces de l'Afghanistan. Les services postaux électroniques sont également en plein développement. Mohammad Yasin Rahmaty, président de la poste afghane, explique.

Par  
Faryal Mirza

Photos:  
Kamran Jebreili/  
AP

En mars 2011, la poste afghane a mis en place un nouveau système de codes postaux. Pourquoi cela était-il nécessaire?  
**Mohammad Yasin Rahmaty:** Les codes postaux facilitent le traitement et la distribution du courrier. En raison des mouvements migratoires des villages vers les villes, nous avons dû revoir notre conception du réseau postal ainsi que les procédures de traitement du courrier. Avant la mise en place des codes postaux, il était très difficile pour les facteurs de trouver les adresses et de remettre le courrier au bon destinataire.

Avec l'assistance technique de l'Union postale universelle, nous avons conçu et mis en œuvre un nouveau système de codes postaux à quatre chiffres qui couvre les

bureaux distributeurs de tout le pays.

Comment la clientèle a-t-elle réagi à cette nouveauté?

Le lancement s'est bien passé. Nous avons demandé aux guichetiers d'expliquer aux clients comment inscrire les codes postaux sur les enveloppes. Depuis le lancement, nous vérifions tous les envois déposés aux guichets des bureaux de poste de province et reçus au bureau de poste central de Kaboul. Environ 90% des envois du régime intérieur portent maintenant le nouveau code postal sur l'enveloppe. Nous voyons également les nouveaux codes postaux sur les envois internationaux.

Comment le personnel postal aborde-t-il le traitement du courrier avec les nouveaux codes postaux?

Nous avons eu de bons échos de leur part et jusqu'à présent nous sommes satisfaits des progrès accomplis. Nous avons formé le personnel avant le lancement et introduit les données nécessaires dans leurs ordinateurs. Nous avons également informé les grands bureaux de poste provinciaux de la nouveauté par téléphone et par lettre, leur expliquant comment introduire les codes postaux.

De plus, un nouveau service spécialement chargé des codes postaux a été créé au sein de notre administration pour gérer ces activités. Ce service emploie du personnel formé pour introduire les codes postaux dans les provinces et







.....  
Scène près du rond-point de Pashtunistan, avril 2011

les districts. Trois employés de ce service sont basés au bureau de poste central de Kaboul. Il y a également un employé dans chaque grande province, soit dans six provinces.

Quels sont les défis pour l'avenir?  
En Afghanistan, il n'existe ni numéro de voie ni numéro de maison, ce qui constitue un défi de taille pour la mise en œuvre du système de codes postaux au-delà du bureau de distribution. Nous devons affiner le système de codes postaux au niveau des villages et l'étendre aux districts qui ne sont pas encore couverts par le système, afin de répondre aux besoins de la clientèle. Pour pouvoir distribuer les envois postaux au bon destinataire, nous avons besoin d'un sys-

tème de numérotation des voies et des maisons.

Il est prévu d'introduire un tel système en Afghanistan dans les trois prochaines années. Une fois celui-ci en place, nous reverrons et améliorerons les codes postaux, mais le premier pas a déjà été franchi. Les améliorations du système suivront.

Quelles sont les principales caractéristiques du marché postal afghan?  
Notre plus gros client est le gouvernement, qui représente environ 85% de notre clientèle. Les entreprises comptent pour environ 5%, alors que les ménages ne constituent qu'une part minime du marché. Les services les plus utilisés sont le traditionnel service de la poste aux lettres, celui des petits

paquets et le service EMS, ainsi que les services électroniques de nos télékiosques.

Nous offrons principalement nos services au gouvernement et aux entreprises en raison du développement des télécommunications. En Afghanistan, la plupart des gens utilisent des téléphones portables et d'autres outils, tels que le courrier électronique, pour communiquer.

Qui utilise les télékiosques?  
Les clients qui n'ont pas accès à l'Internet depuis chez eux. Ils viennent au bureau de poste pour consulter leur messagerie et envoyer des messages électroniques, ou pour utiliser nos services électroniques. Ces services postaux électroniques permettent d'effec-



tuer, entre autres, des transferts de fonds et des versements de salaire dans 11 capitales provinciales. Nous formons également les étudiants sur ordinateurs. Les télékiosques se trouvent principalement à Kaboul, mais on en trouve dans les bureaux de poste de neuf autres villes, à raison d'un par ville. Nous prévoyons d'en augmenter le nombre également dans les provinces.

#### Quels sont les services électroniques les plus demandés?

Le courrier hybride, introduit récemment, est apprécié parce qu'il est parfois difficile d'envoyer du courrier depuis certaines provinces, et ce pour des raisons de sûreté. Trois provinces proposent ce service entre elles et Kaboul, dans les deux sens. Il existe des installations permettant d'échanger ce type de courrier entre bureaux de poste dans 11 provinces. L'année prochaine, ce nombre passera à 18, car nous avons récemment conclu un accord avec une compagnie de télécommunications afghane pour fournir des services Internet à des bureaux de poste dans 18 provinces.

#### Comment le courrier hybride fonctionne-t-il en Afghanistan?

Cela dépend du client. Si la personne sait comment écrire un courrier électronique, elle peut utiliser

un télékiosque à cette fin et payer pour le service au guichet. Le courrier électronique est imprimé et distribué par un facteur. Si le client n'est pas en mesure d'écrire un courrier électronique, un employé est là pour l'aider. Il écrit le message à sa place et s'assure de son envoi au destinataire.

#### Quels sont les domaines dans lesquels la poste afghane espère s'améliorer?

Nous devons mieux répondre aux attentes de la clientèle. Pour cela, nous avons besoin de plus de coopération et d'aide technique de la part de l'Union, afin de pouvoir améliorer nos services et occuper notre place légitime sur le marché.

Nous avons élaboré un nouveau plan de développement postal, dont l'objectif principal est l'amélioration de la qualité des services postaux. L'élargissement de notre gamme de produits est un autre objectif, dont l'introduction de nouveaux services, notamment les services électroniques, afin de suivre l'évolution du marché.

Enfin, l'amélioration du suivi et de la localisation des envois EMS constitue un objectif supplémentaire. Nous proposons le service EMS aux clients de toutes les provinces, mais le suivi et la localisation ne sont pas effectués partout, à cause de l'absence d'Internet.

## En bref

### La poste afghane

- 464 bureaux de poste dans 34 provinces
- 34 villes et 381 districts ou zones de distribution
- 10 000 boîtes postales
- 925 fonctionnaires postaux et 585 employés contractuels
- L'essentiel de l'activité consiste à recevoir et à distribuer les envois de la poste aux lettres et les colis
- L'Afghanistan compte environ 28 millions d'habitants parmi lesquels quatre millions vivent à Kaboul, la capitale

### Composantes du nouveau code postal

- Quatre chiffres
- Les deux premiers chiffres indiquent la province; ils sont compris entre 10 et 43
- Les deux derniers chiffres indiquent la zone de distribution de la ville et du district
- Les numéros des zones de distribution urbaines sont compris entre 01 et 50
- Les numéros des zones de distribution des districts sont compris entre 51 et 99



Le postier Amanollah aide un client à récupérer son courrier à Kaboul.

Afizeh traite le courrier partant





# Des timbres pour se souvenir du sida

.....

Près de trois millions de timbres vont circuler au sein et au travers des frontières cette année afin de souligner les 30 ans de l'épidémie du sida et l'importance de continuer la prévention contre de nouvelles infections par le VIH.

.....  
**Par  
Rhéal LeBlanc**

Plus d'une vingtaine de postes à travers le monde participent à une campagne de lancement de timbres et d'autres produits philatéliques afin de souligner cette année commémorative. Les postes participantes comprennent celles du Belarus, du Brésil, du Burkina Faso, du Cameroun, de la Croatie (Mostar), de Fidji, de l'Iran, de l'Iraq, du Kazakhstan, du Luxembourg, de la Nouvelle-Calédonie, du Malawi, de la Moldavie, du Pakistan, de la Slovaquie, de la Roumanie, de la Russie, de la Serbie, de la Turquie, de l'Ukraine et de l'Uruguay. L'Administration postale des Nations Unies (APNU) a également émis trois timbres, qui seront vendus dans les offices des Nations Unies à New York, Genève et Vienne.

«Les timbres, ces formidables œuvres d'art miniatures, sont de nobles ambassadeurs qui transmettent un message important dans les mains de tout ceux qui reçoivent un courrier», relève Edouard Dayan, directeur général de l'UPU. «L'UPU est fière que tant de postes aient répondu à notre appel afin d'accroître la sensibilisation au VIH et au sida. Encore une fois, l'initiative montre l'incroyable valeur des services postaux à travers le monde.»

Depuis le début de l'épidémie, 60 millions de personnes ont été infectées par le VIH, et près de 30 millions sont

décédées des causes liées au sida. La plupart des postes ont conçu leurs propres timbres. D'autres, telles que Ukrposhta, la poste d'Ukraine, a lancé une compétition nationale invitant des artistes à proposer un design de timbre sur le thème des trente ans du sida. Le timbre gagnant sera émis lors de la Journée mondiale du sida le 1<sup>er</sup> décembre 2011.

Un grand nombre de timbres ont été émis en juin afin de coïncider avec les réunions de haut niveau sur le sida ayant eu lieu du 8 au 10 juin dans le cadre de l'Assemblée générale des Nations Unies à New York. La réunion a servi de plateforme aux Etats membres des Nations Unies et aux différents partenaires pour examiner les progrès accomplis et tracer l'avenir de l'action mondiale contre le sida.

«Emettre des timbres est une excellente et importante initiative afin que les gens du monde entier parlent du sida», relève Michel Sidibé, directeur exécutif du Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA). «L'un des plus grands obstacles au problème du sida est la stigmatisation et la discrimination qui entourent la maladie. En initiant le dialogue autour du VIH, ces petits timbres vont jouer un grand rôle pour aider à casser ces barrières.»



En juin, le bureau de poste de l'APNU, situé au siège des Nations Unies à New York, accueille une exposition des timbres sur le sida préparée conjointement avec l'UPU.

### Campagne mondiale

L'initiative philatélique est un élément de la campagne globale sur le VIH lancée en 2009 par l'Union postale universelle, l'ONUSIDA, l'Organisation internationale du Travail et UNI Global Union. La campagne s'appuie sur le réseau postal global afin d'attirer l'attention sur l'importance de la prévention du VIH.

Plus de 23 000 bureaux de poste dans le monde ont participé à la campagne par le biais d'affiches, de cartes postales, d'événements publics et d'un site internet ([www.unaids.org/preventHIV](http://www.unaids.org/preventHIV)) visant à informer la population sur le VIH. La campagne a potentiellement atteint des millions de personnes. La poste du Cameroun, à elle seule, estime que ses supports de communication ont été vus chaque jour par 36 000 personnes.

C'est la première fois que les postes du monde entier rassemblent leurs efforts pour attirer ensemble l'attention sur le sida, mais la sensibilisation à la maladie par la philatélie existe depuis des années. Un rapide décompte du Système mondial de numérotation des timbres-postes de l'UPU a révélé que plus de 60 timbres sur différents thèmes liés au sida ont été émis depuis 2002, date de création de la base de données.



Système mondial de numérotation:  
[www.wnsstamps.ch](http://www.wnsstamps.ch)



Diaporama:  
Timbres du sida au fil des ans:  
[www.upu.int/fr/timbres\\_sida](http://www.upu.int/fr/timbres_sida)

# Du flair à la poste

.....

Amina Moussa Wais est guichetière depuis trois ans au bureau de poste le plus fréquenté de Djibouti.



Amina Moussa Wais prend le bus pour aller au travail, car c'est trop loin pour s'y rendre à pied. Au cours du trajet, elle se sera sans doute plongée dans la lecture d'un roman policier, son genre préféré. «Lire ces romans, c'est mon passe-temps», avoue-t-elle.

Agée de 27 ans, Amina habite chez ses parents. Pour elle, le bureau de poste est le lieu par excellence d'échanges entre les gens. C'est pour cette raison qu'elle a postulé un emploi au guichet. Trois ans plus tard, à la recette principale de Djibouti, elle est très occupée. Elle travaille six jours sur sept et sert une centaine de clients chaque jour. Parmi ses clients – Djiboutiens et étrangers – et compte tenu de ses lectures, elle a le flair pour démasquer les resquilleurs, confie-t-elle.

Amina gagne 370 euros (523 dollars) par mois, dans un pays où le produit intérieur brut par habitant s'élève à 3 200 euros (4 525 dollars) annuellement. Elle travaille 36 heures par semaine et ne bénéficie pas de congés payés. Sa clientèle va du plus jeune au plus vieux. Elle fournit toutes sortes de services postaux, y compris des transferts internationaux d'argent. «Le service le plus populaire commun aux clients privés comme aux entreprises reste néanmoins l'affranchissement de lettres et de colis», reconnaît-elle.

La poste de Djibouti dispose de 10 bureaux de poste pour servir près de 870 000 habitants sur un territoire de 23 000 km<sup>2</sup>. En plus des services d'envois ordinaires et express, les clients peuvent acheter des cartes de recharge pour leur téléphone mobile ou payer leur facture d'électricité.



.....

Par  
**Faryal Mirza**  
et  
**Poste de**  
**Djibouti**

.....

**Photo:**  
**Poste de**  
**Djibouti**

## Faits et chiffres

### Djibouti

Langues officielles	arabe et français
Population	870 000
Superficie	23 000 km <sup>2</sup>
PIB par habitant	4 525 dollars
Monnaie	Franc de Djibouti
Principales industries	exportation de café, sel, cuir, haricots secs, céréales, autres produits d'agriculture et cire
Services postaux	services de courrier express et commercial, philatélie, courrier ordinaire
Number of post offices	10



## Botswana

**BotswanaPost** a ouvert un nouveau centre international d'échange du courrier. Chiffré à 7,2 millions de dollars, ce centre reçoit les envois du régime intérieur et international, bénéficie des technologies de pointe et traite jusqu'à 36 000 lettres à l'heure. **JD**

## Brésil

**Correios** a créé un service postal en braille pour les handicapés visuels. La correspondance destinée ou provenant des 150 000 aveugles vivant au Brésil est acheminée vers une centrale à Belo Horizonte où l'écriture est convertie en braille et vice-versa. Les aveugles communiquent désormais plus facilement avec des prestataires de services et les administrations publiques. **JD**

## Canada

Avec l'aide de **Postes Canada**, la police a saisi plus de 40 000 timbres contrefaits et 10 000 timbres déjà utilisés provenant d'épiceries de quartier à Montréal et à Toronto. **Postes Canada** a déclaré avoir perdu 2,6 millions de dollars canadiens (2,7 millions de dollars américains) de revenus. Cinq personnes ont été arrêtées et trois accusées de contrefaçon. Les inculpés sont passibles d'une amende d'un million de dollars canadiens et de cinq années de prison. **RP**

## Estonie

Selon **Eesti Post**, le nombre d'ordres de paiement adressés par son service de facturation électronique a triplé au cours de l'année passée, en grande partie grâce aux nouvelles fonctions mises en place pour les services publics. Le service, lancé en 2009, permet de

transmettre les factures par courriel en format PDF. **RP**

## France

Dans le souci de réduire son empreinte carbone, **La Poste** lancera la lettre écologique pour les particuliers et les entreprises. Commercialisée le 1<sup>er</sup> octobre 2011, elle sera transportée en train et distribuée le deuxième jour suivant le dépôt.

Autre nouvelle offre: la lettre en ligne, générée à partir d'une connexion Internet, imprimée par **La Poste** et distribuée le lendemain. Le client peut ainsi expédier de n'importe où dans le monde une lettre jusqu'à 19 heures, heure locale, distribuée le lendemain sur l'ensemble du territoire français. **JD**

## Allemagne

**Deutsche Post DHL** a enregistré une hausse de 6,9% de son chiffre d'affaires au cours du premier trimestre 2011 pour un montant de 12,8 milliards d'euros (18,2 milliards de dollars). La forte hausse est surtout à imputer à la filiale DHL et aux recettes stables du segment colis dynamique. Le groupe a annoncé une croissance de 27% de son bénéfice net par rapport à la même période l'an dernier, soit 325 millions d'euros. Avec la reprise économique et l'augmentation des envois internationaux, notamment sur les marchés asiatiques, l'entreprise s'attend à une croissance encore plus marquée à l'avenir. **RP**

## Grande-Bretagne

La Commission européenne (CE) a autorisé le gouvernement britannique à accorder un financement de 180 millions de livres à **Royal Mail**. Cette subvention permettra aux

bureaux de poste non rentables en zone rurale de rester ouverts, selon le communiqué de presse de la CE. Elle a aussi approuvé un maximum de 1,15 milliard de livres comme contribution au «fonds de roulement», permettant à Post Office Ltd de détenir suffisamment de liquidités pour poursuivre ses activités. Selon les conclusions de la CE, la subvention permettra à l'opérateur de «continuer à jouer son rôle social et économique essentiel tout en respectant la concurrence». **RP**

## Suisse

**La Poste Suisse** annonce un bénéfice total de 910 millions de francs (1 milliard de dollars) en 2010, soit une hausse de 25% par rapport à 2009. L'entreprise précise que sa branche des services financiers, PostFinance, représente 61% de cette hausse. Pour les autres services postaux, une plus grande efficacité et la croissance des volumes de colis en raison de la reprise économique ont compensé la baisse des volumes de courrier, bien que les bureaux de poste et la division commerciale aient continué à enregistrer des pertes. **RP**

## Etats-Unis

Le **service postal des Etats-Unis, USPS**, réduira ses activités pour économiser 750 millions de dollars par an. Parmi les principales mesures figurent la fermeture de sept bureaux régionaux et le départ volontaire d'employés cumulant 25 ans de service. Le Postmaster General Patrick Donahoe a indiqué que «la structure dégraissée et moins bureaucratique» continuerait de répondre aux attentes des employés, des clients et du secteur **RP**

# PHILANIPPON 2011 estampille le monde

**Par Toshihide Suzuki, de Japan Post**

En partenariat avec la Fédération philatélique du Japon et la Fondation de philatélie japonaise, Japan Post accueillera à Yokohama, du 28 juillet au 2 août, l'exposition mondiale de timbres PHILANIPPON 2011.

L'exposition a pour but de diffuser la

culture philatélique, notamment chez les enfants. Sa thématique: les timbres relient le monde. Les visiteurs assisteront à des spectacles et ateliers interactifs, participeront à un concours international et verront des collections inédites appartenant aux plus grands collectionneurs. Est également prévue une exposition animée et des tim-

bres manga du monde entier.

Les visiteurs pourront acheter des timbres-poste inédits provenant du Japon et d'autres pays auprès de 50 opérateurs postaux et de 60 détaillants venus du monde entier.



[www.philanippon.jp/](http://www.philanippon.jp/)



## Dimensionner votre projet, c'est mon métier.

Gilles MOUSSION

Responsable Business Développement

CONSEILLER | **CONCEVOIR** | RÉALISER | ACCOMPAGNER | VALORISER

Chaque projet est unique, c'est pourquoi nous proposons systématiquement des réponses technologiques personnalisées. Nos équipes recourent à la modélisation des solutions qu'elles conçoivent et nous nous appuyons sur les dernières générations d'outils de simulation pour tester les scénarios.

Pour vous, et à chaque étape du cycle de vie de votre process, SOLYSTIC propose un large éventail de solutions sur-mesure.

Avec SOLYSTIC, concevez les solutions de demain.

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



Des solutions postales d'avenir