

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

SEPTEMBRE 2011

N° 3

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

.....

La poste qui te dit  
qui tu es

Les postiers, source  
d'innovation



Le FAQS  
Dix ans  
à renforcer  
les maillons  
de la qualité



## Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

## Mail Daters

For Validation or Cancelling in the Post Office

## Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

**REINER**  
[www.reiner.de](http://www.reiner.de)

# Sommaire

## En couverture

### Le FAQS souffle dix bougies

Six cents projets, 100 millions de dollars investis jusqu'à présent... le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service a certainement fait ses preuves

7

## Articles

### La poste qui te dit qui tu es

De nombreuses postes ont ajouté la vérification d'identité à leurs gammes de services

12

### Préparer l'avenir des postes africaines

Une entente historique en Afrique australe montre la voie

27

### Plaidoyer pour les forêts

La Barbade et la Chine remportent ex æquo le concours international de compositions épistolaires 2011

22

## L'interview

### Emplois, compétences et services de qualité

Le chef d'Uni Global Union estime que l'innovation passe aussi par les postiers

16

## Rubriques

### En bref

4

### Avant-propos

5

### Portrait

6

### Tour d'horizon

28



Le FAQS  
Dix ans  
à renforcer  
les maillons  
de la qualité

Couverture: Die Gestalter

# septembre 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:** Jérôme Deutschmann (JD), Ruby Pratka (RP)

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

**Photographe:** 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

## Sécurité postale

### Modéliser la sûreté du courrier aérien

La collecte d'informations nécessaires pour concevoir un nouveau modèle de sécurité applicable au transport du courrier par voie aérienne progresse bien, selon le président du Groupe intercommissions sur la sûreté (GIS) de l'UPU.

Le groupe, qui s'est réuni en juillet pour la deuxième fois au siège de l'UPU à Berne, est chargé d'harmoniser les normes mondiales en matière de sécurité postale afin que le courrier international puisse s'acheminer efficacement en cette période de sûreté aérienne de plus en plus musclée.

Créé en avril, le groupe réunit des représentants du monde postal ainsi que d'organisations issues des secteurs de l'aviation, des douanes, de la normalisation, du commerce et de la sécurité, dont l'administration américaine chargée de la sûreté du transport (Transportation Security Agency).

Selon Ebbe Andersen, de la poste danoise, le groupe qu'il préside respecte son calendrier de travail. «Notre défi consiste à mieux comprendre comment les opérations du courrier sur le plan international fonctionnent dans différents pays», a-t-il expliqué. «Comment le courrier international est-il intégré dans le réseau? Comment est-il transporté? Quelles mesures de sûreté sont appliquées? Nous essayons d'identifier les maillons faibles et de trouver une solution commune puisque toute mesure de sécurité aura un impact sur toutes les postes.»

Le groupe présentera un projet de modèle de sécurité postale au Conseil d'administration et au Conseil d'exploitation postale de l'UPU avant de demander son adoption lors du Congrès postal universel en 2012.

Une fois qu'un modèle sera développé, le groupe le testera dans le cadre d'un projet pilote. «Il sera essentiel de mettre ce modèle à l'essai avec les compagnies aériennes pour voir s'il fonctionne», a précisé Ebbe Andersen.



**Janet Napolitano salue les efforts de l'UPU**

#### Normalisation

L'UPU estime qu'un modèle de sécurité postale tenant compte des spécificités du courrier international expédié sur des avions commerciaux ou fret est nécessaire. Des procédures claires et uniformes empêcheraient d'autres pays ou entités de développer et de faire appliquer des mesures de sûreté pouvant nuire à l'acheminement rapide du courrier international.

De nouvelles règles de sécurité lancées l'année dernière par TSA ont forcé plusieurs postes à stopper ou à retarder, pendant plusieurs mois, l'envoi de courrier destiné aux Etats-Unis. L'UPU veut éviter que pareille situation ne se reproduise, sachant que d'autres pays, ainsi que l'Union européenne, sont en train d'élaborer leurs propres mesures de sécurité en matière de transport aérien.

#### Soutien des Etats-Unis

Janet Napolitano, cheffe du département de la sécurité intérieure aux Etats-Unis, a salué les efforts déployés par l'UPU pour créer des normes de sécurité internationales.

S'exprimant lors d'une récente réunion de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) à Bruxelles, la secrétaire américaine à la sécurité intérieure a reconnu les efforts conjoints de l'UPU, de l'OMD et de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour renforcer la sûreté de la chaîne mondiale de

transmission du courrier. «Nous devrions tous soutenir les travaux en cours au sein de l'UPU (...) pour créer une norme mondiale de transmission anticipée de données sur les dépêches de courrier aux fins de sécurité et mettre en place des procédures normalisées pour traiter et supprimer des anomalies détectées dans les hubs internationaux de transit. Ces efforts permettraient de mettre à jour la Convention de l'UPU et ses Règlements. On espère que cela pourra avoir lieu l'année prochaine», a-t-elle indiqué. Le département de la sécurité intérieure travaille avec le GIS.

«Ce groupe a fait des progrès impressionnants, au cours des derniers mois, pour établir des points de contact d'urgence en matière de sécurité dans les 191 pays-membres de l'UPU afin de pouvoir réagir aux alertes concernant la transmission du courrier. J'encourage les pays qui ne participent pas encore à cet effort commun à le faire», a déclaré Janet Napolitano.

Elle a également insisté sur la poursuite sans entrave des échanges internationaux. «La chaîne d'approvisionnement mondiale doit pouvoir reprendre rapidement un fonctionnement normal après toute perturbation majeure, car le fonctionnement efficace du système logistique international est essentiel pour l'économie mondiale», a-t-elle conclu. **RL/**

**FM**

# Avant-propos

En journalisme et en communication, le dicton «ce sont les tonneaux vides qui font le plus de bruit» prend tout son sens. En formulant une stratégie de communication, en choisissant un sujet et la façon de communiquer avec nos différents partenaires, écouter attentivement le discours des différents intervenants est primordial. Il permet de séparer le bon grain de l'ivraie, indispensable lorsque la crédibilité de l'organisation est en jeu.

L'un des attraits de mon travail actuel est de faire découvrir les personnages méconnus du secteur postal. Communiquer sur leurs réalisations et raconter leurs histoires humanisent l'activité postale et démontrent que notre secteur vaut la peine d'être connu. Ces héros viennent d'horizons divers et, professionnellement, disposent tous de compétences et d'un savoir-faire hors pair. En silence, ils consacrent toute leur énergie à de bons projets et laissent les résultats parler d'eux-mêmes.

Les héros méconnus du numéro précédent travaillaient à la poste japonaise. Cette fois, c'est le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) qui est sous le feu des projecteurs, alors qu'il fête cette année son dixième anniversaire. C'est l'histoire d'une réussite fondée sur les efforts du secrétariat du FAQS,

de ses coordonnateurs sur le terrain, du Conseil fiduciaire, des postes et des pays-membres. Les chiffres ne laissent planer aucun doute sur l'envergure de ce travail collaboratif. Rien qu'en 2010, ces efforts ont abouti au financement de 60 projets pour améliorer la qualité de la poste aux lettres. Depuis 2001, près de 100 millions de dollars ont été dépensés au titre des projets FAQS.

Les travaux du FAQS reflètent les valeurs chères à l'UPU: coopérer avec les opérateurs désignés afin d'opérer des changements réels et durables en matière de qualité de service sur le terrain. Il est donc vrai que les idées les plus simples sont parfois les meilleures. L'idée de mettre en place un fonds afin d'améliorer la qualité du service postal universel en est certainement la preuve.

Autres articles de ce numéro: un aperçu des services d'identification proposés par les postes et un entretien avec le secrétaire général d'UNI Global Union, qui nous parle du rôle important que jouent les employés postaux dans l'innovation.

**Faryal Mirza, rédactrice en chef**

## Stratégie postale mondiale

### Le point sur les tables rondes régionales

Le financement du service universel, les ressources humaines et les services financiers ont dominé les discussions lors des tables rondes régionales tenues jusqu'à présent. Les rencontres, organisées dans sept régions différentes, ont permis aux acteurs postaux régionaux de s'exprimer sur la prochaine stratégie postale mondiale, leurs préoccupations et leurs besoins.

Au moment de mettre sous presse, six des sept tables rondes avaient déjà permis à 400 participants de plus de 170 pays-membres de discuter des buts proposés dans la prochaine feuille de route.

A Addis Ababa (Ethiopie), les participants ont parlé notamment du service universel et de son application et de son financement en

Afrique. Selon le Cameroun, la nouvelle stratégie doit tenir compte de l'adaptation du service universel aux réalités actuelles du marché. Le Nigeria a aussi fait savoir que la formation et le renforcement des capacités seraient essentiels à la mise en œuvre de la stratégie sur le plan régional.

A Saint-Petersbourg (Russie), les discussions ont porté sur le développement des services financiers, notamment sur les investissements nécessaires dans les technologies de l'information et de la communication et l'amélioration de l'accès à ces services.

#### Financement

Lors de la rencontre à Ulaanbaatar (Mongolie), la Chine a déclaré qu'elle espérait voir la réforme et le dévelop-

pement du secteur au nombre des priorités contenues dans la prochaine stratégie postale mondiale. L'Indonésie a souligné l'importance de recourir aux nouvelles technologies pour stimuler la réforme du secteur. Le financement du service postal universel a aussi alimenté les discussions, et plusieurs pays ont demandé à ce que l'UPU joue un rôle proactif dans ce domaine.

Pour Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, l'élaboration de programmes et projets concrets, aux objectifs réalisables, et la disponibilité de ressources humaines et financières adéquates doivent être au cœur d'une stratégie claire pour l'UPU, a-t-il déclaré à Doha (Qatar) en septembre. **FM**



## Portrait

### La passion des imprimés

**Nom:** Jean-Luc Voisard

**Fonction:** Responsable de l'imprimerie

**Direction:** Logistique

**Nationalité:** Suisse



Que vous lisiez ce magazine en allemand, en espagnol, en arabe, en russe ou en chinois, sachez qu'il est imprimé par l'unité où travaillent Jean-Luc Voisard et son équipe. Jean-Luc dirige l'imprimerie au Bureau international depuis deux ans. De l'imprimerie sortent des centaines d'ordres du jour, de circulaires, de règlements et de publications diffusés afin de tenir les pays-membres de l'UPU informés.

«Nous imprimons tous les documents des réunions», explique-t-il en montrant un mur de classeurs remplis de circulaires publiées dans les six langues des Nations Unies. L'imprimerie produit également des CD, des DVD, des enveloppes, des étiquettes à codes à barres et des brochures et des livres.

Jean-Luc supervise les nombreux travaux depuis un bureau vitré que ses collègues appellent affectueusement «l'aquarium». Des tables sont couvertes de bordereaux d'impression et de documents.

«En tant que responsable, j'organise les travaux de production et de mise en page. Je connais le fonctionnement des machines et des programmes, les répare au besoin et imprime moi-même dès que la charge de travail augmente ou que l'un de mes collègues est absent», explique-t-il. Il supervise la maintenance des 28 imprimantes réparties

dans les différents services du Bureau international

«J'ai toujours été passionné par tout ce qui touche au graphisme, aux livres, aux écrits, à la disposition des mots sur une page», nous confie-t-il. Après une formation de quatre ans comme polygraphe et des années d'expérience, Jean-Luc a rejoint le Bureau international en 1997. Il apprécie le travail dans un milieu international. «Ici, nous formons une équipe solidaire et l'ambiance est bonne», ajoute-t-il.

Lorsqu'il n'est pas au bureau, Jean-Luc s'occupe de ses quatre enfants. Il parle français, espagnol et catalan, qu'il a appris enfant. Il aimerait améliorer son anglais. «Je suis des cours, c'est difficile, mais je persévère.»

Jean-Luc est aussi un fan de hockey et de football et joue comme milieu de terrain dans l'équipe de football du Bureau international. **RP**

## La Journée mondiale de la poste sur Facebook

La Journée mondiale de la poste, célébrée le 9 octobre, va servir de tremplin au lancement de la nouvelle page Facebook de l'UPU. Afin de stimuler l'intérêt pour l'événement avant la date même, vous pouvez dès maintenant consulter la page, devenir un ami et inviter d'autres personnes à le devenir aussi.

Facebook et d'autres médias sociaux nous permettent d'étendre notre communication et d'informer des gens à travers le monde des projets de l'UPU, de sa mission et des enjeux postaux en général.

À l'occasion de la Journée mondiale de la poste 2011, le thème du message annuel du directeur général de l'UPU est: «La poste, un service public mondial d'une valeur inestimable». Ne manquez pas de l'écouter sur le canal YouTube de l'UPU ou sur Facebook.



[www.facebook.com/universalpostalunion](http://www.facebook.com/universalpostalunion)

[www.youtube.com/universalpostalunion](http://www.youtube.com/universalpostalunion)

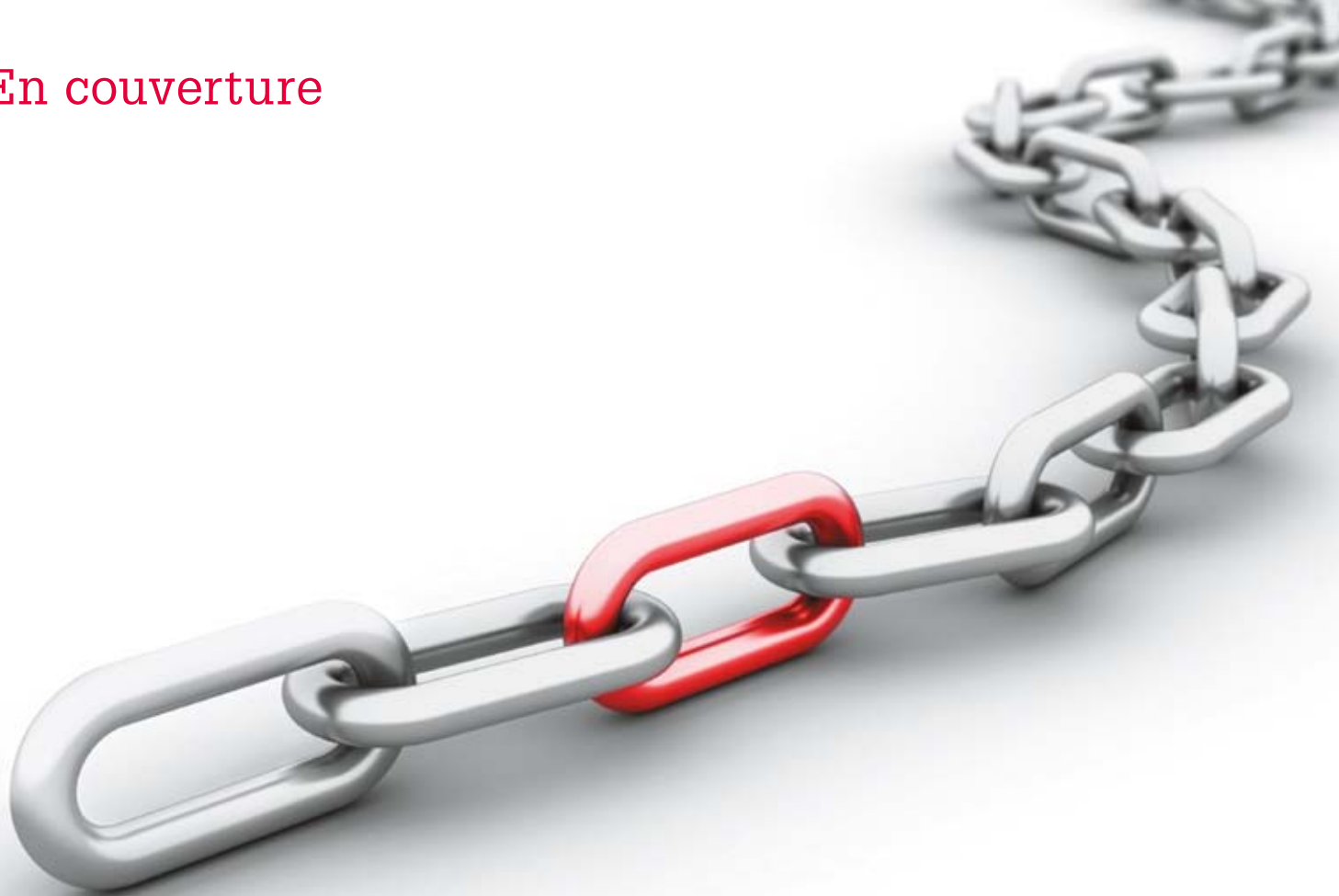
## Batteries au lithium

### Transport aérien, pas maintenant

Dans le dernier numéro d'*Union Postale* (juin 2011), nous avons indiqué que l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions sur le transport des envois contenant des batteries au lithium se ferait le 1<sup>er</sup> octobre 2011.

Depuis, nous avons appris que ces dispositions s'appliqueront à tous les modes de transport, sauf aérien. D'autres discussions concernant l'harmonisation des dispositions de l'Organisation de l'aviation civile internationale aux modifications apportées à la Convention de l'UPU se tiendront en octobre 2011.

Pour toute précision, veuillez contacter: David Bowers, david.bowers@upu.int, +41 31 350 31 11. **FM**



# La qualité de service fête dix années d'amélioration

.....  
Lancé le 23 avril 2001, le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU a financé, pour près de 100 millions de dollars et dans le monde entier, 600 projets axés sur le service postal universel.



.....  
**Par**  
**Rhéal LeBlanc**

Le Burundi est un petit pays qui s'étend sur presque 28 000 kilomètres carrés. La poste, qui emploie plus de 600 personnes, exploite 53 bureaux de poste et un seul centre de tri. En 2008, elle peinait à distribuer en un jour ouvrable (en J+1, selon la terminologie postale) 70% des lettres destinées aux résidents de Bujumbura, la capitale. Dans le reste du pays, 65% des lettres étaient distribuées en J+2. Un résultat respectable, mais les dirigeants postaux savaient qu'ils pouvaient faire mieux.

Pour transporter le courrier à destination et en provenance de l'aéroport, la poste ne disposait que d'une seule camionnette tout terrain non bâchée. Il n'était pas rare que les dépêches, exposées aux intempéries, soient emportées par le vent ou mouillées par la pluie. Il fallait faire quelque chose.

Un projet FAQS tout simple – soit l'achat de deux véhicules – a tout changé. Et comment! Un nouveau véhicule a permis à la poste d'assurer plus fréquemment la navette entre le bureau d'échange et l'aéroport, conformément aux horaires aériens et à un plan d'acheminement révisé, tandis que l'autre véhicule a été affecté à la distribution du courrier dans le nord du pays. Aujourd'hui, non seulement les dépêches transportées vers ou depuis l'aéroport sont protégées des intempéries et sécurisées, mais les délais de distribution ont été nettement améliorés grâce à l'acheminement plus rapide du courrier arrivant au centre de tri. Près de 90% du courrier est maintenant distribué en J+1 dans Bujumbura, un résultat supérieur à l'objectif de 80% fixé au début du projet. Sur le reste du territoire, 80% du courrier est distribué en J+2, dépassant aussi l'objectif initial de 75%.

Lazare Ndabubaha, coordonnateur FAQS à la poste du Burundi, se réjouit des résultats. Par ailleurs, il s'enthousiasme à la perspective d'entamer, s'il est approuvé, un nouveau projet qui sera présenté au Conseil fiduciaire pour maintenir les performances dans Bujumbura et augmenter à 85% la distribution du cour-

rier en J+2 ailleurs dans le pays. «Si le projet est approuvé, nous renouvelerons un véhicule et achèterons neuf motos pour pouvoir acheminer plus efficacement le courrier des provinces jusqu'aux communes, reliées par des routes non goudronnées.»

De tels projets FAQS il en existe bien d'autres. Depuis le Bénin jusqu'à la Zambie, de nombreux projets ont permis d'améliorer le service de la poste aux lettres grâce au resserrement des délais d'acheminement et de distribution, à l'adoption de nouvelles technologies pour mieux contrôler les volumes de courrier, à l'achat d'équipement ou à l'amélioration de la sécurité du courrier, entre autres. Comme il s'agit d'améliorer le service postal universel, le FAQS est financé à partir d'une majoration des frais terminaux payés aux pays pour la distribution du courrier international d'arrivée, dont les plus de cinq milliards d'envois traités annuellement génèrent des recettes importantes pour les pays concernés.

### **Financement stable**

Depuis sa création, le FAQS s'est révélé une source de financement stable. C'est un outil original de financement du développement postal en lien direct avec la mission confiée à l'UPU. Les fonds sont mis à la disposition des pays bénéficiaires lorsque les projets proposés sont adoptés par le Conseil fiduciaire du FAQS.

Fin 2010, le montant disponible pour de nouveaux projets s'élevait à 46 millions de dollars américains. Onze pays bénéficiaient chacun de fonds totalisant plus d'un million de dollars, tandis qu'une dizaine bénéficiaient de montants situés entre 500 000 et un million de dollars. Soixante-quatre disposaient de montants entre 100 000 et 500 000 dollars, alors que 92 disposaient de moins de 100 000 dollars.

La première année du FAQS, moins de dix projets avaient été présentés. Dix ans plus tard, le Conseil fiduciaire chargé d'examiner, d'approuver et d'assurer le suivi de tous les projets, donne le feu vert, en général,





**Grâce à un financement de près de 400 000 dollars accordé par le FAQS, LibanPost a acheté 260 assistants numériques personnels pour son personnel de distribution. Les postiers les utilisent pour optimiser la distribution des envois recommandés selon les normes internationales.**

**Un projet de plusieurs millions de dollars a permis à la poste chinoise de développer un logiciel et d'acquérir des machines pouvant traduire en mandarin des adresses écrites en d'autres langues afin d'améliorer le traitement du courrier international.**

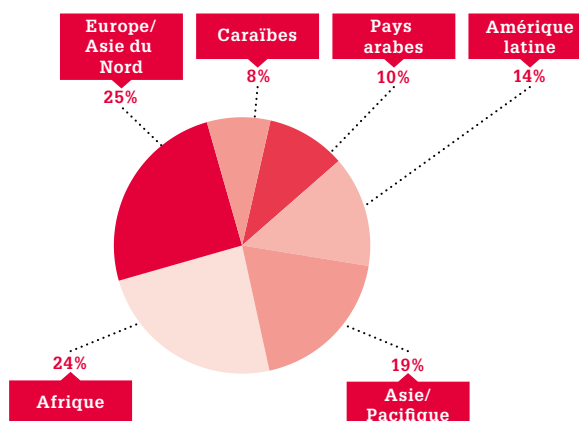
à plus d'une cinquantaine d'initiatives par année. En 2010, il a approuvé 57 nouveaux projets. Ainsi, au Mexique, un projet estimé à 1,3 million de dollars permettra à la poste d'améliorer ses opérations postales grâce à la création d'un centre de tri automatisé. En Côte d'Ivoire, pays où la poste a subi les affres de la récente guerre civile, un projet de 123 000 dollars permettra d'améliorer la distribution du courrier à Abidjan, la capitale économique, et dans quatre autres grandes villes du pays. Le Suriname développera un système de codes postaux et d'adressage, tandis que la poste bulgare, grâce à deux projets d'une valeur globale de plus d'un million de dollars, améliorera la fiabilité et la disponibilité des services postaux ainsi que le traitement du courrier dans les centres de traitement aéroportuaires et les bureaux d'échange internationaux.

### **Qualité durable**

Denise Vreuls est cheffe du projet FAQS depuis 2004. Au cours des ans, celle qui tirera sa révérence en novembre 2011 a vu le FAQS considérablement évoluer. Son équipe au Bureau international est passée de deux à huit personnes. Elle a vu l'admission de projets régionaux au financement en 2004 puis globaux en 2008 et la mise en place de l'évaluation des projets sur le terrain en 2004. Et lors du Congrès postal universel 2008, un nouveau règlement du FAQS a été adopté afin de prévoir une distribution plus équitable et plus grande des ressources financières aux pays en ayant le plus besoin, notamment ceux les moins avancés.

Si le FAQS peut se targuer d'avoir stimulé les pays à proposer des centaines de projets au cours de ses dix années, l'objectif ne consiste pas uniquement à présen-

Répartition des projets par région au 31 décembre 2010



ter et à terminer un projet, rappelle Denise Vreuls. Chaque projet doit atteindre des objectifs concrets et mesurables, et la qualité de service doit s'améliorer sur la durée, non pas seulement pour une période précise. «Le but d'un projet ne consiste pas seulement à acheter des véhicules ou à installer un nouveau logiciel. Ces actions ne sont que des moyens pour arriver à une qualité durable du service postal dans le pays.»

En ce sens, l'évaluation des projets est essentielle, et le suivi des projets ne peut être plus rigoureux, souligne Denise Vreuls. L'utilisation des fonds accordés à un pays est consignée dans un rapport remis aux neuf membres du Conseil fiduciaire, qui se réunissent quatre fois par an. Depuis 2007, des prix FAQS sont même décernés aux pays ayant le mieux réalisé ou dépassé les objectifs de leurs projets.

Tous les projets sont évalués de façon indépendante, soit par des experts recrutés sur le terrain ou par les sept coordonnateurs de projets régionaux de l'UPU, basés dans différentes parties du monde. L'évaluation d'un projet se déroule normalement deux ans après sa conclusion afin de justement contrôler l'effet durable des mesures mises en place pour améliorer la qualité de service.

Lors d'une récente mission d'évaluation de projet, un expert a constaté que les motos achetées avec des ressources FAQS étaient utilisées pour acheminer les envois EMS, le produit express de la poste non soumis aux frais terminaux et donc non admissible à un financement du FAQS. Mis devant les faits, le pays a dû choisir de rembourser le coût des motos ou d'en acheter avec ses propres moyens et de les mettre au service de la distribution de la poste aux lettres.

## Améliorations durables

Magali Zegarra, assistante au projet FAQS et responsable de la région Amérique latine et Afrique francophone, estime que le Fonds a donné aux postes bénéfi-

ciaires les bases nécessaires pour mieux gérer leurs projets. «Le FAQS, c'est de la gestion de projets pure et simple», dit-elle. «Vu le suivi étroit des projets, les gens se responsabilisent.»

A la question de savoir si le FAQS a réellement contribué à améliorer la qualité du service postal, Denise Vreuls répond sans hésitation: «L'évaluation des projets démontre que les résultats sont en grande majorité atteints, voire dépassés, et que les améliorations au service postal national sont durables. Le FAQS a été l'un des grands outils mis à la disposition des pays pour améliorer leur qualité de service. Maintenant il faut analyser les résultats pour démontrer l'impact de ces projets nationaux sur le plan mondial, ce qui est plus difficile. Seuls les résultats de programmes de mesure de la qualité de service, comme le système de contrôle mondial, communément appelé GMS, pourront nous dire si, dans l'ensemble, le FAQS a permis une amélioration de la performance globale des opérateurs.»

## Contact privilégié

Les relations étroites entretenues par l'équipe FAQS au Bureau international avec les coordonnateurs dans chaque pays ont largement contribué au succès du FAQS. Denise Vreuls et Magali Zegarra reconnaissent qu'elles et leurs collègues bénéficient d'un contact privilégié avec ces coordonnateurs, qui s'adressent à eux par leur prénom au téléphone ou dans leurs courriels et leur rendent visite lors des sessions du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration. «Pour une bonne collaboration, il est fondamental de fidéliser nos coordonnateurs», précise Denise Vreuls.

Pour le Burundais Lazare Ndabubaha, coordonnateur national depuis la création du mécanisme de financement, le FAQS a fait ses preuves. «C'est une bonne chose. Il aide les pays en développement à améliorer la qualité de service de la poste aux lettres. Il faudrait qu'il soit maintenu à l'avenir.»

«Un projet ne consiste pas seulement à acheter des véhicules ou à installer un nouveau logiciel. Ces actions ne sont que des moyens pour arriver à une qualité durable du service postal dans le pays.»



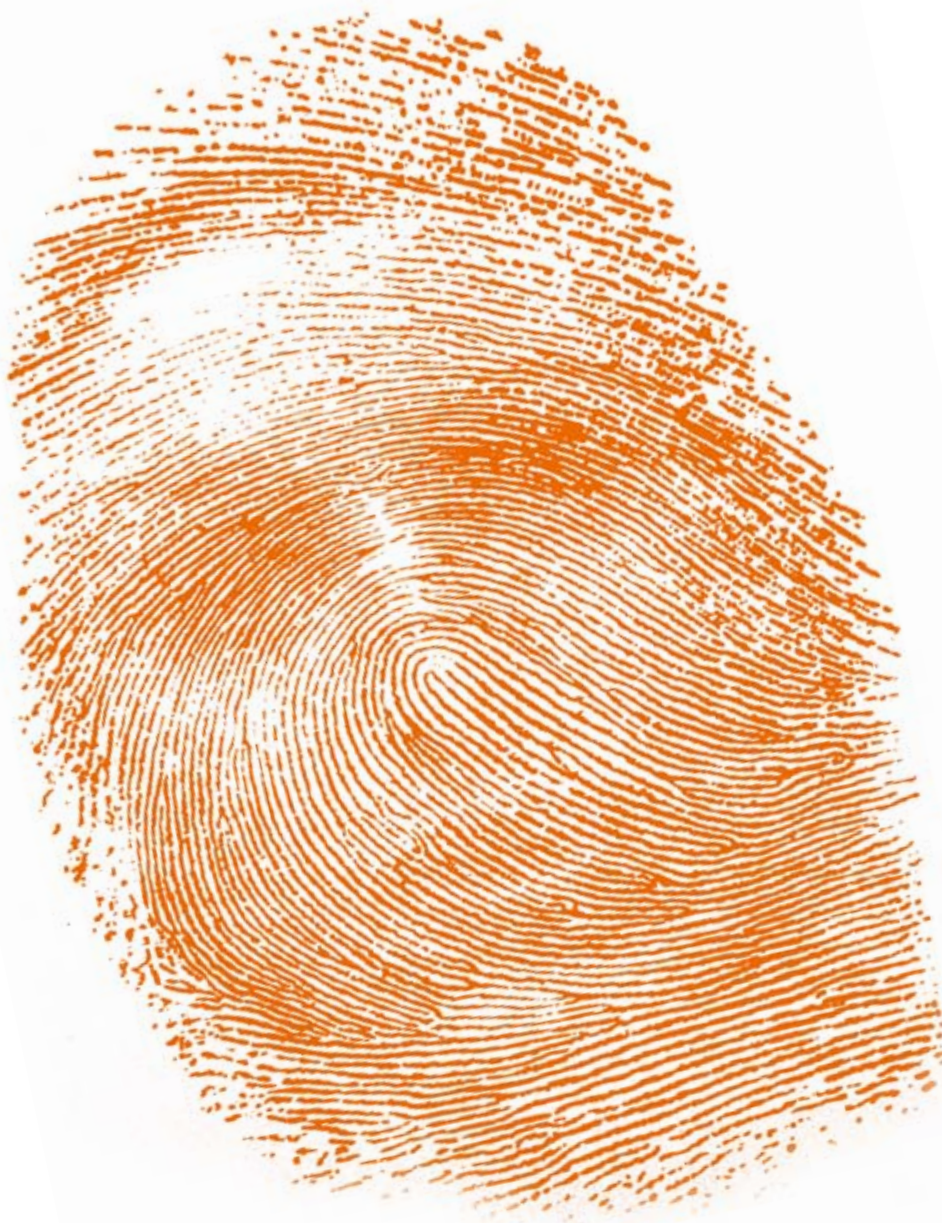
## Le FAQS en chiffres

- D'avril 2001 à décembre 2010, le FAQS a financé près de 600 projets partout dans le monde, pour un montant de 98,334 millions de dollars.
- Le Bénin a été le premier pays à bénéficier du FAQS, en avril 2001, afin d'améliorer l'accès aux services postaux dans les zones périphériques de Cotonou.
- Le Chili et l'Argentine comptent le plus grand nombre de projets FAQS depuis sa création, avec 19 et 16 respectivement.
- 18 projets régionaux et 8 projets globaux bénéficient à un ensemble de pays.
- 46 millions de dollars étaient à la disposition des pays bénéficiaires au 31 décembre 2010.
- En moyenne, 13 millions de dollars américains sont injectés chaque année dans le FAQS.

Bien qu'intégrant tardivement le marché de l'identification, les postes ont peut-être certains avantages. «Tout

«Nous prévoyons une augmentation de ces chiffres pour l'exercice 2010/2011», a déclaré un porte-parole





de la poste. «Certains de ces services comprennent des demandes de passeport australiens et britanniques, de permis de conduire en Australie du Sud, d'extraits de casiers judiciaires en Australie de l'Ouest ainsi que de délivrance d'une carte permettant de travailler avec des enfants dans ce dernier Etat et dans celui de Victoria.»

#### **Pour bien démarrer**

Pour les postes qui intègrent un marché compétitif, servir d'intermédiaire entre les entreprises et l'administration publique (B2G – business to government – en abrégé) peut constituer un bon point de départ, estime Kristian Sund.

«Viser le segment B2G aide à asseoir l'entreprise sur des bases solides. Une stratégie bien huilée est nécessaire pour se faire une place dans ce marché et toute jeune pousse a besoin d'un premier client. Pour les postes qui ont toujours collaboré étroitement avec l'administration publique ou en ont même fait partie, l'avoir comme cliente peut être un bon moyen de faciliter le lancement de ces services électroniques», soutient-il.

Mais l'universitaire met en garde les opérateurs postaux désireux d'obtenir une part du gâteau. «Il s'agit

d'un marché de niche particulier pouvant présenter des opportunités pour les postes, mais cela ne veut pas dire qu'il soit commercialement intéressant pour toutes les postes d'investir ce marché.»

En matière de mise en œuvre, il avertit que rien ne sert de réinventer la roue: «S'il existe déjà une bonne solution disponible sous licence ou adaptable à vos propres besoins, et que vous pouvez exploiter sous votre propre marque, cela est préférable à développer votre propre solution à partir de zéro.»

Postes Canada s'est associée à l'entreprise privée BackCheck pour lancer son service de vérification d'identité en mars 2011. «BackCheck avait besoin d'un partenaire ayant l'envergure et les capacités techniques de Postes Canada et bénéficiant de la confiance de sa clientèle», explique la porte-parole Anick Losier. «Nous effectuons plus de 500 000 transactions par an pour nos partenaires, telles que des demandes de passeport ou de prêts étudiants, qui supposent une forme ou une autre de saisie et de transmission de données. Le grand public a suffisamment confiance en Postes Canada pour lui confier des informations personnelles.»





Les Canadiens qui postulent à un emploi rémunéré ou bénévole exigeant une enquête de moralité peuvent désormais remplir un formulaire en ligne et le présenter à un bureau de poste accompagné d'une pièce d'identité officielle. Au guichet, les employés recueillent la signature du postulant et scannent les documents, qu'ils envoient à BackCheck, ce dernier terminant la vérification. Ce service, généralement demandé par l'employeur, est gratuit pour le postulant. Anick Losier précise que près de 20 000 vérifications ont été effectuées depuis le lancement de ce service. «Le volume ne cesse de croître d'un mois à l'autre et approche aujourd'hui les 4000 demandes par mois», se réjouit-elle.

### Les poids lourds du marché

Le marché de l'identification est déjà dominé par le secteur privé. «C'est un marché concurrentiel où s'affrontent de nombreux concurrents de poids. L'un des chefs de file sur le marché des services d'authentification est VeriSign, détenu par Symantec, lui-même chef de file dans la sécurité informatique», précise Kristian Sund.

Cela dit, les retardataires tels que les postes possèdent des atouts inhabituels. «Les postes [ont] des atouts dans leur jeu qui peuvent se révéler précieux. Ce que les autres concurrents n'ont pas, c'est un réseau de points de vente tel que celui des postes. Il leur manque également la forte présence de la marque postale», souligne-t-il.

L'étendue du réseau peut se révéler très avantageuse, déclare Umesh Verma, de la direction du déve-

loppement du marché d'India Post. «Les bureaux de poste sont d'un accès très facile pour le public. Nous en avons un grand nombre en Inde et les postiers connaissent les gens», dit-il.

India Post propose une carte de certification de domicile, qui a récemment connu un regain d'intérêt dû à un article publié dans un grand journal national. «Nombre de choses en Inde, tels que les voyages en train et les vols intérieurs, exigent la présentation d'une preuve d'identité», explique Umesh Verma. «Il existe ici de nombreux foyers où personne ne dispose d'aucune pièce d'identité. Ces personnes peuvent maintenant en demander une dans un bureau de poste, et elle est facile à obtenir.»

Il explique qu'auparavant la carte d'identité postale, qui existe depuis 1890, «ne servait que pour la collecte et la distribution du courrier». A l'instar de la poste, la carte a évolué. «C'est maintenant un produit avec une valeur ajoutée, une carte en plastique pouvant remplir de multiples usages», dit-il. La date de naissance, le numéro de téléphone, le groupe sanguin ainsi que d'autres informations peuvent y être enregistrés. Dans les régions où la carte est proposée, il est possible de télécharger ou de retirer un formulaire de demande, de faire vérifier ses références à un bureau de poste local et d'obtenir la carte moyennant le paiement de frais de dossier s'élevant à 250 roupies (5,50 dollars).

Umesh Verma explique que le programme est mis en place progressivement dans toute l'Inde. «Nous

# «Le grand public a suffisamment confiance en les postes pour lui confier des informations personnelles.»

.....  
**Carte émise par  
la poste indienne**



l'avons lancé en tant que projet pilote, il y a trois ans, dans l'Etat de Tamil Nadu. [Il a généré] d'importantes recettes, et le public a très bien réagi», confie-t-il. «Nous avons décidé d'étendre le projet au niveau national en 2011.» Selon lui, 800 grands bureaux de poste régionaux ont déjà reçu des instructions concernant sa mise en œuvre, et India Post espère étendre le programme à l'ensemble des 155 000 bureaux de poste du pays dans les années à venir.

## **Virage numérique**

Les autres postes ayant investi le marché de l'identification sont passées au numérique. «Il est très important de parler du réseau postal physique, mais les postes se convertissent de plus en plus au numérique. Elles jouent un rôle décisif dans la mise en relation des identités numériques et physiques», affirme Farah Abdallah, experte en échanges électroniques à l'UPU. Les postes d'Arabie saoudite, de Tunisie, de Qatar, d'Autriche, d'Italie, de France, d'Espagne et du Danemark proposent des identités numériques aux clients afin de faciliter le commerce électronique et de rendre les transactions en ligne plus sûres, explique la spécialiste.

La Poste tunisienne vend, dans le cadre de son programme e-Dinar, des cartes à puce avec deux numéros d'identification personnels (NIP). Un code composé de huit caractères sert à confirmer les achats en ligne, tandis qu'un autre de quatre caractères permet d'effectuer des retraits en espèces à partir d'un compte postal. Ces codes servent également à signer électroniquement des formulaires d'inscription à l'université, à l'académie fédérale des postes et aux cours pour l'obtention du permis de conduire.

En Suisse, La Poste s'est rapidement imposée sur ce marché avec le lancement de SuisselD en 2010. Ce produit est disponible sous forme de clé USB et de carte à puce. Les utilisateurs branchent le dispositif et se

connectent avec un NIP sécurisé, leur permettant de signer des documents légaux et financiers ainsi que de valider des achats en ligne.

«Le gouvernement helvétique a lancé ce produit pour créer un certificat d'identité électronique normalisé en Suisse», déclare Nathalie Salamen, porte-parole de La Poste Suisse. «Ces signatures ont une valeur juridique. Cette solution simplifie considérablement les transactions électroniques. Par exemple, il est maintenant possible de faire sur Internet toutes les démarches administratives pour acquérir une maison.»

Intégrer le marché était une manière de s'adapter à un monde en mutation. «Nous avons toujours transporté des lettres, des journaux et de la publicité. Mais il s'agit ici d'un marché des communications différent, où nous nous trouvons en concurrence avec les messages SMS et le courrier électronique. Nous ne pouvons pas rater l'occasion de nous diversifier électroniquement. Au lieu d'encourager les clients à continuer à envoyer des lettres, nous entrons dans le marché des services numériques.»

Nathalie Salamen explique que, pour le moment, SuisselD est à l'origine d'une petite part, quoique non négligeable, des bénéfices de La Poste Suisse, par rapport au secteur du courrier et à sa division bancaire, PostFinance. «Nous sommes une entreprise de communication et il s'agit là d'un marché des communications», affirme-t-elle. «Ces activités de niche rapportent peut-être moins de bénéfices maintenant, mais elles sont essentielles pour le futur de notre entreprise.»

# Emplois, compétences et services de qualité

.....

Philip Jennings, secrétaire général d'UNI Global Union, nous explique pourquoi son organisation, qui rassemble 1000 syndicats de 150 pays, mise sur l'innovation dans le secteur postal.

.....

**Par Faryal Mirza**

**Photo:**  
**Uni Global Union**

Que fait Uni Global Union?

Philip Jennings: Nous sommes ce que nous disons que nous sommes: un syndicat international.

Aujourd'hui, les syndicats évoluent dans une économie mondiale. Notre mission consiste à monter des syndicats et à les réunir afin d'améliorer les conditions de travail de nos membres, mais avant tout, pour donner un visage humain aux problèmes de la mondialisation qui touchent la majorité des travailleurs.

Le secteur postal, lui, quelle face la mondialisation lui montre-t-elle?

Le secteur postal est l'un des premiers secteurs économiques à avoir connu la mondialisation, en ayant rendu possible la communication entre les peuples au-delà des frontières nationales. Les services postaux ont cette éthique merveilleuse à laquelle nous sommes très attachés: le service universel à un prix abordable. Le secteur postal est unique en ce sens, mais force est

de constater que cette belle valeur est endommagée par une approche idéologique de la mondialisation. Et les services postaux n'y ont pas échappé. Si nous regardons les changements qui se sont produits sur la base du modèle de Chicago, qui consiste à croire que la privatisation, la déréglementation et l'ouverture du marché à la concurrence n'auraient pas d'impact sur le service universel à un prix abordable, les résultats sont calamiteux.



Nous adoptons une position offensive, car nous sommes convaincus que les services postaux en valent la peine. Nous ne nous battons pas seulement pour les travailleurs, mais aussi pour un public plus large, c'est pourquoi nous ne reculons pas devant les régulateurs, les gouvernements et certaines idées absurdes que nous entendons aujourd'hui.

Vous avez parlé de l'idéologie négative qui nuit au système postal. Que peuvent faire les employés?

D'abord, nous sommes face à une nouvelle dimension pour les sec-

teurs de la poste et de la logistique. Notre rôle, en tant que syndicats, est de faire entendre la voix des travailleurs au sein du réseau postal traditionnel et des nouvelles entreprises privées sur le marché. Nous pensons qu'il est important pour les opérateurs en place que les entreprises concurrentes soient aussi syndiquées. Par conséquent, le message que nous envoyons aux employés des nouveaux transporteurs est: syndiquez-vous!

Nous rencontrons des gens courageux prêts à s'engager et à se syndiquer, mais ils ne peuvent pas le faire. Selon nous, pour entrer sur le marché postal ou logistique, les employés travaillant chez les

concurrents devraient, à l'instar des postes nationales, avoir le droit de négocier et de bénéficier d'une convention de travail collective. Le syndicat constitue un soutien fondamental pour les employés. Sa valeur ajoutée: un lieu où les employés peuvent partager leurs préoccupations, chercher des conseils et trouver des solutions innovantes.

Je suis désolé de devoir dire que certains nouveaux acteurs du marché sont loin du compte. Ils devraient pourtant le savoir. Chacun doit fonctionner selon des règles. Même si des changements idéologiques ont lieu, nombreux sont ceux qui souhaitent une mondialisation plus humaine et socialement responsable.

Compte tenu du marché actuel et de l'évolution économique de ces dernières années, certains pensent que les postes elles-mêmes et la notion de service universel sont dépassées.

Pas du tout. Nous, en tant que mouvement syndical, sommes attachés aux valeurs universelles de solidarité, de justice sociale et de responsabilisation. Chacun a droit à une chance. Nous sommes là justement pour défendre ces valeurs fondamentales et pour montrer que nous avons une organisation qui œuvre dans ce domaine. Pour les services postaux, l'accès au service universel à un prix abordable est primordial, et cet objectif fondamental ne doit pas être sacrifié sur l'autel de la révolution technologique.

Nous pensons qu'il est important de dire aux opérateurs postaux, aux régulateurs et aux gouvernements d'envisager les services postaux sous un nouvel angle. Les syndicats trouvent des solutions

## Bioclip

Philip Jennings est le premier secrétaire général d'UNI Global Union, confédération syndicale novatrice créée en 2000 pour relever les défis d'ordre mondial. Forte de 20 millions d'adhérents, UNI Global Union couvre un large éventail de branches des secteurs tertiaire et privé: commerce, services bancaires, télécommunications, technologies de l'information, arts graphiques, services immobiliers, médias et divertissements, et poste et logistique.

Auparavant, Philip Jennings était secrétaire général de la Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET) et a débuté sa carrière dans un syndicat du secteur de la finance au Royaume-Uni. D'origine galloise, il est titulaire d'une maîtrise en économie de la London School of Economics et d'une licence en études commerciales, avec mention, de l'Ecole polytechnique de Bristol.

UNI Global Union est membre du Comité consultatif de l'UPU.



# «Nous adoptons une position offensive, car nous sommes convaincus que les services postaux en valent la peine.»

innovantes pour les postes. Alors que par le passé, nous insistions sur les aspects juridiques et opérationnels du service universel, nous réalisons aujourd'hui que ces discussions sont arrivées au point mort. La tendance est plus à soutenir le service postal et ses innovations. Nous ne cherchons pas non plus à soutenir les «reliques du passé», mais nous sommes convaincus de l'utilité du service universel, de la possibilité de développer de nouveaux services, même à l'ère des nouvelles technologies. Nous vivons dans un monde moderne, alors, pourquoi ne pas fournir des services postaux novateurs et en faire la publicité? Les gens ne sont-ils pas attachés à leur bureau de poste?

Comment Uni Global Union peut-il promouvoir ces questions d'innovation?

Vous entendez souvent que les syndicats se tournent vers le passé, mais ce n'est pas notre cas. Nous regardons vers l'avenir. Nous avons une responsabilité sociale envers nos membres, et notre credo est celui du changement constructif, pouvoir créer à partir de nos acquis, plutôt que de scier la branche sur laquelle nous sommes assis.

Les innovations que nous avons vues jusqu'à présent ont été motivées par une idéologie de bas coût, à savoir être compétitif du

point de vue du prix et laisser l'innovation aux autres. Cela a eu pour conséquence de briser le modèle de fonctionnement des postes. L'Union postale universelle devrait mener la bataille de l'innovation, et nous serons là pour le dire haut et fort. Nous avons changé: Uni Global Union incarne le changement dans le syndicalisme à l'échelle mondiale.

Malheureusement, nous entendons ici et là que des conventions collectives se réfèrent encore au passé, que les conditions de travail décentes, les salaires équitables, les horaires de travail adaptés et la défense des retraites n'ont plus leur place dans le nouveau secteur postal. C'est faux... vous voulez démontrer votre main-d'œuvre et décrédibiliser votre direction? Nous non.

Comment vos syndicats réagissent-ils lorsque vous parlez d'innovation?

Je suis impressionné par l'enthousiasme de nos syndicats. Ils sont piégés dans des tranchées et se battent pour l'intégrité de leur secteur. Ils luttent contre leurs gouvernements, qui cherchent à privatiser... il est difficile d'avoir les idées claires lorsqu'on est coincé dans les tranchées. Dès qu'on sort la tête, on risque de se faire tirer dessus. Nous devons redonner confiance et courage aux employés, leur créer cet espace où les syndicats trou-

vent des solutions innovantes. Demandez à un facteur quels services supplémentaires il pourrait proposer. Il a plein d'idées. Il suffit de le lui demander. Nous avons dit à nos syndicats: l'innovation dans le service postal est aussi importante que les salaires, les heures de travail ou les retraites. Nous voulons sortir de ce moule. Lorsque nous discutons des questions d'innovation, nous apportons des solutions!

A quels types d'innovations pensez-vous?

Prenons une personne qui arpente les rues dans un quartier. Elle doit pouvoir faire autre chose que distribuer du courrier dans des boîtes aux lettres pour se rendre plus utile et fournir d'autres prestations. Ce qui m'a particulièrement marqué, c'est qu'au sortir de la crise financière, les possibilités pour les postes de fournir des services financiers se sont avérées nombreuses. Pour quelles raisons? Parce qu'on a confiance dans la poste. Les postes ont un réseau et peuvent acquérir le savoir-faire. C'est pourquoi je pense que les services financiers sont importants pour les postes.

Invitez-nous à votre table et vous verrez que nous sommes des interlocuteurs constructifs. Quelle que soit la teneur du débat, laissez vos travailleurs s'exprimer sur le travail et sur l'avenir!

# «Invitez-nous à votre table et vous verrez que nous sommes des interlocuteurs constructifs.»

Si les postes décident de se lancer dans les services financiers, comment pouvez-vous, en tant que syndicat des syndicats, relever les défis à venir?

Je n'aime pas la voie qu'empruntent les services postaux. Ce ne sont plus que travail temporaire, déqualification et déprofessionnalisation, ce qui n'est pas la voie à suivre. Les employés des postes ont cet avantage rare de connaître les gens dans les quartiers qu'ils desservent et d'avoir un contact direct avec eux. Ils sont capables de répondre à toutes sortes de demandes que les bureaux de poste doivent gérer.

L'avenir, c'est d'avoir des gens formés dans le secteur des services. C'est ainsi que nous allons reproffessionnaliser le secteur. Je n'accepte pas l'idée selon laquelle on ne peut pas former les gens et les motiver à fournir de nouveaux services. Cela demande de s'engager, d'investir dans les gens et d'établir une stratégie claire. Les syndicats postaux et les employés sont prêts à relever ces nouveaux défis.

Nous nous battons contre le manque d'ambition, le cynisme et la fuite face aux conventions collectives et à la sécurité de l'emploi. Comment voulez-vous fournir un service postal décent si vous ne connaissez pas vos horaires, vos salaires et vos jours de vacances? Où est la motivation? Une nouvelle approche est nécessaire. Emplois de qualité, compétences de qualité, services de qualité. Et seulement forts de ce crédo pourrions-nous réussir.

Revenons-en à la mondialisation et à la libéralisation du secteur postal en Europe. Comment les employés postaux ont-ils réagi?

On sent une grande frustration. L'Union européenne n'est pas honnête. Nous avons adopté une législation qui a fait l'objet de nombreuses négociations. Nous avons eu des garanties. Premièrement, la base sur laquelle était fondée la législation était idéologique. Ils nous ont promis de nous apporter les preuves que la déréglementation et la libéralisation allaient fonctionner, mais nous n'avons rien vu. Ils nous ont promis une étude sur les implications sociales des changements et des filets de protection sociale, mais rien de cela n'a été fait.

Qui investira dans un réseau d'une telle taille? Qui? Le seul acteur intéressé est le secteur privé et tout ce qu'il fera est d'accélérer le démantèlement des réseaux postaux nationaux. Je connais le secteur privé, tout ce qui les intéresse, c'est de trouver de nouvelles niches. Il s'agit d'un réseau postal cannibalisé. L'opérateur postal doit investir dans son infrastructure et ses travailleurs, et, à côté, il y a ceux qui profitent... c'est de la corruption, pas un marché libre. C'est du cannibalisme.

Quel sont les intérêts de la Banque mondiale dans le réseau postal?

La Banque mondiale? Les mêmes foutaises! Nous avons lutté pendant des années pour essayer de faire comprendre à la Banque mondiale qu'elle avait une responsabi-

lité sociale. La méthode du Fonds monétaire international et de la Banque mondiale, consistant à intervenir furtivement pour chaque restructuration et à dire «privatisez et déréglementez», n'a pas fonctionné. Regardez les atouts que le réseau postal présente sur les marchés émergents et les pays en développement. Ne détruisez pas ces réseaux. Nous devons construire des infrastructures et conserver le réseau postal, même si les gens sont aujourd'hui pendus à leur téléphone portable.

Nos relations avec la Banque mondiale ont été tendues en raison des restructurations. Si nous pouvions changer le cours des choses et, conjointement avec la Banque mondiale et l'Union postale universelle, développer le réseau, former et ajouter de nouveaux services... certes, cela demande du financement, mais s'inscrit dans l'innovation. Nous serions ainsi très satisfaits.

Une dernière question sur vos relations avec l'UPU: quo vadis?

Je dois dire que nous disposons d'un arrangement unique: aucune autre institution onusienne ne prévoit un dialogue entre les opérateurs, les employés postaux et les syndicats pour pouvoir construire une véritable relation... sans arrière-pensée. On n'entend pas de commentaires du style «c'est de nouveau le syndicaliste!». Nous sommes pour des contacts dynamiques et constructifs et nous souhaitons être entendus.



## Le moulin à idées

.....  
Pour illustrer à quel point les postiers sont enthousiastes à l'idée d'innover, voici un extrait de *The Postal Record*, magazine mensuel publié par l'Association nationale des postiers (NALC) des Etats-Unis, en août 2011:

Si vous voulez vraiment entrevoir l'avenir de la poste, il vaut mieux poser directement la question aux employés qui sillonnent les routes au quotidien: les facteurs. C'est l'objectif du Projet du dernier kilomètre, qui demande aux facteurs de proposer de nouveaux créneaux pour la poste.

Suite à l'appel à idées paru dans *The Postal Record*, des centaines de facteurs ont envoyé une, deux, voire une douzaine de propositions. Le président de la NALC, Fredric Rolando, a déclaré: «Nous avons reçu plusieurs idées brillantes et concrètes, combinant le bon sens à des éclairs de génie.»

Un postier du Missouri a suggéré de percevoir une taxe lorsque le facteur place un envoi, soit publicitaire ou émanant d'organisations caritatives, au-dessus de la pile de courrier dans la boîte aux lettres. On créerait ainsi des partenariats pour aider les petites entreprises, tels que les vendeurs sur eBay, à démarrer en utilisant les services d'USPS.

Un postier de Baltimore a proposé qu'USPS vende et installe des boîtes aux lettres sûres et à verrou pour protéger contre le vol.

Un autre facteur du New Jersey annonce, après seulement quelques mois de service, qu'il voit déjà des

«opportunités à portée de main». Il demande à USPS de centraliser et de vendre ses adresses, et de promouvoir auprès des publicitaires la fiabilité et l'exhaustivité de ses données.

Etablir des partenariats avec les librairies pour distribuer et retourner les ouvrages empruntés par leurs usagers est la proposition d'un facteur de Seattle. Un autre postier du New Jersey a envoyé une vingtaine de bonnes idées sur des services que les facteurs pourraient assurer contre rémunération. Ces services vont du relevé des compteurs, aux travaux ou aux problèmes d'entretien dans les quartiers pour le compte du gouvernement ou d'entreprises privées. Par exemple, un service pour repérer les arbres abattus devant être éliminés, ou encore la surveillance de personnes âgées ou handicapées, et l'envoi périodique d'informations les concernant moyennant finance.

La poste n'a cessé d'évoluer ces deux derniers siècles pour répondre aux nouveaux besoins de sa clientèle. Sa croissance a toujours été liée à sa capacité à proposer de nouveaux services tout en continuant à proposer les services postaux traditionnels aussi longtemps que nécessaire. Ainsi, notre passé peut se révéler une source d'inspiration pour l'avenir.



www.nalc.org

# Plaidoyer pour les forêts

Un grand chêne de la forêt de Windsor en Guyane et un petit arbre très observateur ont permis à la Barbadienne Charlée Gittens, 15 ans, et à la Chinoise Wang Sa, 13 ans, de remporter ex æquo la 40<sup>e</sup> compétition.

.....  
**Par**  
**Rhéal LeBlanc**

**Photo:**  
**getty images**

Le Grenadais Jonathan Andrew, 14 ans, et la Botswanaise Charlene Tlagae, 15 ans, ont respectivement remporté les médailles d'argent et de bronze. Pour marquer l'Année internationale des forêts, l'UPU demandait aux jeunes de se glisser dans la peau ou l'écorce d'un arbre écrivant une lettre à quelqu'un pour lui expliquer l'importance de protéger les forêts.

Le jury international, composé de Jan McAlpine, du secrétariat du Forum des Nations Unies sur les forêts, Jean-Paul Paddock, de WWF International (World Wide Fund for Nature), Daniel Shaw, de l'Union internationale pour la conservation de la nature, et Jean-François Thivet, expert en philatélie au Bureau international de l'UPU et collectionneur passionné des timbres sur les forêts, ont établi le palmarès.

Le jury a déclaré que la composition issue de la Barbade était «solide, personnelle et touchante» et qu'elle traitait de l'enjeu «de

manière très globale». «En comparant le sort des forêts aux grandes crises humanitaires qu'a connues le monde, Charlée Gittens envoie un message fort sur l'importance de protéger les forêts», a-t-il ajouté. De la composition de la Chine, le jury a estimé que le récit était «fantaisiste et très bien articulé. Au moyen d'une parabole sur deux villages, Wang Sa réussit à capter l'attention des lecteurs et à les toucher de façon personnelle.»

C'est la première fois dans l'histoire du concours que la Barbade remporte la palme. La Chine, elle, décroche le premier prix pour la cinquième fois de son histoire; elle a remporté les deuxième ou troisième prix quatre autres fois dans le passé.

Au sujet de la composition provenant de la Grenade, le jury a déclaré: «En abordant divers angles de la question, l'auteur présente bien et de façon pédagogique les bénéfices que procurent les forêts.» Quant à la composition



**ANNÉE INTERNATIONALE  
DES FORÊTS • 2011**



du Botswana, le jury a estimé qu'il s'agissait «d'une composition agréable et personnelle dans laquelle sont expliquées les vertus des plantes et des arbres trouvés dans les forêts. L'auteure parle habilement de comment certaines cultures perçoivent les plantes et les arbres et en dépendent.»

Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, a joint ses félicitations à celles du jury. «Même si les moyens de communication numériques sont en vogue, savoir que plus de deux millions de jeunes dans le monde ont écrit des lettres, souvent manuscrites, témoigne de la valeur de la parole écrite. L'UPU est ravie que son concours continue de stimuler chez les jeunes la pratique de l'art épistolaire et les encourage à exprimer leurs pensées les plus profondes sur des sujets qui nous concernent tous, tout en leur enseignant l'importance de l'adressage.»

### Mentions spéciales

Le jury a aussi attribué des mentions spéciales aux compositions des pays suivants et dans l'ordre: Trinité et Tobago, Monténégro, Nigéria, Ukraine et Bénin. Les lauréats recevront leurs prix dans leur pays le 9 octobre 2011, Jour-

née mondiale de la poste, lors de cérémonies organisées par les postes.

Une soixantaine de pays-membres de l'UPU ont participé au concours 2011. Plus de deux millions d'enfants dans le monde participent au concours organisé d'abord au niveau national. Les compositions lauréates sont ensuite évaluées sur le plan international.

Le thème du concours 2012 est: «Ecris une lettre à un athlète ou à une personnalité sportive que tu admires pour lui dire ce que signifient pour toi les Jeux olympiques». Les pays participants ont jusqu'au 30 avril 2012 pour envoyer, au Bureau international de l'UPU, la lettre qui les représentera sur le plan international.

Le concours international de compositions épistolaires pour les jeunes de l'UPU a été lancé en 1971. Il représente un excellent moyen de sensibiliser les jeunes au rôle important des services postaux dans nos sociétés et de leur donner envie d'écrire des lettres pour exprimer clairement leur pensée via l'écriture.



Pour lire les lettres dans leur intégralité:  
[www.upu.int/fr/concoursépistolaire](http://www.upu.int/fr/concoursépistolaire)



## Lettre à une entreprise forestière, par Charlée Gittens (Barbade)

Cher Monsieur le président-directeur général,

Même si cette lettre est adressée à Barakat Timbers, je l'écris à tous ceux qui voudront bien la lire. Vous autres, humains, ne cessez de débâter contre vos Guerres mondiales et vos troubles civils, mais qu'en est-il des nôtres? Depuis le début, vous nous assassinez, mais notre colère n'a pas été grande, car nous comprenions votre besoin. Et voilà que vous ne vous contentez plus de prendre seulement ce dont vous avez besoin, mais vous saccagez notre habitat à tel point que nous ne prospérerons jamais plus là... Vous autres, bêtes sans cœur, vous clamez votre supériorité et pourtant vous êtes incapables de vivre en paix comme nous. Je suis un grand chêne de la forêt de Windsor en Guyane et je vous dis que cela suffit! Même pas pour le bien de ma propre espèce, mais de la vôtre. Ne voyez-vous donc pas à quel point nous sommes essentiels à la survie de votre espèce?

Le réchauffement planétaire est une crise universelle de cette époque, dont les causes sont multiples. La combustion des matières fossiles, qui produit les gaz à effet de serre, lesquels sont, par définition, des gaz qui empêchent la chaleur de s'échapper de l'atmosphère, est l'un des facteurs les plus dommageables du réchauffement global. Ces gaz entraînent une élévation de la température à la surface de la terre et détruisent la couche d'ozone... Cette couche d'ozone vous protège du plus gros du rayonnement solaire et absorbe une proportion gigantesque (de 97 à 99%) des rayons ultraviolets, nocifs pour l'homme. Les gaz à effets de serre sont un sous-produit de la combustion des matières fossiles telles que le charbon et le pétrole. Ignorer cet état de fait, c'est vous placer en situation de vulnérabilité.

A quelques rares exceptions, telles que le phytoplancton et les organismes chimiosynthétiques, les plantes se situent au premier niveau trophique de toutes les chaînes alimentaires. Les humains tirent indirectement toute leur énergie du soleil, et le seul moyen pour eux d'obtenir un peu de cette énergie autrement qu'en exploitant les autres organismes autotrophes, qui ne jouent dans ce processus qu'un rôle négligeable, c'est de la tirer des plantes. Pourquoi? Nous autres plantes utilisons le rayonnement solaire, l'eau et le dioxyde de carbone pour produire l'énergie nécessaire à notre subsistance, notre croissance et notre développement. Les humains ne peuvent pas produire ainsi de l'énergie, pas plus que les autres mammifères. Vous l'obtenez donc indirectement en consommant des plantes ou en mangeant un animal se trouvant en un point quelconque de la chaîne alimentaire le long de laquelle circule l'énergie. Nous fragiliser ou nous décimer ainsi est suicidaire.

L'érosion devient une cause d'inquiétude majeure sur la planète. Les coulées de boue et les avalanches qui détruisent les villes et emportent des vies humaines avec elles sont fréquentes et personne ne me croirait si j'en indiquais la raison. Cherchez simplement la nature. Quand vous passez devant un grand chêne comme moi, vous vous extasiez habituellement devant ma hauteur et ma circonférence. Rarement quelqu'un pense à ce qui pousse sous mon tronc. Moi aussi, j'ai de grandes jambes, même si je choisis de ne pas marcher. Appelez cela de la paresse; moi, j'y vois un investissement foncier de premier ordre. Avec d'autres matériaux, les racines jouent un grand rôle dans le maintien de la stabilité du sol... L'élimination de la couche arable expose le sous-sol, et l'érosion commence. Le sous-sol supporte mal l'agriculture, les inondations deviennent plus fréquentes et, en bref, la vie sur terre devient plus dure. Là encore... laissez la nature faire son travail.

Nombre d'entre vous qui lisez ces lignes ne tiendront aucun compte de ce que je dis. Mais au sage une seule parole suffit; ainsi, à tous ceux qui devraient être intéressés, je vais faire quelques suggestions pour aider la perpétuation de votre espèce. Regardez le brouillard qui entoure Pékin, en Chine, et songez que c'est la voie que vous avez choisie. Vous ne le voyez peut-être pas maintenant, c'est un peu comme de grandir. On ne s'en aperçoit pas, à moins de se mesurer régulièrement ou que la différence soit telle qu'on ne puisse la nier. Allez-vous vous arrêter avant qu'il ne soit trop tard? Réduisez l'utilisation des produits fabriqués dans les usines qui rejettent des gaz à effet de serre. Ne prenez pas votre voiture pour parcourir 600 mètres pour aller chercher un carton de lait au supermarché. Allez-y plutôt à pied en respirant l'air vivifiant que nous recyclons et produisons pour vous. C'est thérapeutique et sain. Utilisez des plastiques recyclables. Plantez davantage d'arbres autour de chez vous. En cette ère technologique, servez-vous de votre électronique et consommez moins de papier. Mais il y en aura qui ne me prêteront aucune attention; aussi vous dis-je avec Gerard Manley Hopkins: Et malgré tout cela, la nature ne s'épuise pas. Le soleil continuera de se lever à l'est et de se coucher à l'ouest, mais si vous continuez obstinément sur cette voie vous cesserez d'exister. Alors que vous avancez sur le chemin du suicide, sachez que je ne serai jamais conquis et que je m'élèverai quand, pour vous, ce sera la chute.

Bien à vous,  
Woody Branche



# Une histoire de deux villages, par Wang Sa (Chine)

Chers humains et mes jeunes amis,

Je suis un jeune arbre poussant au milieu d'une forêt verdoyante sur une ancienne montagne. Je vous écris pour vous raconter une histoire dont j'ai été témoin. D'un côté de ma montagne, il y a le village de l'ouest et, de l'autre, celui de l'est. Par le passé, ces deux villages étaient très pauvres. Ils avaient pour seule richesse les arbres et la montagne. Un jour, le chef du village de l'ouest a proclamé qu'il mènerait ce dernier sur le chemin de la prospérité. Il invita le village de l'est à partager cette aventure, mais, contre toute attente, celui-ci déclina l'offre. Pauvre fou, es-tu donc aveugle? , lui avait rétorqué le chef du village de l'est.



Tous les habitants du village de l'ouest... gravirent la montagne et commencèrent à travailler très dur pour réaliser leur rêve de richesse. Ils se levaient tôt pour rentrer tard au foyer. Ils abattirent beaucoup d'arbres sur le versant de la montagne. Rapidement, ils devinrent riches. Les villageois découvrirent alors tous les bienfaits de l'argent gagné avec l'abattage effréné des arbres... Dans la journée, le village de l'ouest devenait un chantier palpitant, mais la nuit il ressemblait plutôt à un cimetière. Alors que mes propres branches grandirent, je versai mes premières larmes. Mon cœur se brisait. Le village de l'ouest commença à traiter avec dédain le village de l'est.

Mais le chef du village de l'est resta imperturbable. Patiemment, il expliqua aux villageois, qui ne comprenaient pas la situation, ce qui suit: Les forêts sont notre richesse de génération en génération. Pour le salut de nos descendants, nous ne devons pas batailler avec le village de l'ouest pour du bois. Nous n'abattons pas d'arbres. Bien au contraire, nous devons en planter davantage. Et nous en planterons autant que ceux de l'ouest en auront abattu. En entendant ces mots, j'ai encore une fois pleuré tellement j'étais reconnaissant. Le chef du village de l'est tint parole. Il amena ses villageois à planter la forêt sur toute surface déboisée. Alors que je pouvais et me couvrais de feuilles jusqu'à la cime, je pouvais voir la montagne du côté ouest se dégarnir jusqu'à en perdre la moindre parcelle de verdure. Mais son versant est demeurait magnifique. Un vrai paradis avec des eaux claires et célestes.

... D'ordinaire, les jours humides sont suivis de tempêtes. Bientôt, il plut à verse pendant des jours et des jours. Un soir, j'eus un mauvais pressentiment pour le village de l'ouest. La terre sous mes racines commença à glisser et je vis de petites pierres rouler du côté ouest de la montagne... A minuit, tout s'arrêta et la forêt fut plongée dans un silence mortel. Soudain, je fus réveillé par des cris et hurlements venant du village de l'ouest. Mon pire cauchemar se réalisait: il y eut une énorme coulée de boue.

Des torrents de fange charriaient des rochers entiers vers le village de l'ouest, qui tout à coup devint un enfer. Les nouvelles maisons s'effondraient, les belles routes étaient défoncées et d'innombrables personnes étaient ensevelies sous la boue et les décombres. Je jetai un coup d'œil sur le village de l'est pour constater qu'il était toujours là, inchangé et serein. Le lendemain... les habitants du village de l'est se précipitèrent pour secourir le village de l'ouest. Au prix de gros efforts, ils parvinrent à extraire le chef du village de la boue assassine. Avant d'expirer, ce dernier murmura: Tout est de ma faute... tous nos arbres ne sont plus là. Ce furent ses derniers mots à l'adresse des habitants de son village. Le chef du village de l'est prit alors la parole devant les survivants et les sauveteurs pour leur dire ceci: Il est vital que nous protégeons la forêt. Nous ne devrions jamais abattre un arbre sans réfléchir et simplement pour faire de l'argent.

Dans les années qui suivirent, le village de l'ouest cessa de couper et de vendre du bois... Les deux villages commencèrent à travailler ensemble pour préserver la nature en plantant des arbres. Au fil de la reconstruction et du reboisement, chacun comprit comment il fallait protéger la forêt et la nature. On avança prudemment sur ce nouveau chemin, qui était néanmoins dicté par la tradition et qui menait à la prospérité grâce à la protection de l'environnement et à la réduction de l'empreinte carbone. Les habitants du village de l'ouest ne tardèrent pas à redevenir riches, mais cette fois-ci ils étaient en meilleure santé et plus heureux.

Depuis, les deux villages se sont développés au milieu de la verdure, de fleurs éclatantes et de chants d'oiseaux. Ils sont devenus des endroits pittoresques largement réputés... Voilà la fin de mon histoire. Chers amis humains, j'ai voulu vous faire comprendre que protéger les forêts revient à protéger le monde dans lequel vous vivez. Il s'agit en définitive de préserver votre avenir et le mien. La destruction de la forêt par un abattage excessif des arbres conduira fatalement au désastre non seulement pour moi, mais pour vous aussi.

Votre ami sincère,  
Un arbre prêt à prendre soin de l'humanité



# Visez l'excellence... choisissez l'innovation



## GMS

Global Monitoring System

Pour beaucoup de pays-membres de l'UPU, évaluer la qualité du traitement du courrier au moyen de la technologie RFID n'était qu'un lointain projet. Ce n'est plus le cas. Grâce au système de contrôle mondial (GMS), les postes peuvent désormais profiter, à un prix très abordable, d'une solution à la pointe de la technologie basée sur un dispositif RFID passif.

Pour de plus amples informations, voir le film  
<http://tinyurl.com/gmsfilm>  
ou contacter [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



**UPU** | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

# Préparer l'avenir des postes africaines

Les ministres des pays d'Afrique australe ont établi une nouvelle feuille de route pour la politique postale de la région.

Par  
Ruby Pratka

Les ministres de onze pays se sont officiellement engagés à assurer le service universel et à étendre «l'accès aux services... aux zones géographiques dans lesquelles le service postal est inexistant ou limité». Ils ont également déclaré vouloir encourager une offre de services de qualité, accessibles et à des prix abordables. Les pays concernés sont l'Angola, le Botswana, le Lesotho, le Malawi, Maurice, le Mozambique, la Namibie, l'Afrique du Sud, la Tanzanie, la Zambie et le Zimbabwe.

Réunis à Gaborone, au Botswana, du 14 au 16 juin 2011, les ministres des communications et des technologies de ces pays ont proposé de réviser en profondeur le protocole des services postaux de la Communauté de développement de l'Afrique australe (CDAA). Ils ont proposé, entre autres, d'y ajouter de nouvelles parties sur le service universel, les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les relations avec les acteurs extérieurs.

«Le protocole donne le cadre général de la politique postale dans la région; il indique aux gouvernements des pays-membres de la CDAA la direction à suivre», a déclaré Gladys Mutjavaviri, coordinatrice régionale de l'UPU pour l'Afrique australe et orientale.

## Plus de TIC

Les ministères se sont également engagés à utiliser les technologies de l'information et de la communication pour accélérer les transactions, garantir la sûreté du réseau postal et améliorer les services financiers. Les services postaux et les TIC relèvent du même ministère ou régulateur dans dix pays-membres de la CDAA, y compris en Namibie.

«En Namibie, [ces deux domaines] sont supervisés par le même régulateur. De ce fait, les questions de TIC relatives aux services postaux devraient figurer dans le protocole des services postaux de la CDAA», a déclaré Henri Kassen, responsable du développement au ministère des technologies de l'information et de la communication de Namibie. «Une étude réalisée il y a quelque temps avec l'appui technique de l'UPU n'a jamais été transmise aux instances officielles de la CDAA pour approbation. Aujourd'hui, nous avons réussi à l'inscrire à l'ordre du jour des conseils des ministres», a-t-il ajouté.

Les ministres sont également convenus d'étendre les services ainsi que l'accès aux services financiers et d'établir un dialogue régulier entre les acteurs du secteur postal sur les plans national et international.

Les articles révisés seront transmis pour examen au Conseil des ministres de la CDAA, puis soumis pour approbation finale et adoption au sommet des chefs d'Etat et de gouvernement. Le processus pourrait prendre plusieurs mois.

## Les ministres au travail

Des modifications ont également été apportées aux articles existants du protocole afin de souligner l'importance du rôle de la poste dans le développement des activités commerciales. «Le protocole a été actualisé pour la dernière fois en 1998 et, depuis, trois Congrès de l'UPU ont eu lieu et le secteur a connu de nombreuses évolutions et changements technologiques. Les postes fournissent le service universel, mais il n'y avait rien le concernant dans le protocole jusqu'à ce jour», déclare Gladys Mutjavaviri.

Juan Ianni, le consultant qui a prêté son concours à la rédaction des modifications, a déclaré que ce protocole aiderait les postes dans les moments difficiles. «C'est un outil donné aux postes pour obtenir davantage de ressources des gouvernements. C'est aussi un moyen qui harmonisera les politiques dans la région et facilitera les échanges postaux. Il met les gouvernements et les opérateurs sous pression et peut servir à faire avancer les choses.»

## Fusion

L'Association des régulateurs postaux d'Afrique australe et l'Association des régulateurs des communications d'Afrique australe ont aussi fusionné pendant la conférence de Gaborone. L'Association ainsi élargie mettra en œuvre des règlements de la CDAA dans le secteur de la communication et harmonisera les cadres réglementaires postaux et technologiques, a déclaré Gladys Mutjavaviri. Le groupe issu de cette fusion sera basé au Botswana.



# Azerpocht, le vent en poupe

Un an après la fin d'un projet de plusieurs millions de dollars qui visait à dynamiser les services financiers postaux, Azerpocht (la poste azerbaïdjanaise) affiche des résultats prometteurs. Le volume de transactions financières est passé de 14 millions en 2005 à près de 53 millions à la fin de 2010. Actuellement, plus de 600 bureaux de poste sur 1500 proposent une large palette de nouveaux services financiers.

Le projet, financé par la Banque mondiale et le gouvernement azerbaïdjanais et dont la mise en œuvre s'est étalée sur six ans, avait trois objectifs: assurer la connectivité d'un millier de bureaux de poste, mettre en place une nouvelle plateforme informatique pour les principales fonctions de comptabilité et de gestion de la trésorerie et renforcer la formation du personnel. Le financement provenait de deux prêts de 13 et de 31 millions de dollars américains, contractés respectivement auprès de la Banque mondiale et du gouvernement azerbaïdjanais. Dans le cadre du projet, Azerpocht a connu une profonde restructuration entre 2005 et 2010, laquelle a conduit à la séparation juridique de la prestation des services postaux et des services financiers ainsi qu'au départ de 1000 employés.

Avant le lancement du projet, Azerpocht proposait des services postaux ordinaires (poste aux lettres, colis) et des services financiers de base, comprenant le paiement des retraites, confié par la suite à une banque. Le réseau postal était trois fois plus étendu que le réseau bancaire du pays. Mike Edwards, coordonnateur sectoriel du pays à la Banque mondiale, explique qu'Azerpocht a dû faire face à plusieurs défis, dont le manque de personnel qualifié, de faibles structures informatiques et comptables et l'absence de connectivité.

«Au début des années 2000, la répartition géographique des banques était déséquilibrée dans le pays. En effet, la plupart étaient situées à Baku, la capitale, ou dans les environs, alors que d'autres villes étaient mal desservies et que dans les zones rurales les banques

n'existaient quasiment pas», précise-t-il. Comme la moitié de la population d'Azerbaïdjan vit dans les zones rurales, Azerpocht a pris la bonne décision en ouvrant là l'accès aux services postaux financiers.

### Changements dans le personnel

Le gouvernement a investi dans le haut débit, et des consultants externes ont mis en place un nouveau système informatique. Le Secrétariat d'État suisse aux affaires économiques, lui, a financé la formation du personnel et l'élaboration d'un plan stratégique pluriannuel. Pour déterminer le niveau de qualification du personnel, les employés postaux au siège et dans les régions ont dû passer un examen, explique Mike Edwards. Ceci a conduit au licenciement d'un millier de

personnes et à l'augmentation de salaires pour les nombreux candidats ayant réussi l'examen et les nouvelles recrues (notamment dans les zones urbaines). Le programme de formation mettait l'accent sur le service à la clientèle et les pratiques commerciales performantes. D'après l'expert de la Banque mondiale, les bénéfices de cette formation sont aujourd'hui bien visibles dans les bureaux de poste.

«J'ai été agréablement surpris de constater qu'Azerpocht emploie beaucoup de nouvelles personnes en milieu de carrière ainsi que des jeunes gens enthousiastes, plus compétents pour fournir un service de qualité à la clientèle.»

En décembre 2010, plus de la moitié des 1029 bureaux de poste devant être modernisés avaient plein accès aux services financiers sur la nouvelle plateforme informatique. Selon Azerpocht, dans plus de 300 bureaux de poste en zones rurales, les clients peuvent désormais émettre ou recevoir des virements intérieurs ou internationaux, payer leurs factures de services publics et changer des devises étrangères. L'année prochaine, l'entreprise espère achever la modernisation des 300 bureaux de poste restants en zones rurales. **FM**



Mille bureaux seront modernisés



## La poste tchèque fait peau neuve

Les 21 000 employés de la poste tchèque (Česka Pošta) vont changer de look. Au cours des trois prochaines années, des uniformes flambant neufs seront remis aux agents administratifs, aux préposés à la distribution et aux agents de traitement.

«La coupe des nouveaux uniformes correspond aux tendances actuelles et sont agréables à porter», a annoncé la poste tchèque. Selon le directeur général, Petr Zatloukal, la nouvelle collection de plein air est taillée dans des tissus légers pour rendre plus agréable le travail aux employés travaillant dehors par tous les temps. «Mais, par-dessus tout, nos employés méritent tout simplement de meilleurs vêtements», a-t-il ajouté.

L'investissement est de 240 millions de couronnes tchèques (9,8 millions d'euros),

montant du marché conclu avec trois fournisseurs de vêtements praguais. Les uniformes «nouvelle tendance» remplaceront les tenues dessinées il y a une dizaine d'années. Selon la poste tchèque, ce contrat lui permettra de réaliser une économie de 12 millions de couronnes par an.

«Avec ces nouveaux uniformes, nos employés porteront des vêtements au goût du jour», a déclaré M. Zatloukal. «Le visage de la poste changera également d'ici à la fin de l'année. Nous allons construire 48 nouveaux bureaux selon un nouveau plan modulaire. Ils seront moins coûteux et plus fonctionnels et agréables pour le client. L'uniforme est dans le même esprit: plus moderne et fonctionnel.» **RP**



## USPS distribuera des médicaments en cas d'attaque biologique

Les facteurs du Service postal des Etats-Unis (USPS) pourraient être en première ligne si une attaque bioterroriste se produisait aux Etats-Unis. Le Bureau du secrétaire adjoint pour la prévention et la gestion des risques du ministère américain de la santé et des services à la personne a débloqué 400 000 dollars. Ce montant subventionnera cinq départements municipaux de la santé qui mettront en place un programme visant à former les facteurs à distribuer des médicaments vitaux en cas d'attaque biologique.

Le département de la santé du Minnesota recevra la moitié de la somme octroyée afin de réaliser un exercice complet de simulation d'attaque à Minneapolis. Les départements de la santé de Boston, San Diego,

Philadelphie et Louisville recevront quant à eux chacun 50 000 dollars.

Dans le cas d'une attaque à l'anthrax, les personnes potentiellement exposées devront prendre des antibiotiques sous 48 heures. Le ministère américain de la santé et des services à la personne estime que la distribution d'antibiotiques à domicile par des facteurs d'USPS formés spécialement permettrait d'améliorer les plans existants, qui obligent les habitants concernés à se rendre à des points de distribution spécifiques pour obtenir leurs médicaments.

Le secrétariat américain aux produits alimentaires et pharmaceutiques (FDA) a déjà autorisé la distribution d'antibiotiques à des volontaires d'USPS, afin que ces derniers

puissent les remettre au reste des habitants en cas d'attaque.

«Le taux de mortalité des personnes dont les poumons ont été exposés à l'anthrax est extrêmement élevé si elles ne reçoivent pas de traitement antibiotique. Ce qui signifie que le plus tôt les antibiotiques sont distribués aux personnes touchées, le plus rapidement nous pouvons les protéger et ainsi sauver des vies», a expliqué Nicole Lurie, secrétaire adjointe pour la prévention et la gestion des risques. «Le modèle postal constitue un outil supplémentaire qui permet aux départements de la santé locaux de commencer à traiter les personnes potentiellement exposées à l'anthrax», a-t-elle ajouté. **RP**

### Australie

La **poste australienne** a établi un partenariat avec Rural Bank afin de proposer des services bancaires postaux dans les zones rurales. Les deux entreprises ont conclu un accord non contraignant de prestation de service et élaborent actuellement un accord contraignant. Les deux millions d'habitants des zones rurales du pays pourront accéder aux services de Rural Bank dans plus de 3200 bureaux de poste et ouvrir des comptes d'épargne dans 1400 d'entre eux. En outre, 130 bureaux de poste proposeront des prêts dans les zones à forte concentration d'entreprises agricoles.

### Autriche

Tous les envois intérieurs de la **poste autrichienne** sont maintenant neutres en carbone, et ce, sans frais supplémentaires pour les clients. L'opérateur explique chercher continuellement à réduire ses émissions et à utiliser des sources d'énergie alternatives. Les émissions de gaz carboniques inévitables seront compensées par le financement de projets de protection du climat en Autriche et à l'étranger. «Alors que d'autres entreprises proposent des services aux clients climatiquement neutres, en Autriche, tous les envois seront neutres pour le climat, sans exception», explique George Pölzl, directeur général de la poste autrichienne.

### Brésil

**Correios** va lancer un appel d'offres permettant à des bénéficiaires indépendants de franchises de gérer 830 bureaux de poste dans tout le pays. Selon Maria dos Santos Guimaraes, vice-présidente chez Correios, la mise sous franchise fait partie des efforts déployés pour améliorer l'accès aux services postaux sur tout le territoire. Les résultats de l'appel d'offres devraient être communiqués d'ici à la fin de l'année. Plus de 1400 bureaux de Correios sont déjà franchisés.

### Union européenne

La Commission européenne mène actuellement une enquête pour déterminer si les plans de restructuration de **Royal Mail** prévus par le gouvernement britannique vont à l'encontre de la réglementation sur les aides publiques. Le gouvernement prévoit en effet

de soulager Royal Mail d'un déficit de sa caisse de retraite estimé à 8 milliards de livres (soit 13 milliards de dollars). Joaquin Almunia, commissaire européen chargé de la concurrence, a expliqué que si «la Commission européenne reconnaît l'importance d'une réforme du marché postal en Grande-Bretagne, elle doit s'assurer que les mesures prises par l'Etat ne constituent pas des avantages concurrentiels illégaux pour Royal Mail.»

### Allemagne

Une application Facebook créée par **Deutsche Post DHL** a remporté un prix prestigieux de design. L'application, du nom de Social Memories, permet aux utilisateurs de compiler les photos et commentaires de leur profil Facebook dans un livre au papier glacé qu'ils recevront par courrier postal. L'application a reçu le prix de design de communication dans le cadre du concours international de design Red Dot. «Deutsche Post DHL a toujours été porteur de souvenirs, que ce soit sous la forme de cartes postales ou de lettres. Alors qu'aujourd'hui la communication écrite est bien souvent remplacée par les courriels et les textos, Social Memories nous renvoie au support papier pour la correspondance.»

### Grande-Bretagne

D'après le journal britannique *Sunday Mirror*, les célèbres boîtes aux lettres rouges de **Royal Mail** sont devenues des objets très convoités par les voleurs. Ces derniers n'hésitent pas à utiliser de performants outils de découpe pour enlever les boîtes, qui finissent souvent sur des sites d'enchères en ligne. Les boîtes aux lettres, qui datent de l'époque victorienne, peuvent rapporter entre 3000 et 5000 livres sterling. Les boîtes plus récentes sont quant à elles vendues pour plusieurs centaines de livres. «Ces boîtes aux lettres anciennes présentent un grand intérêt du point de vue historique et nous essayons toujours de les récupérer», a déclaré un représentant de Royal Mail.

### Inde

Avec l'ouverture du Musée national de la philatélie à Delhi le 11 juillet dernier, les philatélistes indiens ont désormais un endroit où se retrouver. D'après la poste indienne, le

musée présente non seulement l'histoire, la culture et les réalisations du pays, mais aussi la faune, les technologies et les transports à travers les collections de timbres. Le musée comprend un amphithéâtre, une bibliothèque et un coin réservé aux artistes où les graphistes dessinant les timbres font des démonstrations en direct.

### Pays-Bas

Le plan de **PostNL**, qui prévoit la fermeture de 300 installations postales, a été approuvé par la Haute Cour d'Amsterdam. La Chambre des entreprises de la Cour d'Amsterdam a rejeté la demande d'un syndicat qui souhaitait bloquer la réorganisation prévue par PostNL. La Cour a annoncé que l'alternative proposée, qui consistait à maintenir 150 bureaux ouverts, n'était pas acceptable. Dans un communiqué séparé, PostNL a annoncé avoir enregistré un bénéfice de 1,77 milliard d'euros au second trimestre 2011 après s'être séparée de TNT Express en mai.

### Nouvelle-Zélande

Le mois d'octobre sera placé sous le signe du changement à la **poste néo-zélandaise**. L'opérateur supprimera son service économique d'envois de la poste aux lettres du régime international, augmentera la taille maximale des colis pour son service de messagerie économique à l'international (qui passera ainsi à trois mètres carrés ou 1,5 mètre de long) et étendra ce même service de messagerie de catégorie A à 32 pays, dont la Thaïlande, les Philippines, le Viet Nam, la Croatie, la Grèce, la Hongrie et le Portugal.

### Etats-Unis

Selon son rapport sur la durabilité, publié en juillet, le **Service postal des Etats-Unis (USPS)** a baissé sa consommation d'énergie de 30% et haussé l'utilisation de carburants alternatifs de 133% en 2010. Thomas Day, responsable du Bureau de la durabilité, a expliqué que la réduction de la consommation d'énergie avait permis à USPS d'économiser 5 millions de dollars.

Textes par Ruby Pratka

A portrait of a middle-aged man with dark hair, wearing a light blue button-down shirt, looking directly at the camera with a slight smile. The background is blurred, showing what appears to be an office or exhibition space.

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

Gilles MOUSSION

Responsable Business Développement

C O N S E I L L E R | C O N C E V O I R | R É A L I S E R | A C C O M P A G N E R | V A L O R I S E R

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)



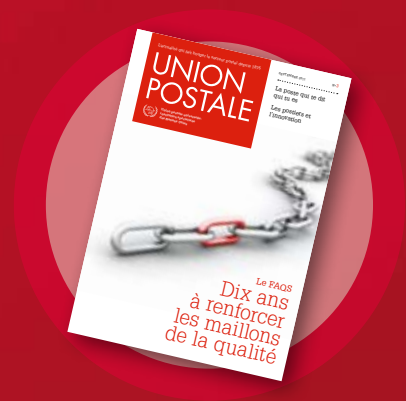
Des solutions postales d'avenir

# 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	Langue souhaitée:
Fonction	<input type="checkbox"/> anglais
Organisation/Opérateur	<input type="checkbox"/> français
Adresse postale complète	<input type="checkbox"/> arabe
	<input type="checkbox"/> chinois
	<input type="checkbox"/> allemand
Courriel électronique	<input type="checkbox"/> russe
No de téléphone	<input type="checkbox"/> espagnol
No de télécopie	