

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

MARS 2013

N° 1

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

.....  
L'EMS au frais  
Stimuler les  
transferts d'argent



## Nouvelles frontières

# 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



# Sommaire

## En couverture

### Nouvelles frontières

Accélérer le traitement du courrier passe par une coordination étroite avec les douanes 8

## Articles

### Retour à l'expéditeur

Existe-t-il un lien entre la qualité du service postal et l'efficacité d'une administration? 18

### L'Afrique lance le bal

La régionalisation de la Stratégie postale de Doha prend forme avec la sélection des projets prioritaires 20

### Transferts d'argent: des orientations stratégiques s'imposent

Un système de compensation et une marque collective sont au programme 22

### EMS se met au frais

Comment des plats japonais sont livrés aux étrangers amateurs de cuisine nipponne 24

## L'interview

### Garder le cap

Patrick Donahoe ne baissera pas les bras devant les défis que doit affronter USPS 14

## Rubriques

### En bref

4

### Avant-propos

5

### Tour d'horizon

25

### Flash Info

25



Illustration:  
Carlos Coelho

(www.infomen.org)

# mars 2013

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 des articles de fond sur des sujets techniques novateurs, ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. Union Postale est distribuée aux 192 pays-membres de l'UPU, à des milliers de décideurs issus de gouvernements et de postes ainsi qu'à d'autres acteurs du secteur 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

**Rédactrice en chef:** Faryal Mirza

**Contributeurs:** Jérôme Deutschmann, Tobe Freeman, Morven McLean, Kayla Redstone

**Traduction:** Sophie Boullu-Chataigner, Karen Rocca, Didier Guyonnet, Amandine Marcelin, Xavier Perret

**Illustrations:** Carlos Coelho, London

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

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

**Assistante administrative:** Gisèle Coron

**Abonnements:** publications@upu.int

**Publicité:** faryal.mirza@upu.int

L'UPU n'est pas responsable des produits et services promus par les publicitaires tiers et ne garantit pas la véracité des réponses apportées. 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 en contactant au préalable faryal.mirza@upu.int

Union Postale  
Bureau international  
Union postale universelle  
Case postale 312  
3000 BERNE 15  
SUISSE

**Téléphone:**  
+41 31 350 35 95

**Téléfax:**  
+41 31 350 37 11

**Courriel:**  
faryal.mirza@upu.int

**Site Web:**  
<http://actualites.upu.int>

## Sondage 2013



Joint à ce numéro ou en ligne:

<https://www.surveymonkey.com/s/WT5NSZJ>



### CEP 2013

## Du pain sur la planche

Le Conseil d'exploitation postale (CEP), nouvellement constitué, se mettra immédiatement au travail lors de sa première session post-Congrès du 8 au 19 avril 2013.

Le CEP devra non seulement finaliser les plans d'action des différents groupes de travail, mais aussi approuver les modifications aux règlements internationaux relatifs à la poste aux lettres et aux colis.

Plus de 150 propositions d'examen devraient amender les règlements en vertu des décisions prises au Congrès de Doha 2012. Les postes se basent sur ces règlements pour traiter les milliards d'envois au-delà de leurs frontières chaque année. Ces règlements couvrent tous les aspects de l'activité postale, des objets interdits et des matières dangereuses dans le courrier à la sécurité postale, aux normes, aux exonérations et aux coûts. Les règlements révisés entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Les groupes qui relèvent des cinq grandes commissions ou directement de la plénière finaliseront leurs plans d'action pour les quatre prochaines années. Ces groupes

axeront leurs travaux sur diverses questions opérationnelles touchant aux normes, au transport et à la sécurité postale, mais aussi aux douanes, à la qualité de service et au développement des services et produits postaux actuels ou nouveaux, pour n'en citer que quelques-unes.

### Intégration

Le tout nouveau groupe du CEP – Stratégie et intégration des produits – débutera ses travaux pour appliquer une approche intégrée au développement de services physiques tels que les lettres, les colis et les envois EMS.

«Notre gamme actuelle de produits doit être durable si nous voulons accroître notre croissance sur le marché émergent et transfrontalier du commerce en ligne et répondre aux besoins de nos clients», déclare le Britannique Chris Powell, qui préside le groupe. «L'UPU doit baser ses actions sur une approche intégrée qui reflète les exigences des clients pour définir une gamme structurée de services bien différenciés couvrant des notions de qualité, fiabilité, durabilité, le retour des envois et le dédouanement.

Nous devons aussi savoir expliquer comment nous, les postes, apportons des solutions aux problèmes.»

Le nouveau groupe .post, créé lors du Congrès de Doha pour contribuer aux développements futurs du nom de domaine de premier niveau parrainé de l'UPU, tiendra aussi sa première assemblée générale et élira le président, le vice-président et les membres de son comité directeur.

Pour le président du CEP, le Japonais Masahiko Metoki, une communication solide et une prise de décisions plus rapide seront parmi les principes qui régiront le nouveau cycle. «Nous devons établir une communication étroite et continue entre les acteurs concernés», affirme-t-il.

Près de 800 délégués sont attendus pour la session d'avril du CEP. Le Conseil d'administration tiendra également ses réunions du 22 au 25 avril, mais sa session officielle aura lieu trois semaines du 28 octobre au 15 novembre 2013. **RL**

## Avant-propos

Grâce aux avions, trains et automobiles, la distribution des services postaux est plus rapide que jamais. Mais la notion de «rapidité» est toute relative: transmettre un envoi au-delà des frontières peut entraîner toute une série de difficultés opérationnelles, géographiques et culturelles. Outre ces facteurs, interviennent tout au long de la chaîne logistique différents partenaires, dont les actions peuvent impacter le temps de distribution d'une carte postale ou d'un achat en ligne au destinataire final.

C'est dans ce contexte que l'article de couverture a été écrit. Des travaux importants sont en cours dans les pays-membres de l'UPU, chez les autorités douanières et les compagnies aériennes pour garantir que la chaîne logistique ne soit pas interrompue pour des raisons de sécurité. L'article de couverture fournit un instantané sur l'avancée des travaux dans les divers secteurs concernés.

Dans les autres articles, une interview avec le dirigeant de la plus grande poste au monde en termes de volumes de courrier vous informe des récents événements chez United States Postal Service (USPS). Patrick Donahoe voit manifestement la lumière au bout du tunnel et se dit résolu à se battre pour garantir l'avenir d'USPS.

Les lecteurs découvriront aussi les résultats d'une nouvelle étude, qui établit le lien entre la qualité des services postaux et l'efficacité d'une administration. Cette première étude, réalisée par de grandes écoles de commerce nord-américaines, est inédite et incitera sûrement les lecteurs à rester à l'affût d'études similaires.

**FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF**

### Philatélie

## Une colombe affranchit les envois



Conçu par les graphistes bernois Maya Arber et Daniel Dreier

L'UPU dispose d'un nouveau timbre de service pour affranchir exclusivement le courrier sortant de son siège à Berne.

Emis par La Poste Suisse, ce timbre de service rend hommage à la célèbre Colombe de Bâle, un timbre non dentelé émis en 1845, qui représentait une colombe blanche sur un écu rouge. Il fut le premier timbre-poste en relief et en couleur au monde.

Le timbre, d'une valeur de 1,90 francs, tarif de l'affranchissement international depuis la Suisse, peut être acheté aux bureaux

philatéliques de La Poste (philatelie.bern@post.ch) ou au siège de l'UPU.

Les timbres de service des organismes internationaux sont émis par les postes des pays où ces organisations ont leur siège. Ils ne servent à affranchir que le courrier posté au siège de ces organisations. L'Unesco à Paris et le Comité international olympique à Lausanne ont aussi leur propre timbre de service émis par la Poste française et la Poste Suisse respectivement. Le 23<sup>e</sup> timbre de service de l'UPU a été émis le 9 octobre 2012 lors du 25<sup>e</sup> Congrès postal universel tenu à Doha, au Qatar. **JD**

## Portrait

### L'effort en vaut la chandelle

**Nom:** Jocelyne Kouamé  
**Direction:** Coopération au développement (DCDEV)  
**Fonction:** Assistante, Programme régional Afrique et pays les moins avancés  
**Nationalité:** Ivoirienne



Alors que les experts et les délégués de l'UPU sont sur le terrain en Afrique pour une mission ou un atelier, Jocelyne Kouamé s'active en coulisses pour s'assurer que tout fonctionne comme prévu. Qu'il s'agisse de trouver

un consultant, d'envoyer du matériel, de réserver un vol ou un hôtel dans le cadre d'un projet de l'UPU en Afrique, Jocelyne s'en charge.

L'équipe où travaille Jocelyne assiste les pays les moins avancés à améliorer leur qualité de service dans le cadre des projets régionaux africains. Comme elle travaille si étroitement avec l'Afrique, d'autres unités s'adressent souvent à Jocelyne et à ses collègues pour de l'aide. «Lorsque nos collègues organisent des ateliers, nous les aidons, ajoute Jocelyne. Actuellement, je contribue à l'élaboration du plan de développement régional pour l'Afrique.»

Jocelyne est entrée à l'UPU en 2002. Après des études de droit et un Master en gestion obtenu en France, elle a dû choisir entre rentrer en Côte d'Ivoire ou suivre son père, un diplomate, en Suisse. Elle a préféré la seconde option et a réalisé un

stage au Bureau international à la direction du développement des marchés. Ensuite, Jocelyne a travaillé au service philatélique, puis a rejoint la DCDEV, où elle officie actuellement. En tant qu'Africaine vivant en Europe, Jocelyne reconnaît que le poste lui convient parfaitement. «Je connais les deux cultures et donc je comprends les différences de mentalité», ajoute-t-elle.

Le poste de Jocelyne est exigeant, car les tâches de planification et les problèmes ne cessent qu'au terme de la réunion et une fois que tous les participants sont de retour chez eux. Mais l'effort en vaut la chandelle. «J'aime mon travail, même s'il est parfois stressant, car je sais que j'aide les pays africains qui ont vraiment besoin de notre assistance», conclut-elle. **KR**

## Développement des marchés

### Du publipostage au marketing direct

Pourquoi le Forum pour le développement du publipostage de l'UPU s'appelle-t-il désormais le Forum pour le développement du marketing direct?

Plusieurs postes diversifient leur offre et proposent des produits et des services innovants. Si le publipostage constitue encore une importante partie des volumes de la poste aux lettres, le Congrès de Doha 2012 a décidé que l'UPU devrait étendre ses travaux au marketing direct en englobant tous les produits et les services postaux innovants et tous les moyens de marketing direct utilisés par leurs clients.

Face aux évolutions technologiques de ces vingt dernières années, les postes intègrent de plus en plus le courrier à d'autres canaux de marketing direct dans un environnement multimédia.

«Il était important pour l'UPU de refléter aujourd'hui une nouvelle réalité. Plusieurs postes ont aujourd'hui recours à des campagnes multicanales intégrées plus larges que le seul publipostage», rappelle Raquel Ferrari, responsable du marketing direct et des relations avec les partenaires à l'UPU.

L'UPU aidera les postes à approfondir leurs connaissances du mar-

keting direct et les soutiendra dans leurs stratégies d'innovation et de diversification des supports. Les postes pourront ainsi se positionner comme des canaux importants de marketing direct et contribuer à l'expansion économique et commerciale du segment.

Plusieurs postes ont déjà créé des unités spéciales dédiées aux supports numériques ou acquis des filiales spécialisées dans le marketing direct. Le Forum pour le développement du marketing direct compte 47 membres, dont des postes, sociétés privées et associations. **JP**

## L'eau, un thème qui fait couler beaucoup d'encre

Les pays-membres ont jusqu'au 30 avril 2013 pour soumettre la composition qui les représentera au concours international de compositions épistolaires pour les jeunes.

Le sujet de l'édition 2013 sur les raisons qui font de l'eau une ressource précieuse coïncide avec la décennie internationale d'action «L'eau, source de vie 2005–2015».

Un jury international composé d'experts sur la problématique de l'eau jugeront les compositions: Ivan Draganic, spécialiste au Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) à Genève, Adrián Puigarnau, gestionnaire de programme à l'Institut international de l'eau à Stockholm, Ryan Rowe, spécialiste en communication au Water Institute de l'Université de Caroline du Nord à Chapel Hill et Stéphanie Neno, responsable de la communication à UN-Water.

L'accès à l'eau garantit la santé et le bien-être des êtres humains ainsi que la préservation de l'environnement. Les Nations Unies ont récemment déclaré que le monde avait atteint l'un des Objectifs du millénaire pour le développement, qui consiste à réduire de moitié le pourcentage de la population qui n'a pas accès de façon durable à un approvisionnement en eau potable. Malgré cela, 11 % de la population mondiale n'a toujours pas accès à une source d'eau potable.

Généralement, une soixantaine de pays et près de 2 millions d'enfants participent au concours annuel. Les lauréats devraient être annoncés en août 2013.

## Un livre qui ravive les mémoires

Qu'est devenu le Brésilien Sergio Fuchs da Silva, le tout premier gagnant du concours international de compositions épistolaires en 1972? Et qu'en est-il du Pakistanais Faisal Muneeb, de l'Irlandais Richard Nash ou de la Népalaise Shira Timilsina, les lauréats des éditions 1982, 1986 et 1998?

Ils n'étaient que des adolescents lorsqu'ils ont remporté le concours, mais maintenant vous pouvez découvrir ce qu'ils sont devenus ainsi que d'autres lauréats dans un livre flamboyant neuf. Le livre, intitulé *La parole aux jeunes*, compile toutes les lettres gagnantes de 1972 à 2011 et contient des informations sur l'histoire du concours et l'état de l'art épistolaire aujourd'hui.

Les organisateurs du concours ont recherché avec enthousiasme ce qu'étaient devenus les anciens lauréats après tant d'années. «Ils n'étaient pas faciles à localiser, car certains ont déménagé, d'autres se sont mariés. Mais en creusant un peu, avec de la persévérance, l'assistance de collègues dans les pays et la

magie des réseaux sociaux, nous en avons localisé plus d'une vingtaine», précise Rhéal LeBlanc, responsable de la communication. «C'était fascinant de découvrir ce que nos anciens lauréats étaient devenus. Leurs souvenirs du concours étaient encore très vifs.»

Le livre décrit l'impact du concours sur la vie des lauréats comme l'une des étapes importantes de leur jeunesse.

«Gagner le prix m'a donné la conviction que l'écriture est une belle aventure et un outil puissant pour s'exprimer», a déclaré la Bangladaise Sharmini Abbasi, la lauréate de 1984 devenue écrivain.

Disponible en français et en anglais, le livre rend hommage au concours épistolaire et rappelle aux lecteurs la force des écrits.







# Nouvelles frontières



L'Union postale universelle coopère étroitement avec l'Organisation mondiale des douanes (OMD) et d'autres partenaires afin que des milliards d'envois postaux puissent atteindre leur destination finale plus rapidement.

.....  
**Par**  
**Morven McLean**  
**Illustrations:**  
**Carlos Coelho**

Des milliards d'envois postaux parcourent le monde en transitant via le réseau des opérateurs désignés des 192 pays-membres de l'UPU. D'après les derniers chiffres, il s'agissait en 2011 de plus de 58 millions de colis, de 4,7 milliards de lettres et de plus de 50 millions d'envois EMS ou express.

Alors que l'on envoie de moins en moins de lettres, le commerce électronique connaît une croissance constante: les postes ont enregistré une augmentation des volumes de colis (jusqu'à 30 kg) et de petits paquets (jusqu'à 2 kg) traités via le réseau de l'UPU. Parallèlement, les contraintes réglementaires et des conditions sécuritaires plus dures dans une économie mondialisée ont un impact sur la chaîne de traitement du courrier, ce qui ralentit parfois la distribution.

Les postes ont dû faire face à différents dilemmes. Elles doivent remplir leur obligation de prestation du service universel pour assurer à tous l'accès aux services postaux, répondre aux besoins de leurs clients en termes de rapidité de distribution et coopérer avec tous les acteurs concernés pour garantir le partage de l'informa-

tion et la sûreté. Et comme le temps, c'est de l'argent: tout retard dans la distribution d'un envoi signifie moins de rémunération pour l'opérateur postal responsable.

Les postes mettent aujourd'hui tout en œuvre pour relever ces défis. Lors du 25<sup>e</sup> Congrès postal universel de 2012, les pays-membres ont adopté pour la première fois des normes minimales obligatoires pour la sûreté et la sécurité du courrier. Dans le cadre d'une autre décision, l'Union a également choisi de fournir des données électroniques préalables sur les envois aux organismes de contrôle des frontières, aux douanes et aux autorités de l'aviation.

Depuis de nombreuses années, des travaux se poursuivent pour améliorer le partage d'informations entre les opérateurs postaux et les autorités douanières. En effet, le Comité de contact OMD-UPU a été créé en 1965. D'après Akio Miyaji, directeur des opérations et de la technologie à l'UPU, «la coordination au niveau international est essentielle et l'UPU s'engage à réunir tous les acteurs pour trouver des solutions adaptées aux problèmes internationaux.»



### Qualité de service

L'un des défis était de faire en sorte que les envois transfrontaliers atteignent leur destination finale à temps et que leur distribution ne soit pas retardée par le traitement douanier. Comme cela a été rappelé au 25<sup>e</sup> Congrès, cet aspect est primordial si les postes veulent tenir leur engagement d'améliorer la qualité des services postaux. A Doha, les pays ont décidé que, dès 2013, l'objectif de distribution des envois prioritaires de la poste aux lettres internationale d'après la norme J+5 (distribution de l'envoi le cinquième jour suivant son dépôt) serait fixé à 85%.

Akhilesh Mathur, coordonnateur de la chaîne logistique à l'UPU, explique: «Si les douanes mettent longtemps à réaliser leurs formalités, le traitement du courrier est retardé. Nous voulons donc les aider à faire leur travail le plus rapidement possible afin que les clients reçoivent leur courrier le plus vite possible».

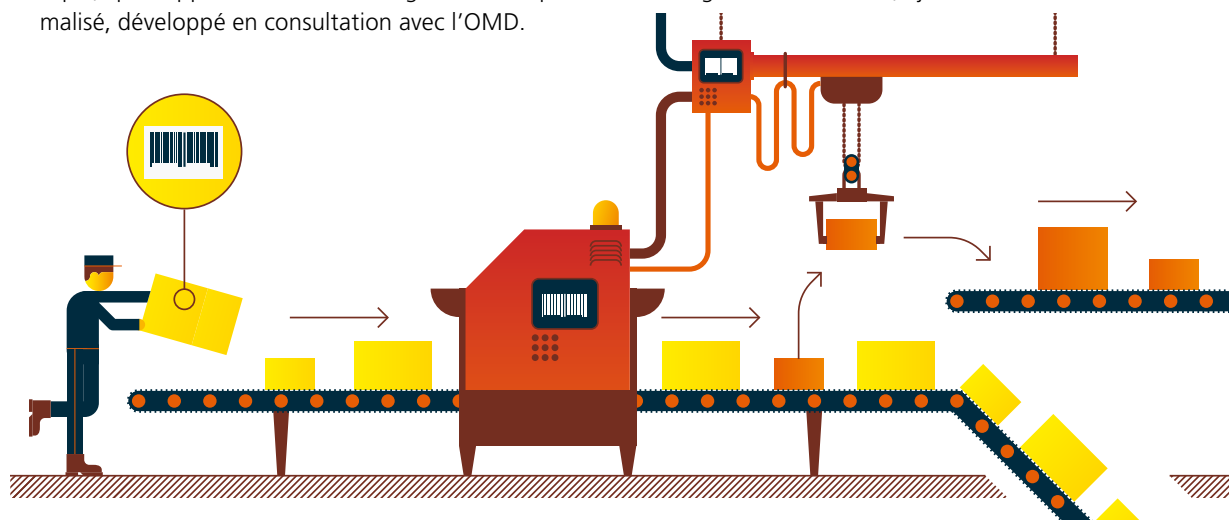
### Préavis

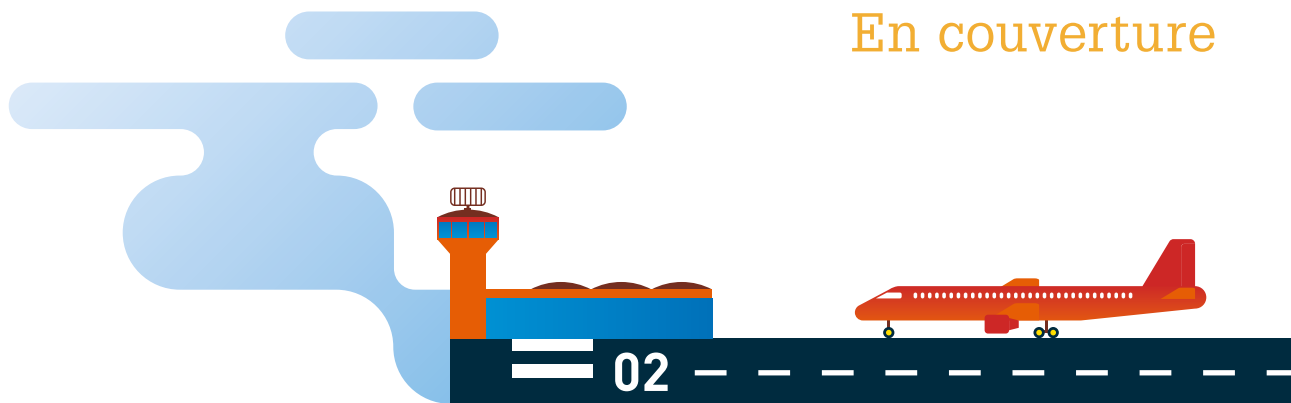
C'est là qu'entre en jeu la transmission d'informations préalables concernant les envois aux partenaires de l'UPU dans la chaîne de traitement du courrier. La décision récemment prise par le Congrès ouvre la voie à cette pratique, qui s'appuiera sur un message électronique normalisé, développé en consultation avec l'OMD.

Ce message électronique complètera les formules de déclaration en douanes CN22 et CN23 actuellement disponibles sur support papier. À terme, la transmission de tels messages deviendra obligatoire pour l'ensemble des 192 pays-membres. «On a observé une tendance générale à automatiser les processus de la chaîne logistique», explique Peter O'Neill de Postes Canada, qui préside le groupe de travail sur les douanes de l'UPU et a participé aux tests sur le message électronique normalisé au cours des six dernières années.

En même temps, l'UPU, avec l'appui financier de sa Coopérative EMS (une association d'opérateurs désignés qui vise à améliorer leurs services de courrier exprès) et du Canada, a développé un système informatique interopérable (le système de déclaration en douane ou SDD), qui peut être utilisé à la fois par les postes et les douanes pour partager des informations. Une première version devrait être déployée en 2013.

Peter O'Neill explique que les postes auront la possibilité d'intégrer le SDD à leur environnement logiciel et à leur processus de traitement mais que cela prendra du temps. «Nous sommes en train de restructurer tous nos bureaux d'échange au Canada afin de pouvoir intégrer ce logiciel début 2014», ajoute-t-il.





### Fixer des normes

Pour échanger ce type de données par voie électronique, un message normalisé – l'ITMATT – devait tout d'abord être développé et testé. Les postes du groupe de test échantillent déjà ce type de messages concernant les envois postaux. Comme l'explique Peter O'Neill, les tests sont réalisés en plusieurs étapes. Au départ, les postes participantes cherchaient à copier les données des envois postaux figurant sur les supports papier dans des formules électroniques qu'elles envoyaient et recevaient. Ensuite, des tests ont été réalisés avec les autorités douanières nationales sélectionnées.

Un pas supplémentaire, selon Peter O'Neill, sera l'échange de données avec les compagnies aériennes, qui permettra aux transporteurs de comprendre le statut du courrier qu'ils transportent et de transmettre ainsi des informations aux autorités de sûreté du pays de destination. «Il s'agissait d'abord d'atteindre ce niveau de détail afin que les autorités puissent filtrer le courrier au niveau des envois en vérifiant si le transport par voie aérienne était possible, puis réaliser les procédures douanières habituelles, touchant à l'admission sur leur territoire, aux transactions fiscales et aux objets interdits», explique-t-il.

Les douanes canadiennes et américaines ont participé à bon nombre des tests effectués pour améliorer et optimiser les normes de message. «Nous avons informé nos collègues de l'OMD que nous avons acquis une certaine expérience pratique et que nous aimerions avoir leur bénédiction pour un message normalisé qui pourrait être utilisé sur une base universelle», rappelle Peter O'Neill.

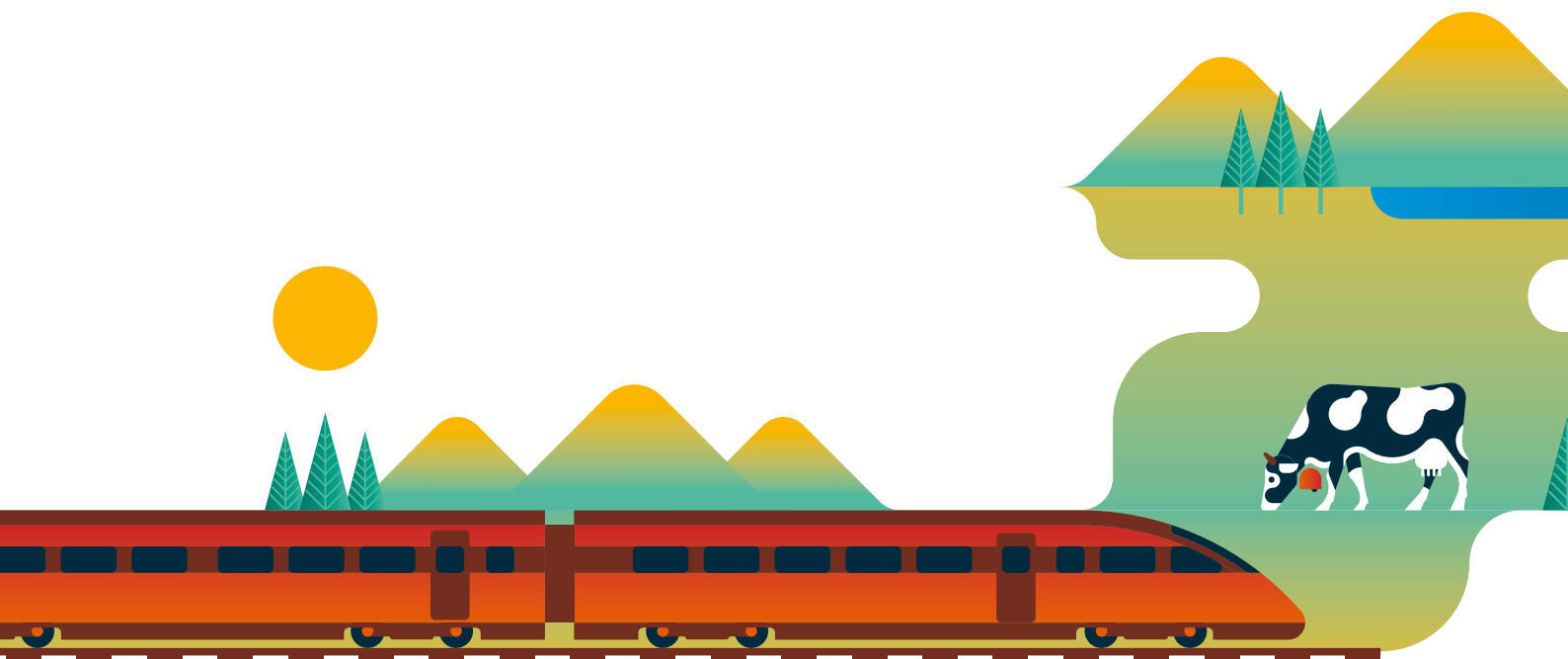
La réponse de l'OMD, basée sur les excellents résultats des tests, était enthousiaste: «L'OMD appuie fermement cette initiative et invite instamment les administrations douanières et les opérateurs postaux à coopérer au niveau national pour garantir l'intégrité, la sûreté et la sécurité des envois postaux et réduire les risques pour le trafic postal».

### Projets pilotes

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et la poste canadienne ont réussi, dans le cadre de projets pilotes, à simuler l'envoi et la réception des données électroniques. L'ASFC reconnaît les nombreux avantages que l'adoption d'un tel système pourrait offrir.

Royal Mail, de la Grande-Bretagne, est l'un des opérateurs postaux participant aux projets pilotes depuis leur début il y a six ans. David Pilkington, responsable de la politique internationale et douanière, explique que les projets pilotes sont organisés sur une base multilatérale avec différentes organisations et entreprises et sur une base bilatérale avec les pays partenaires-clé, notamment les États-Unis et le Canada. La Grande-Bretagne collabore avec son agence de services frontaliers en vue des changements futurs.

«Un certain nombre de projets sont en cours en interne avec notre autorité douanière et nos services des frontières, qui contrôlent le courrier à l'arrivée. Nous collaborons avec ces deux agences pour développer l'échange et l'utilisation des données», nous explique David Pilkington.



Le chef du projet sur l'échange de données électroniques (EDI) à Royal Mail, Nick Glynn, ajoute qu'il s'agit de tester l'infrastructure technique. Des données concernant de vrais envois de la poste aux lettres sont échangées tous les jours, mais à toute petite échelle pour l'instant. «Royal Mail enregistre les données et les envoie au service postal des États-Unis et à Postes Canada. Le bilan est positif. Nous arrivons à échanger des données tous les jours avec ces deux opérateurs postaux, mais nous devons développer davantage cette approche, afin de trouver une solution globale.»

Jusqu'à présent, l'expérience est une réussite, confirme Peter O'Neill. «Elle a jeté les bases de l'échange de données. Maintenant, le message standard doit répondre à des objectifs multiples». Des synergies importantes pourraient être créées grâce à l'échange d'informations, permettant de faciliter la sûreté et la sécurité aux frontières, pendant le transport aérien et dans les services postaux, souligne-t-il.

#### **Le rôle-clé du client**

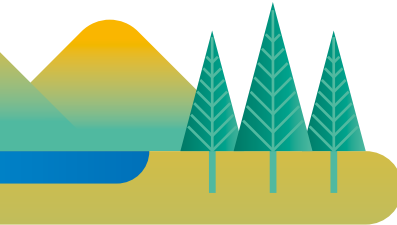
Bien sûr, il ne faut pas perdre de vue le rôle primordial des clients dans la transmission électronique des données. L'information figurant sur l'envoi devant être réceptionnée par le pays de destination, elle doit être correcte et inscrite en bonne et due forme au lieu d'origine. «Pour nous, les postes, le changement le plus important concernera la transaction avec le client et la qualité de cette transaction.» C'est certainement le plus grand défi de ce projet, selon Peter O'Neill.

«Le Canada ressemble probablement à de nombreux autres États dans le monde. Nous avons de grands centres urbains où l'accès à l'Internet à haut débit nous permet de communiquer avec le client, qu'il prépare un colis sur son lieu de travail ou directement chez lui, et des zones rurales où Internet n'est pas toujours fiable», ajoute-t-il.

Avec la clientèle commerciale, recueillir des informations pertinentes ne devrait normalement pas causer de problèmes. En revanche, c'est une autre histoire avec les utilisateurs dits sociaux. «C'est une réalité, nous comptons 64 millions de clients au Royaume-Uni qui peuvent rentrer dans un bureau de poste et y déposer un colis muni d'une déclaration douanière», nous explique David Pilkington. «Il s'agit d'un énorme changement culturel pour nos clients et d'un énorme défi pour nous que de recueillir toutes ces données rien qu'au Royaume-Uni et de les transmettre tout en remplissant nos obligations en matière de service universel.»

Les postes jouissent de la confiance de leurs clients et doivent accompagner ceux-ci à travers cette transition et leur expliquer les changements, ajoute David Pilkington. «Les postes se trouvent dans une position privilégiée, dans la mesure où nous sommes des prestataires de services de confiance et bénéficions de la confiance de la communauté. Nous devons habituer les gens à nous communiquer les données utiles. Nous devons aussi protéger ces données, que nous communiquerons à d'autres parties qui les utiliseront à des fins de dédouanement.»





«Pour nous, les postes, le changement le plus important concernera la transaction avec le client et la qualité de cette transaction.»

#### Ce qui reste à faire

Il est prévu que les messages ITMATT soient mis en œuvre pendant le cycle actuel, en commençant par les pays qui ont déjà réussi les tests. Alors que les derniers ajustements techniques sont en cours, un autre obstacle reste à surmonter. «Une des conditions sine qua non de la mise en place de ces messages est un bon système de communication entre les postes et les douanes ou les autorités de contrôle frontalier», selon Harald Weyerich, directeur du Centre de technologies postales, qui a mené le développement technique des messages ITMATT et le SDD.

L'OMD confirme cela. «Un système d'échange de messages ne fonctionne pas tout seul. Il doit faire partie intégrante du processus de la chaîne logistique impliquée dans le dédouanement des envois postaux. Des liaisons appropriées en matière de communication doivent être établies entre les douanes nationales, les opérateurs désignés et les autres parties intéressées», explique-t-elle.

David Pilkington est conscient du fait que beaucoup reste encore à faire durant le prochain cycle 2013-16. «Le Congrès est convenu de consacrer beaucoup d'efforts pendant ce cycle au développement d'un système qui nous permettrait d'échanger des données. Nous devons établir les règles, le cadre juridique, les normes et les processus permettant d'échanger les données. Mais il ne s'agit pas d'adopter une approche big-bang», déclare-t-il.

En effet, le Congrès de l'UPU a reconnu dans une résolution que «les niveaux de ressources, d'expertise, d'équipements et de main-d'œuvre demeuraient inégaux entre les opérateurs désignés». «L'infrastructure est l'élément le plus important. Les pays doivent trouver les ressources nécessaires pour mettre en œuvre des systèmes informatiques opérationnels», précise Akilesh Mathur.

Les postes relèvent le défi de transmettre des données électroniques à des fins douanières et de sécurité des frontières. Même si les changements n'auront pas lieu du jour au lendemain, ils sont en bonne voie. **MM**

*Morven McLean est une journaliste basée à Berne, Suisse.*



# Total Shipping / Package Volume

14% GROWTH

1  
Billion

3.3  
Billion

3.5  
Billion

010

(In P



UNITED STATES  
POSTAL SERVICE



UNITED STATES  
POSTAL SERVICE

# Garder le cap

Pour Patrick Donahoe, dirigeant de la poste des Etats-Unis d'Amérique (USPS), l'avenir du secteur postal est radieux, malgré l'existence de défis d'envergure.

Par Rhéal LeBlanc  
et Faryal Mirza

Photos:  
USPS

*Union Postale:* Depuis presque quarante ans que vous travaillez dans le secteur postal, comment l'activité et les besoins des clients ont-ils changé?

Patrick Donahoe: J'ai vu le secteur se transformer radicalement. A mes tout débuts, les lettres ordinaires et de première classe constituaient l'essentiel de l'activité. Aujourd'hui, c'est un mélange de courrier de première classe, de paquets et de courrier publicitaire. On associe maintenant courrier numérique et courrier imprimé, et bientôt on fera dans le numérique pur. Oui, le métier a radicalement changé.

*Vu les temps difficiles que vivent aujourd'hui l'économie et de nombreuses entreprises en général, et USPS en particulier, votre parcours vous a-t-il aidé pour prendre des décisions difficiles, comme celles de réduire l'effectif global ou de fermer des bureaux de poste?*

L'une des choses qui m'a le plus aidé a été de comprendre véritablement ce qui se passait dans l'organisation. Cela, et le fait d'avoir été au sommet de la hiérarchie pendant un certain nombre d'années, m'ont donné la stabilité nécessaire pour pouvoir planifier sur le long terme. Nous avons dû réduire le personnel – 36% au cours des dernières années – mais nous y sommes parvenus par des moyens de réduction naturelle des effectifs, parce que nous disposions de la stabilité nécessaire pour anticiper l'évolution du courrier et gérer les choses à partir de là.

*Les chiffres du premier trimestre 2013 font ressortir une croissance des colis et un meilleur rendement malgré une perte de 1,3 milliard de dollars. Est-ce le début du retour à la rentabilité?*

Les résultats encourageants qui s'expliquent par les envois des fêtes de fin d'année ne permettent pas d'affirmer cela, car nous ne sommes qu'au début de l'année et nous devons, en permanence, faire face à des défis financiers. En allant de l'avant avec des mesures accélérées de réduction des coûts, nous allons continuer à augmenter notre rendement et nous rapprocher d'une stabilité financière à long terme. Le Congrès américain doit jouer son rôle et adopter des lois nous permettant de mieux gérer nos coûts et nous donnant une flexibilité commerciale pour pouvoir fonctionner comme une entreprise. Ces lois nous aideront à garantir la rentabilité d'USPS et des activités connexes qui en dépendent.

*Concernant la réduction des coûts, vous avez récemment pris la décision de supprimer la distribution le samedi. Etes-vous encore à l'aise avec cette décision?* Tout à fait. Nous avons récemment annoncé notre nouveau plan de distribution, qui prévoit cinq jours pour le courrier et six jours pour les colis. Nous adoptons une nouvelle stratégie de livraison en phase avec la forte croissance des colis et les difficultés financières dues aux changements des modes de consommation des Américains.

«Le Congrès américain doit adopter des lois nous permettant de mieux gérer nos coûts et nous donnant une flexibilité commerciale pour pouvoir fonctionner comme une entreprise.»

Ce nouveau plan débutera en août prochain. Une fois mis en œuvre dans sa totalité, il permettra d'économiser 2 milliards de dollars par an. Selon des sondages indépendants, 80% des Américains approuvent ce plan. Le public comprend nos défis financiers et soutient ces mesures qu'il considère comme raisonnables et raisonnables pour améliorer nos finances.

Dans quelle mesure pensez-vous que les difficultés d'USPS constituent un baromètre pour le reste du secteur postal?

Si l'on regarde nos finances, on constate deux choses. Premièrement, la majorité de nos difficultés des quatre ou cinq dernières années ont découlé de l'obligation de provisionner quelque 5,5 milliards de dollars par an pour l'assurance-maladie des retraités. Si nous n'avions pas eu à faire ces versements, nous aurions pu facilement réduire nos coûts et maintenir un bilan positif malgré la baisse des volumes de courrier que nous avons enregistrée. Ensuite, au cours des deux dernières années, nous avons subi de nouvelles pertes d'exploitation et nous avons demandé au Congrès de nous autoriser à distribuer le courrier cinq jours par semaine et les paquets six jours par semaine, ce qui nous aidera à sortir des chiffres rouges, financièrement parlant. La solution, pour nous, est une législation détaillée sur les besoins actuels de refinancement; pas de leur tourner le dos, mais de restructurer le paiement; c'est cela qui nous remettra financièrement sur les rails.

Comment avez-vous gravi les échelons de l'organisation? J'ai eu un parcours des plus intéressants. J'ai commencé tout en bas de l'échelle, comme guichetier, quand j'allais encore à l'école, et j'ai fait mon chemin dans l'organisation jusqu'au siège. J'ai été directeur d'exploitation pendant près de dix ans, puis je suis devenu postmaster general, il y a deux ans. J'ai beaucoup appris et j'espère avoir exercé une certaine influence favorable sur la poste et le secteur postal.

Quel est votre pronostic sur l'avenir du secteur?

Je suis connu pour ma confiance dans l'avenir de la poste et du secteur postal tout entier. Ce ne sont pas les opportunités qui manquent, que ce soit pour le courrier de première classe, le marketing direct ou les paquets.

Le numérique est une chance à saisir pour l'avenir, et pas seulement pour les Etats-Unis mais dans le monde entier. C'est juste une question de volonté, de travail, de planification et de réalisation.

Nous estimons qu'une fois surmontés les obstacles d'ordre législatif, nous retrouverons le chemin de la croissance. Notre branche courrier a connu une assez bonne stabilité ces deux dernières années. Les paquets connaissent une très forte croissance et nous prévoyons que cela continue ainsi.

Vous étiez présent au Congrès de l'UPU à Doha.

Qu'avez-vous retenu de votre participation?

J'ai beaucoup appris. Il y a beaucoup de similarités entre les postes. Nous nous heurtons aux mêmes problèmes face au défi de l'Internet et à son influence sur notre activité. L'autre chose que j'ai retenue, c'est que beaucoup d'autres postes ont un bilan bien plus solide que le nôtre en termes de services financiers, et c'est une différence que l'on remarque quand on regarde les choses globalement.

Autre point fondamental, il y a des actions que nous devons tous faire. Nous devons travailler dans le cadre de l'UPU pour y parvenir et je crois qu'il nous faut tarder le moins possible. Il ne faut pas perdre de temps; je pense qu'il est vital que nous nous attelions très vite à faire ce que nous avons à faire pour affronter l'avenir. **RL & FM**





## USPS en quelques chiffres

522 144 employés  
31 272 bureaux de poste gérés par USPS  
160 milliards d'envois traités  
40% du volume mondial du courrier  
65 milliards de dollars de recettes, dont 29,8 milliards pour le courrier prioritaire  
212 530 véhicules, l'une des plus grandes flottes au monde  
654 560 nouveaux points de livraison ajoutés au réseau

*\*chiffres de 2012*

---

**Patrick Donahoe s'entretenant avec des journalistes**

«Le numérique est une chance à saisir pour l'avenir, et pas seulement pour les Etats-Unis mais dans le monde entier.»

# «Retour à l'expéditeur» ou mon administration est-elle efficace?



.....

Selon une nouvelle étude réalisée par des grandes écoles de commerce, la qualité des services postaux d'un pays serait révélatrice de l'efficacité de ses administrations.

.....

**Par  
Tobe Freeman**

D'après une étude dirigée par Andrei Shleifer, expert en économie institutionnelle, une bonne partie du débat sur l'inefficacité des administrations tourne autour des causes politiques. On estime que de faibles niveaux de transparence et de responsabilité entraînent corruption, inefficacité et, à terme, la disparition des normes. Pour remédier à l'inefficacité, il faudrait renforcer la transparence et la responsabilité ainsi que d'autres aspects d'ordre politique.

Andrei Shleifer et ses confrères ont adopté une autre approche pour expliquer l'inefficacité des administrations. Observant le monde de l'entreprise et le secteur privé, ils s'intéressent aux normes de capital humain, à l'infrastructure technologique et, enfin, à la qualité de la gestion au sein des institutions publiques. Les chercheurs essayent de comprendre en quoi ces éléments contribuent à améliorer la qualité et les services.

Mais comment savoir si de tels facteurs, de caractère plutôt économique, sont pertinents pour le fonctionnement des institutions publiques? Pour répondre à cette question, Andrei Shleifer et ses collègues de l'Université d'Harvard, de l'Université d'Ottawa, de l'EDHEC Business School et de la Tuck School of Business du Dartmouth College ont mis sur pied une approche élégante pour évaluer la qualité et l'efficacité des administrations du monde entier. Ils ont simplement vérifié si le courrier international adressé à des destinataires fictifs était renvoyé à leur expéditeur, comme le prescrit l'UPU.

Conformément à l'article 147 du Règlement de la poste aux lettres, les opérateurs désignés doivent renvoyer «immédiatement» à la poste d'origine les lettres

dont la distribution est «manifestement impossible». En temps normal, l'opérateur désigné peut garder la lettre pendant un mois. Dans certains cas, ce délai peut être prolongé jusqu'à deux mois.

Le retour à l'expéditeur a été choisi parce que les auteurs de cette étude considèrent qu'il s'agit d'un «service public relativement simple et universel». «Nous nous intéressons donc à l'efficacité des administrations en nous limitant à vérifier si cette tâche est vraiment exécutée», précise l'article. Les auteurs ajoutent: «La corruption ne joue aucun rôle dans le service public qui nous intéresse... Renvoyer une lettre ou s'en débarrasser ne sert aucun objectif politique.»

Les universitaires ont envoyé des centaines de lettres à des adresses professionnelles inexistantes dans 159 pays, se servant de noms fictifs d'entreprises et de rues des États-Unis. À tous autres égards, ces lettres satisfaisaient les critères postaux et étaient correctement adressées. Une adresse de retour à la Tuck School of Business aux États-Unis ainsi que la mention: «Si l'envoi est non distribuable, veuillez le retourner à l'expéditeur» étaient imprimées lisiblement et en gros caractères. Puis ils ont attendu.

### Résultat des courses?

Aucune lettre ne leur a été retournée dans le mois. Environ 60% ont toutefois fini par être renvoyées. En effet, toutes les lettres adressées aux États-Unis, au Salvador, en République tchèque et au Luxembourg sont revenues dans les 90 jours. Dix-sept autres pays ont également atteint un taux de renvoi de 100% dans les six mois sui-



.....  
**Selon le Règlement de la poste aux lettres, les postes doivent renvoyer immédiatement à la poste d'origine les lettres dont la distribution est «manifestement impossible».**

vant l'expédition. Parmi ces pays figurent le Canada, la Norvège, l'Allemagne, le Japon, l'Uruguay, la Barbade et l'Algérie. Au total, 16 pays n'ont renvoyé aucune lettre durant les six mois qu'a duré l'étude. La plupart sont des pays d'Afrique mais le Tadjikistan, le Cambodge et la Russie sont aussi concernés.

Les chercheurs ont constaté que l'infrastructure de base, notamment le nombre de bureaux de poste permanents qui desservent la population, a un fort impact sur le taux de retour des lettres. Près de 85% des lettres envoyées à destination de pays à hauts revenus ont été retournées, alors que le quart le plus pauvre de l'échantillon mondial n'en a renvoyé que 32% en moyenne.

La diversité des performances relatives au taux de retour est riche en enseignement. Elle met en lumière le non-respect largement répandu d'une prescription clé de l'UPU, à savoir que les lettres doivent normalement être renvoyées dans un délai d'un mois. Elle souligne également certains aspects économiques, telles que les technologies disponibles et la qualité de la gestion.

Pour évaluer l'incidence de ces facteurs sur l'efficacité des administrations, les auteurs se sont servis d'enquêtes portant sur l'infrastructure technologique et sur les pratiques de gestion dans le monde. Sans surprise, ils ont constaté que les normes technologiques et de gestion avaient un impact notable sur le taux de retour et sur la durée nécessaire au renvoi des lettres non distribuables. On peut expliquer près de la moitié des performances finales de distribution d'un pays par le seul inventaire des technologies et des infrastructures à disposition. L'utilisation de machines pour lire les adresses s'est révélée être

un facteur important. Un autre facteur technologique influant sur le taux de retour des lettres est la qualité des bases de données utilisées par ces machines pour interpréter du texte écrit en caractères latins.

Concernant l'impact de la qualité de la gestion sur ce taux, la capacité du personnel cadre à superviser et à contrôler les employés s'avère relativement importante. D'autres aspects liés au capital humain, comme le niveau général d'instruction des employés, semblent avoir une moindre incidence.

Andrei Shleifer souligne d'ailleurs que ces résultats ne permettent pas d'affirmer que l'impact de la responsabilité et de la transparence sur le fonctionnement des institutions publiques est négligeable. «Ces deux aspects revêtent une importance particulière», explique-t-il. Les résultats sont néanmoins intéressants pour ceux qui s'interrogent sur les raisons de l'inefficacité des administrations. **TF**

*Tobe Freeman est un expert indépendant en communication et marketing basé à Zurich (Suisse).*



**L'article (No. 18268) est disponible en anglais auprès du National Bureau of Economic Research**  
<http://www.nber.org>

# L'Afrique lance le bal

L'UPU a atteint un premier jalon dans sa régionalisation de la Stratégie postale de Doha, les pays africains s'étant mis d'accord sur les projets prioritaires pour le cycle de 2013 – 2016.

Par Rhéal LeBlanc  
et Faryal Mirza

Les représentants de 24 pays-membres de l'Union panafricaine des postes (UPAP), une union restreinte de l'UPU, se sont réunis à Arusha (Tanzanie) les 21 et 22 février dernier pour discuter de la modernisation des services postaux sur le continent dans le cadre d'un plan de développement régional (PDR) élaboré par le Bureau international de l'UPU.

Le PDR décline la stratégie postale mondiale au niveau régional et affecte les budgets aux projets jugés prioritaires à la réalisation des buts de cette stratégie. Un plan est défini pour chacune des cinq grandes régions de l'UPU au début de chaque nouveau cycle de travail.

Les projets en Afrique porteront sur l'amélioration de la qualité des services postaux et le développement de la croissance des postes en stimulant le commerce électronique, les colis et les petits paquets.

En particulier, les postes s'efforceront d'adopter des systèmes de suivi du courrier et d'améliorer les moyens de distribution à l'échelle nationale. Par ailleurs, elles veilleront à mettre en place des systèmes de paiement électroniques et exploreront les possibilités d'exploiter .post, le nom de domaine de premier niveau de l'UPU.

Selon Younouss Djibrine, secrétaire général de l'UPAP, le plan de développement régional est un outil essentiel pour améliorer les services postaux, notamment en Afrique, a-t-il dit. Effectivement, sur une cinquantaine de pays dans le monde classés comme les moins avancés, 30 se trouvent en Afrique.

«Cet outil n'est pas juste un instrument mécanique. Il reflète les souhaits, les aspirations et les besoins d'une région particulière, qui doit prendre des décisions et faire face aux défis du développement postal en Afrique.»

Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, s'est félicité de la rencontre destinée à forger une approche cohérente pour aller de l'avant. «Mon souhait est de voir l'Afrique au cœur des activités de l'UPU... et de consolider son grand potentiel», a-t-il déclaré.

Entre 2009 et 2012, les postes africaines ont connu des progrès notables. Par exemple, 13 pays ont adopté le Sys-

tème de contrôle mondial (GMS) de l'UPU, ayant recours à la technologie RFID pour mieux suivre l'acheminement du courrier, 355 bureaux de poste dans six pays ont été connectés au réseau de paiement électronique de l'UPU et plus d'une vingtaine de pays ont adopté un plan intégral de réforme et de développement postal visant à moderniser le secteur postal et à les aider à mieux respecter l'obligation de service postal universel.

Mais malgré ces progrès, «beaucoup reste à faire pour que les postes africaines atteignent les niveaux souhaités», a précisé Bishar Hussein. Pendant que d'autres régions ont vu croître le sec-



**Améliorer la qualité de service est  
une priorité en Afrique**

teur des colis, l'Afrique a connu en 2010/2011 une baisse de 7,5% des volumes de colis du régime intérieur, selon les données de l'UPU. Et même si la qualité liée à la distribution de bout en bout du courrier international reste stable dans la région, il y a loin de la coupe aux lèvres pour atteindre la norme de 80% en cinq jours (norme qui passe à 85% pour le cycle 2013-2016). La meilleure performance en 2012 est venue des pays d'Afrique francophone; selon les résultats du contrôle continu de l'UPU sur des centaines de liaisons évaluées, les postes de ces pays-là distribuaient dans les délais 69 % du courrier international entre elles, contre 52 % pour le courrier venant des pays industrialisés.



Enfin, la réunion d'Arusha a fait ressortir un autre défi particulier: le besoin de renforcer l'infrastructure postale en général en équipant les bureaux de poste d'électricité, par exemple. Environ 1000 bureaux de poste dans 19 pays africains n'ont toujours pas d'électricité, contre 4000 bureaux dans 14 pays qui en ont. Le transport national et régional ou encore l'adressage sont aussi à améliorer.

### **Gagner la confiance**

Le ministre tanzanien de la communication, des sciences et de la technologie, Makame Mbarawa, a appelé les pays africains à s'engager sérieusement pour la réforme du secteur postal.

«Les prestataires de service doivent rester près du client et établir des normes de qualité et les mesurer

régulièrement, au risque de voir leurs concurrents les devancer. Cette réunion d'Arusha a toute sa signification pour la survie des services postaux en Afrique et dans le monde entier», a-t-il déclaré. «Nous devons gagner la confiance des clients actuels et potentiels en leur montrant que le secteur a la capacité de garder ses promesses et qu'il se transforme pour mieux répondre à leurs besoins et à leurs attentes», a-t-il ajouté.

Les autres plans de développement régionaux sont en train d'être finalisés en consultation avec les régions concernées et seront présentés au Conseil d'administration de l'UPU en avril 2013. Des discussions plus approfondies se dérouleront ensuite dans les régions lors des réunions annuelles des grandes unions restreintes. **RL&FM**

## Comment les projets sont financés

Le budget de la coopération au développement de l'UPU se chiffre à près de 8 millions de francs suisses pour les quatre prochaines années. En vertu du nombre de pays les moins avancés qu'elle compte, l'Afrique bénéficiera de 38% de ce budget, alors que 16% ira à l'Amérique latine, 23% à l'Asie-Pacifique, 13% aux pays arabes et 9% à l'Europe et aux pays de la Communauté des Etats indépendants.

Ce budget étant limité, l'UPU dispose d'autres sources de financement, comme les fonds volontaires accordés par certains pays ou les contributions d'organisations partenaires pour des projets précis. Et il y a aussi le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), un formidable outil de financement mis à la disposition des pays-membres.

Abdelilah Bousseta, directeur de la coopération au développement au Bureau international, encourage fortement les postes à puiser dans leurs ressources FAQS pour réaliser des projets d'amélioration du service postal universel.

«Le FAQS est un précieux outil de financement, spécifique à l'UPU, et les pays doivent s'en prévaloir pour réaliser des projets bien structurés, aux objectifs précis et susceptibles d'amener de nettes améliorations à la distribution du courrier», explique-t-il. «A eux-seuls, les pays d'Afrique disposent de crédits totalisant 8 millions de dollars au titre du FAQS, et une douzaine de pays dans le monde disposaient, fin 2012, de fonds supérieurs à 1 million de dollar. Ce sont des montants qui peuvent aller loin.»

Doté aujourd'hui de 55 millions de dollars, le FAQS a été utilisé pour financer plus de 600 projets depuis sa création en 2001. Il est alimenté par un pourcentage des frais terminaux payés par les pays-membres pour le traitement réciproque du courrier international arrivant.

La grande majorité des projets FAQS sont nationaux, allant de l'achat de véhicules, d'équipements ou d'applications informatiques à la restructuration des opérations de traitement et d'acheminement pour améliorer la distribution du courrier. Mais il sert aussi à financer parfois des projets régionaux, par exemple destinés à améliorer le réseau de transport couvrant plusieurs pays, ou des projets mondiaux, comme la mise en place du Système de contrôle mondial (GMS) de l'UPU dans des pays.



## Transferts d'argent: des orientations stratégiques s'imposent

.....  
Amener plus de pays dans un nouveau système de compensation et adopter une marque collective commune: ces objectifs sont au cœur des priorités de l'UPU pour stimuler le développement des transferts d'argent électroniques par la poste.



**Correogiros en Amérique latine et en Espagne, Mandat Express International au Sénégal... l'adoption d'une marque commune pour tous les services de transferts d'argent exploités via le réseau de l'UPU renforcera leur visibilité**

.....  
**Par Rhéal LeBlanc**

Les directeurs généraux d'une trentaine de postes, leurs responsables des services financiers postaux et des experts se sont engagés à avancer rapidement sur ces priorités lors d'une conférence stratégique à Paris, début mars, pour donner le coup d'envoi aux futurs travaux de l'UPU dans ce domaine.

Plus de 60 pays échangent des transferts d'argent via l'application International Financial System de l'UPU et son réseau électronique, qui ont vu le jour il y a douze ans. Ce réseau bien établi continuant de s'agrandir, la prochaine étape s'impose: de l'avis des participants à la conférence, il faut faire des choix stratégiques pour propulser le transfert d'argent électronique vers de nouveaux sommets. Plus rapide, plus sécurisé et doté de fonctionnalités de suivi, le transfert électronique répond mieux aux besoins de la clientèle et doit remplacer à terme sa version papier, qui n'est guère plus utilisée.

## **Système centralisé**

L'établissement d'un système de compensation pour mieux sécuriser le règlement des transferts est essentiel, et l'idée fait son chemin depuis quelques années. Une première version d'un système lancé en septembre 2012 en Amérique latine, où une dizaine de postes échangent des transferts d'argent électroniques entre elles-mêmes et avec l'opérateur Correos d'Espagne, fonctionne comme prévu. Le défi consiste maintenant à l'étendre à d'autres. A Paris, 14 postes d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique centrale se sont montrées vivement intéressées par un tel système de compensation.

Omar Ndiaye, directeur des mandats et transferts à La Poste du Sénégal, y voit toute son utilité. La Poste du Sénégal avait l'habitude d'échanger des transferts avec plusieurs postes africaines, mais elle a dû rompre ses relations avec celles qui ne payaient pas leurs factures. Au fil du temps, ces postes ont accumulé une dette énorme envers La Poste du Sénégal qui reste impayée à ce jour. Pour Omar Ndiaye, la mise à disposition des fonds dans un compte centralisateur et de règlements éliminera ces risques de dette. Et, à un moment où les transferts d'argent se développent, le système de compensation constituera un important atout concurrentiel. «Un tel système nous permettra de passer à la vitesse

supérieure pour mieux positionner notre service de transfert d'argent par rapport à celui de la concurrence», souligne-t-il.

En avril, pendant la session du Conseil d'exploitation postale au siège de l'UPU à Berne, les discussions porteront sur comment adapter le système en vigueur dans les pays d'Amérique latine pour répondre aux besoins de tous les pays souhaitant y adhérer. La version actuelle, par exemple, a pour unique monnaie le dollar américain; il faudrait donc y ajouter d'autres monnaies, comme l'euro, afin de réduire les risques associés au change.

Par ailleurs, l'élaboration de règles de gouvernance communes à tous les adhérents sera aussi à l'ordre du jour. Si les décisions sont prises rapidement, d'autres pays pourraient intégrer le système de compensation au début de 2014.

## **Marque commune**

Autre impératif: adopter une marque commune à toutes les postes qui proposent ou proposeront des transferts d'argent électroniques à l'international.

Mandat Electronique International en France et dans plusieurs postes africaines, Correogiros en Espagne et en Amérique latine, International Express Money Order dans certains pays d'Afrique de l'Est et d'Asie: les différents avatars du service sont nombreux. L'UPU veut faire valider cette année un projet de marque collective qui permettra aux postes de renforcer la visibilité et le marketing de leur service.

Avec 670 000 bureaux de poste dans le monde, les transferts d'argent par la poste revêtent une importance manifeste pour les migrants et les habitants des régions rurales et isolées, où les établissements bancaires sont souvent inexistants.

L'UPU est déterminée à aider les postes à développer les transferts d'argent et à les rendre plus accessibles afin de contribuer à l'objectif mondial établi par le G8 en 2009 de réduire les tarifs d'envoi de 5% en cinq ans.

En 2012, les transferts d'argent se sont chiffrés à 400 milliards de dollars, soit plus que l'assistance officielle en matière de développement et les investissements étrangers directs combinés. **RL**



**Ecoutez un reportage vidéo et des dirigeants postaux s'exprimer sur le rôle des services financiers postaux dans l'inclusion financière:**

<http://actualites.upu.int/mediatheque/films-video/services-financiers-postaux/>

# EMS se met au frais

Le rêve des amateurs de gastronomie japonaise à Taïwan et à Singapour est devenu réalité: des colis de produits frais livrés à domicile en un jour, grâce à un nouveau service de courrier express de la poste japonaise.

Par Faryal Mirza

Créé pour répondre aux besoins des Japonais vivant à l'étranger, mais aussi des autres nationalités, le service Cool EMS sera testé du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014. Cette offre repose sur un partenariat entre le service de courrier express (EMS) de la poste japonaise et Japan Airlines. Cool EMS est un service de transport des colis de 15 kg maximum, dans une boîte spéciale équipée de sachets réfrigérants réutilisables. Le contenu peut donc être conservé entre 2 et 10 degrés Celsius jusqu'à 80 heures, selon la poste.

Pour la première fois en Asie-Pacifique, un tel service sera proposé via le réseau EMS, le service de messagerie des postes. «Quelques entreprises privées proposent peut-être déjà un service similaire, mais à des tarifs généralement très onéreux. Le prix de Cool EMS est plus adapté aux particuliers», déclare Naoyasu Shiozawa, de la poste japonaise.

Ce service a été mis en place pour répondre aux demandes des clients qui veulent envoyer des aliments frais par la poste. «De nombreux touristes taiwanais et singapouriens qui visitent Hokkaido, dans le Nord

du Japon, souhaitent emporter des produits frais chez eux, mais ne le peuvent pas en raison des restrictions sur les bagages en avion», ajoute-t-il. «Par ailleurs, de nombreux grands restaurants japonais à Singapour et à Taïwan souhaitent s'approvisionner au Japon.»

Les boutiques de souvenirs d'Hokkaido ont également demandé à la poste la possibilité d'envoyer des petites quantités de denrées alimentaires, comme du crabe ou du saumon frais, via la poste ou le service EMS. Hokkaido est une île réputée pour sa gastronomie. Plus du quart des terres arables du Japon se trouve dans cette région, ainsi qu'une part non négligeable de l'aquaculture du pays.

La poste japonaise s'est rapprochée de Japan Airlines parce qu'elle savait que la compagnie aérienne transportait déjà des produits pharmaceutiques et d'autres articles médicaux sensibles à la chaleur dans des conteneurs spécialement réfrigérés. La compagnie aérienne a donc revu la conception de ces boîtes pour l'adapter au transport des denrées.

## Ramassage

Une fois le service disponible, la poste japonaise collectera les colis alimentaires dans les locaux des clients puis les emballera dans une boîte Cool EMS. Pour pouvoir être distribuée le lendemain, la boîte sera ensuite acheminée vers le bureau de poste, traitée, puis expédiée comme un envoi EMS ordinaire depuis le bureau d'échange international.

«Bien que légèrement différente, la chaîne d'exploitation n'a rien de compliqué. Le principal changement concerne le point de distribution: le personnel postal devra récupérer la boîte réfrigérante vide et la renvoyer à la poste japonaise», déclare Shiozawa. Il ajoute que la chaîne d'exploitation est la même que pour les sacs M vides.

Quant à l'avenir, il s'annonce prometteur. Compte tenu de l'importante diaspora japonaise et des nombreux amateurs de la gastronomie nipponne vivant à l'étranger, il est prévu d'étendre l'essai à d'autres lieux de la région et même au-delà, voire d'étendre ce service aux produits surgelés. **FM**

## JAPON

## TAIWAN / SINGAPOUR

prise en charge par la poste

transport national

dédouanement

transport par japan airlines

dédouanement

transport national

livraison

Aliments frais déposés dans une boîte spéciale

même traitement que les envois EMS ordinaires

centre de traitement du courrier international

centre de traitement du courrier international

même traitement que les envois EMS ordinaires

Retrait des aliments de l'emballage et retour au Japon de la boîte spéciale

## La poste des Etats-Unis lance son premier timbre international à validité permanente



La poste des Etats-Unis a dévoilé son premier timbre international à validité permanente, qui permettra d'envoyer une lettre de première classe d'une once vers n'importe quelle destination dans le monde. Ces timbres n'ont ni valeur faciale ni date de péremption et peuvent être utilisés même si les tarifs d'expédition internationaux augmentent.

La poste des Etats-Unis est le premier opérateur à émettre un timbre à validité permanente international sur le continent nord-américain, précise Louis Virgile, chef du programme «Philatélie» au Bureau international, car la France, la Grande-Bretagne et les Pays-Bas en ont déjà émis en Europe.

Selon lui, avec ces timbres, clients et opérateurs postaux sont tous deux gagnants. «C'est tout à l'avantage du client de pouvoir acheter ces timbres et de pouvoir les utiliser à son gré plus tard sans devoir s'inquiéter d'une éventuelle hausse des tarifs», explique Louis Virgile. «L'autorité émettrice du timbre peut, quant à elle, produire le timbre permanent en carnets en grandes quantités et réaliser d'importantes économies.»

Les collectionneurs pourront ajouter ce timbre à leur collection. Il est disponible par feuille de vingt unités autocollantes, chaque timbre valant 1,10 dollar US. Ce timbre servira aussi à affranchir les lettres de deux onces à destination du Canada. **FM**

## Flash Info

### Amérique du Nord

Les Etats-Unis et le Canada sont convenus d'harmoniser leur seuil de valeur en douane pour les marchandises de faible valeur afin d'en accélérer la livraison. Les envois d'une valeur inférieure à 2500 dollars US ou dollars canadiens peuvent désormais franchir la frontière selon la procédure dite de «déclaration non officielle» entraînant moins de démarches administratives et de frais de traitement. L'harmonisation des seuils de valeur devrait améliorer les échanges commerciaux et accélérer l'envoi des articles vendus par les entreprises d'un pays à l'autre.

### Brésil

**Correios**, la poste brésilienne, déclare avoir dépassé ses objectifs de qualité annuels pour la prestation des services postaux de base en 2012. Le gouvernement avait fixé à l'opérateur national ses premiers objectifs de qualité début 2012. Correios a atteint l'objectif d'un bureau de poste dans toutes les municipalités du pays avant novembre 2012, soit un accès à ses services dans 5565 communes.

**Correios** a lancé un nouveau service de distribution expresse de documents et de marchandises: SEDEX 12. Ce nouveau service comporte une garantie de livraison avant midi le jour ouvrable suivant le dépôt. Il sera proposé dans un certain nombre d'Etats où le produit express déjà en place, SEDEX 10, n'est pas disponible.

### Canada

**Postes Canada** a développé une application pour utiliser ses services électroniques postaux à partir de smartphones. Cette application permet aux utilisateurs de gérer leurs factures grâce à un système de paiement en ligne simplifié. Ses autres fonctionnalités comprennent le suivi des envois et la recherche d'informations sur le bureau de poste le plus proche, les tarifs et les codes postaux.

### Estonie

**Eesti Post**, la poste estonienne, prend le contrôle total de l'entreprise postale Estonian Electronic Mail Ltd après le retrait du groupe finlandais Itella de la co-entreprise. Eesti Post

a confirmé avoir racheté au groupe finlandais ses 49% de participation. Basée à Tallinn, Estonian Electronic Mail Ltd fournit des services d'impression rapide et de courrier d'entreprise.

### France

Selon la **Fevad** (Fédération française du commerce électronique et de la vente à distance) les ventes du commerce en ligne en France ont augmenté de 19% en 2012 pour atteindre 45 milliards d'euros (61 milliards de dollars); une croissance à deux chiffres est aussi attendue en 2013. Commentant ces chiffres, la ministre française du commerce a déclaré que les acteurs de la vente à distance étaient «au cœur de l'évolution» des modes de vie et de consommation en France, mais que les détaillants en ligne devaient aussi relever le défi de sécuriser les modalités d'achat et de paiement.

### Lettonie

**Latvijas Pasts**, la poste lettone, étend sa coopération avec les stations-service Statoil afin que ses clients puissent collecter leurs colis aux



stations-service. Latvijas Pasts, qui testait le service dans sept stations Statoil depuis août 2012, a étendu le service à 30 stations-service à Riga, la capitale, et dans d'autres villes.

### Malte

Le conseil d'administration de **Malta Post** l'a autorisée à étendre ses activités aux assurances. Il a approuvé la création d'une unité chargée de vendre des produits d'assurance, sous réserve d'approbation par l'autorité de régulation. Le projet s'inscrit dans le cadre de la recherche de sources de revenus de substitution pour faire face au déclin des volumes du courrier traditionnel.

### Malaisie

**Pos Malaysia** a annoncé que son bénéfice net avait augmenté de 38% à 67,2 millions de MYR (22 millions d'USD) au cours du premier semestre 2012. Cette augmentation est due en grande partie à la croissance de son activité de messagerie, qui représente 24% du chiffre d'affaires du groupe. Le segment du courrier représente quant à lui 57%.

### Nouvelle-Zélande

Le Parlement néo-zélandais a adopté une loi autorisant un nouveau service national de vérification d'identité en ligne opéré par l'Etat et **New Zealand Post**. Cette loi autorise les organisations du secteur privé à utiliser le service de vérification RealMe ID. Dès 2013, les organisations pourront vérifier par ce moyen que les personnes utilisant certains services Internet sont bien celles qu'elles prétendent être. La poste promet un procédé «simple et sûr» contre l'usurpation d'identité.

**New Zealand Post** cède pour 142 millions de NZD (120 millions d'USD) les 35% de parts qu'elle détient dans l'entreprise informatique Datacom Group. La vente a été conclue sous

conditions avec le fond d'investissement de l'Etat. Le projet de vente vise à réduire la dette et à apporter des fonds pour des investissements futurs. La poste s'attend à réaliser un gain de 76,4 millions de NZD sur la vente.

### Pays-Bas

**PostNL** vient d'ouvrir un nouveau dépôt de colis dans le sud-est du pays. C'est le huitième à ouvrir suite à la réorganisation du réseau postal néerlandais visant à traiter plus de colis et moins de lettres. Réagissant à la forte croissance du commerce électronique, PostNL Parcels a investi quelque 240 millions d'euros en infrastructure. L'entreprise a comme objectif de traiter plus de 140 millions de paquets par an en 2015.

### Pologne

**Poczta Polska** a lancé un nouveau service de courrier hybride permettant aux clients d'envoyer des cartes de vœux électroniques, qui sont transformées en cartes traditionnelles avant d'être distribuées. Le service neoKartka.pl propose à ses clients un choix de huit sujets au prix de 4,49 PLN (6,10 USD) pièce.

**Poczta Polska** cherche à élargir sa clientèle professionnelle et propose une assurance gratuite pour les colis exprès. Pour augmenter sa part du marché intérieur de distribution des envois du commerce en ligne, sa branche de messagerie (Pocztex) prévoit jusqu'à 1000 PLN (322 USD) d'indemnité sur tous les colis. L'assurance couvre la destruction, les dommages et la perte.

### Roumanie

Le gouvernement roumain va céder son activité de contrôle de **Posta Romana**. Le gouvernement a approuvé un cadre de privatisation de la poste qui donnera à un investisseur 51% des parts du capital de l'entreprise. Il a déclaré être

à la recherche d'une participation «substantielle» au capital par un investisseur prêt à s'engager à long terme. La société est détenue actuellement à 75% par le gouvernement, les 25% restants par un fonds national.

### Singapour

**Singapore Post** a annoncé une hausse de 14,5% de ses recettes à 171 millions de SGD (138 millions d'USD) au troisième trimestre de son exercice budgétaire. Les bénéfices ont diminué de 5% à 39,5 millions de SGD, en raison des investissements dans de nouvelles activités et de la baisse des volumes de courrier. La principale source de revenus était la croissance du commerce en ligne dans toutes les branches d'activité, notamment les paquets internationaux. Les volumes du courrier intérieur déclinent depuis cinq trimestres consécutifs.

### Suisse

**La Poste Suisse** deviendra une société anonyme (SA) – détenue à part entière par l'Etat – le 26 juin, suite à l'adoption de la législation sur la réforme postale. Le gouvernement a confirmé le changement, dont le but est de rendre l'activité plus flexible et indépendante. Simultanément, le bras financier de la Poste Suisse (PostFinance) devient également indépendant avec le même statut de SA. Le régulateur suisse du secteur bancaire a annoncé qu'il délivrerait à PostFinance une licence bancaire conditionnelle.

*Articles rédigés par Morven McLean*



## Augmenter la valeur de votre activité, c'est son métier.

Maurizio PUPPO  
Responsable Service Commercial

CONSEILLER | CONCEVOIR | RÉALISER | ACCOMPAGNER | VALORISER

Depuis plusieurs années, SOLYSTIC s'est engagée dans une démarche d'offre globale. Faire évoluer votre outil industriel, optimiser vos opérations, vous aider à diversifier vos services, autant de challenges que nous relevons ensemble pour enrichir votre chaîne de valeur. Attentives aux opportunités du marché, nos équipes vous proposent des solutions attractives répondant à vos exigences.

Avec SOLYSTIC, changez pour progresser.

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



Des solutions postales et logistiques

# •post

Un point, c'est... tout!

Le nom de domaine de premier niveau dédié au secteur postal donne un accès à une plate-forme Internet unique et sécurisée. Un espace où des applications postales novatrices faciliteront les échanges transfrontaliers.



**UPU** | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

Plus d'information:  
[www.info.post](http://www.info.post)  
[dotpost@upu.int](mailto:dotpost@upu.int)