

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

SEPTEMBRE – OCTOBRE 2014 / N°3

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

L'Europe de l'Est cible  
les frais terminaux

La facilitation du  
commerce décryptée

ISSN 0041-7009



Postes et douanes

## Dans les coulisses d'une nouvelle collaboration



## 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)

## STRATEGIE POSTALE DE DOHA

Quatre buts à atteindre d'ici à 2016



**1** Améliorer  
les réseaux



**2** Fournir  
les connaissances



**3** Promouvoir  
l'innovation



**4** Encourager  
la durabilité

### POUR PLUS D'INFORMATIONS:

<http://actualites.upu.int/coup-doeil/strategie-postale-mondiale/>

## septembre-octobre 2014

**CHEF, PROGRAMME COMMUNICATION:** Rhéal LeBlanc (RL)

**RÉDACTRICE EN CHEF:** Faryal Mirza (FM)

**CONTRIBUTEURS:** David Koch (DK), Catherine McLean (CM), Francis Lyall

**GRAPHISME:** Die Gestalter, Suisse

**IMPRESSION:** Bureau international de l'UPU

**ABONNEMENTS:** publications@upu.int

**PUBLICITÉ:** faryal.mirza@upu.int

### CONTACT:

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>

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.

L'UPU n'est pas responsable des produits et services promus par les publicitaires tiers et ne garantit pas la véracité des réponses apportées.

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 la rédaction (faryal.mirza@upu.int).



Couverture: Getty Images

- 10 **ARTICLE DE COUVERTURE**  
**Dans les coulisses d'une nouvelle coopération**  
Une solution technologique de l'UPU permet d'accélérer le dédouanement des envois postaux
- 15 **RÉGULATION**  
**Définir son approche**  
Les réformes en matière de régulation doivent être graduelles, apprennent les participants à une table ronde tenue au Maroc
- 16 **MESSAGE**  
**140 ans d'innovation**  
L'UPU est tout aussi pertinente aujourd'hui qu'au jour de sa création, explique le directeur général
- 17 **FRAIS TERMINAUX**  
**L'Europe de l'Est cible les frais terminaux**  
Les pays se préparent à passer au système cible de l'UPU
- 18 **PERSPECTIVE**  
**L'UPU: passé, présent et avenir**  
Le professeur émérite Francis Lyall raconte la riche histoire de l'UPU
- 20 **INTERVIEW**  
**Faciliter la vie des petites entreprises**  
Décryptage: Tom Butterly, de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe, parle facilitation du commerce
- 4 **RUBRIQUES**  
**En bref**
- 5 **Avant-propos**
- 24 **Tour d'horizon**
- 25 **Flash Info**

# 96%

 de nos lecteurs

estiment que la couverture de la stratégie et des activités de l'UPU dans ce magazine est très bonne ou excellente.

CONCOURS INTERNATIONAL DE COMPOSITIONS EPISTOLAIRES

## La voix d'un violon fait vibrer le jury international

Nataša Milošević, 13 ans, de Bosnie-Herzégovine, a remporté la médaille d'or du 43<sup>e</sup> concours international de compositions épistolaires pour les jeunes organisé par l'UPU.

La jeune fille originaire de Mostar a fait preuve d'un grand talent de conteur avec son histoire captivante d'un violon abandonné qui se retrouve entre les mains d'un jeune garçon doué et l'inspire à devenir un musicien accompli.

Dès le début, sa composition capte l'attention. «Bien que mes cordes soient usées et désaccordées, j'ai gardé mon oreille; c'est juste ma voix qui me trahit. Et comment pourrait-il en être autrement après toutes ces années passées ici, immobile, dans cette cabane abandonnée et poussiéreuse au bord de la rivière?», écrit-elle.

### Inspiration

Nataša Milošević s'est dite très motivée par le concours. «J'ai été inspirée par l'idée que les jeunes sont encouragés à écrire, parce que nous vivons dans un monde de technologie», a déclaré la lauréate du concours, qui chante dans un chœur et peint pendant son temps libre. «Il serait bon que nous retrouvions certaines valeurs d'autrefois, comme la composition épistolaire», ajoute-t-elle.

Le jury a fait les commentaires suivants au sujet de sa composition: «Cette lettre, magnifiquement écrite et pleine de couleur et d'images très touchantes, témoigne d'une grande sensibilité. L'histoire captive aisément l'esprit et le cœur du lecteur, et le



Nataša Milošević habite à Mostar

thème est illustré d'une manière créative et personnelle.»

C'est la première fois que la Bosnie-Herzégovine remporte le concours international depuis son adhésion à l'UPU, en 1993.

Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, a chaleureusement félicité tous les lauréats: «L'art de s'exprimer clairement et avec force à travers l'écriture demeure une compétence importante aujourd'hui; il permet d'évoquer des images et de susciter des émotions saisissantes qui ne peuvent en aucun cas être transmises par des messages électroniques.»

Le concours 2014 demandait aux auteurs en herbe d'expliquer comment la musique pouvait influencer leur vie. La médaille d'argent a été décernée à Zou Canyang, 10 ans, de

Bai Shan (province de Jilin), en République populaire de Chine. Ashley Nicole Abalos, 11 ans, de Manille, Philippines, a obtenu la médaille de bronze.

L'UPU estime que 1,5 million de jeunes, âgés de 15 ans ou moins et provenant de 52 de ses pays-membres, ont participé à ce 43<sup>e</sup> concours épistolaire. Cette manifestation a pour objet de mieux faire connaître le rôle des services postaux dans nos sociétés et d'aider les jeunes à développer leurs compétences en matière de composition et à exprimer leurs idées. **RL**



**LIRE LES LETTRES GAGNANTES:**

[www.upu.int/fr/concoursépistolaire](http://www.upu.int/fr/concoursépistolaire)



## Fins esprits et mains adroites

A la croisée des chemins où se trouvent les services postaux publics, des phrases comme «essor du commerce en ligne», «exploiter le réseau» et «diversifier les services postaux» sonnent bien. Mais, parfois, de belles phrases ne suffisent pas, surtout si elles ne sont pas suivies d'actes concrets.

Passer de la parole aux actes requiert une stratégie solide et une bonne mise en œuvre de la part de fins esprits et de mains adroites. Or, il n'a jamais été aussi facile d'être innovant et de répondre aux besoins évidents des clients par les technologies actuelles. Jamais auparavant, le secteur postal public n'a eu si cruellement besoin de saisir cette occasion et de se positionner comme grand fournisseur de services.

Alors, comment peut-il faire? Comment faire face aux défis honnêtement et stratégiquement tout en garantissant un véritable service universel? Voici le dilemme. Bien sûr, il est plus facile de le dire que de le faire. Aujourd'hui, nous voyons dans la solution technologique commune de l'UPU et de l'Organisation mondiale des douanes la nature même d'une coopération nécessaire pour trouver des solutions pratiques à des problèmes pratiques, comme en fait état l'article de couverture.

En tant qu'institution onusienne, l'UPU aide les postes à contribuer à la croissance économique des nations et à améliorer le sort des populations les plus défavorisées, tout en facilitant la communication mondiale. Dans les pages de ce numéro, vous lirez ce que l'UPU fait concrètement en ce sens.

**FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF**

### DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

## Un nouveau centre de formation postale ouvre ses portes dans les Caraïbes



*Le ministre Adriel Brathwaite inaugure le centre de formation aux côtés (de g. à dr.) du Postmaster General Joel Brathwaite, de la secrétaire générale de l'Union postale des Caraïbes, Sandra Davoren, et d'Abdelilah Boussetta, de l'UPU.*

Un nouveau centre de formation postale établi à Bridgetown (Barbade) a tenu son premier atelier sur comment intégrer efficacement les procédures douanières, le transport, la sécurité et les opérations postales.

L'UPU, l'Union postale des Caraïbes et le gouvernement de la Barbade se sont associés pour établir ce centre régional afin de renforcer la capacité et les compétences du personnel postal de la région.

En adoptant la méthode consistant à former le formateur, 1280

employés de la région devraient, d'ici à 2016, suivre des formations sur les opérations, la qualité de service, le commerce électronique, la gestion de produits et d'autres sujets. L'idée est de former un certain nombre d'employés afin qu'eux-mêmes puissent former leurs collègues une fois de retour chez eux.

### Nouvelle ère

Lors de l'inauguration du centre, le 15 septembre dernier, Adriel Brathwaite, ministre de l'intérieur, a souligné la pertinence du Centre de formation postale des Caraïbes au moment où les administrateurs des services postaux de la région sont confrontés à des exigences et besoins croissants de la part de leurs parties prenantes.

«[Le centre] témoigne du début d'une nouvelle ère en matière de formation continue pour les gestionnaires de la poste et permettra au secteur postal de progresser de façon significative», a-t-il déclaré.

Présent à la récente réunion annuelle de l'Union postale des Caraïbes, le directeur général de l'UPU, Bishar Hussein, avait encouragé tous les gouvernements et les organisations postales de la région à soutenir le centre et à en faire bon usage.

La création du centre répond aux objectifs du plan de développement régional des Caraïbes, qui comprend notamment la formation des ressources humaines afin de renforcer leurs connaissances techniques et leur expertise dans le secteur postal.

«Grâce à ce nouvel établissement, les formations dans la région seront moins chères et plus efficaces», a déclaré, pour sa part, Abdelilah Boussetta, directeur de la coopération au développement à l'UPU, lors de l'inauguration.

Un prochain atelier, sur le développement durable, est prévu en novembre. **RL**

UNIONS RESTREINTES

## Ressources humaines: la clé d'un avenir prometteur



De g. à dr.: Michael Dunkley, premier ministre des Bermudes, et Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU (Photo: Bermuda Post)

La formation du personnel et le soutien du gouvernement pour les services postaux étaient au centre des débats de la 17e Conférence de l'Union postale des Caraïbes, ouverte par le premier ministre des Bermudes, Michael Dunkley, et le directeur général de l'UPU, Bishar A. Hussein, le 8 septembre dernier.

Le dirigeant du gouvernement des Bermudes a souligné qu'il était important pour les postes de la région d'établir leur propre bilan.

«Nous devrions tous examiner notre mode de fonctionnement, élaborer des méthodes plus efficaces et trouver des opportunités pour générer des revenus», a déclaré Michael Dunkley. «Nous vivons dans un monde très compétitif avec des clients exigeants, qui utiliseront leur pouvoir d'achat comme bon leur semble», a-t-il ajouté.

Le soutien du gouvernement est essentiel pour l'avenir des services postaux publics, et l'accès du per-

sonnel à des formations de qualité est le gage de la réussite, a affirmé Bishar A. Hussein.

De tels échanges ont permis à l'UPU d'adapter son assistance à la situation de la région. Il ressort de récentes discussions avec des dirigeants des Caraïbes que les postes de la région ont besoin de formations et d'améliorer les compétences des employés.

Dans ce domaine, Bishar A. Hussein a indiqué que l'UPU fournissait déjà des solutions aux pays demandeurs. «Je suis heureux d'annoncer que, pour répondre à ce besoin, l'UPU a déjà organisé deux formations cette année: l'une sur l'amélioration de la logistique et de la qualité, et l'autre sur les questions douanières», a-t-il dit. Un autre atelier sur le transport du courrier est prévu dans un avenir proche.

Des représentants des postes de 18 pays des Caraïbes, de Grande-Bretagne, des Pays-Bas et des Etats-Unis d'Amérique ont participé à cette conférence. L'Union postale des Caraïbes est une union restreinte de l'UPU. **FM**

# Connecter les bureaux de poste pour le bien-être des communautés

Malgré l'énorme potentiel qu'ils représentent pour faciliter l'accès à Internet et proposer de précieux services sociaux, financiers et gouvernementaux aux citoyens, les bureaux de poste ne sont toujours pas suffisamment connectés aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

C'est ce qui ressort du rapport final présenté à la réunion de haut-niveau qui s'est tenue en juin à Genève pour faire le point sur l'état d'avancement des résultats du Sommet mondial sur la société de l'information, organisé à Genève en 2003 et à Tunis en 2005. Connecter tous les bureaux de poste aux TIC, de même que les bibliothèques publiques, les musées et les archives nationales, faisait partie de dix cibles à atteindre.

Selon les données 2012 de l'UPU, recueillies auprès de 81 pays-membres et couvrant 174 493 bureaux de poste sur un total de 640 000, 31% des bureaux de poste ont l'accès à Internet à large bande, mais seuls 10% proposent l'accès à Internet au public.

«Les véritables progrès réalisés pour étendre l'accès à la connectivité large bande dans les bureaux de poste ne correspond pas toujours au potentiel du réseau postal pour donner l'accès à Internet au grand public», note le rapport, qui fait état d'un «potentiel inexploité».

Le rapport souligne aussi l'importance d'étendre l'Internet à large bande aux bureaux de poste afin d'appuyer les mesures d'inclusion financière et numérique dans plusieurs communautés, notamment celles qui sont mal desservies, et d'aider les gouvernements à proposer des services numériques ainsi que les petites et moyennes entreprises à vendre leurs marchandises plus facilement.

«Les postes constituent d'importantes infrastructures facilitant l'inclusion sociale, économique et numérique», a déclaré Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, lors de la rencontre à Genève. Il en a profité

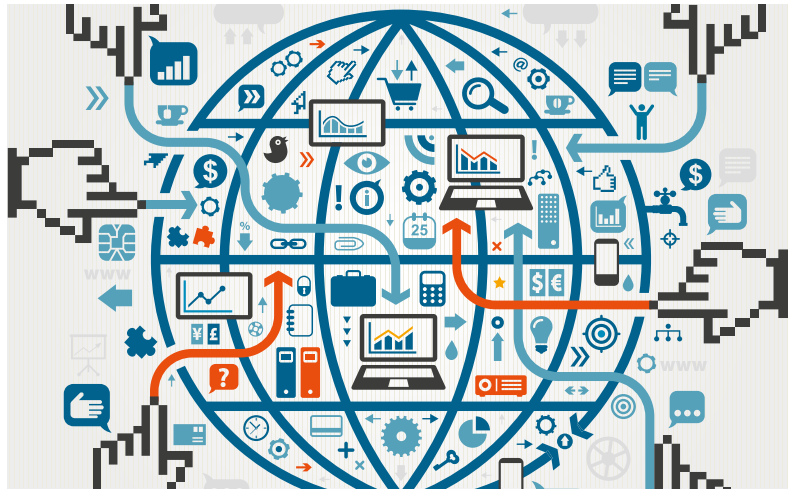


Illustration: Getty Images

pour rappeler aux décideurs la portée du réseau postal mondial et sa capacité de combler les écarts de la société de l'information.

A mesure que les volumes de la poste aux lettres baissent et que les postes se modernisent, l'UPU accorde une priorité aux activités liées au commerce électronique, à l'inclusion financière et à la facilitation du commerce, dont le succès dépend d'une société de l'information performante.

## Commerce électronique

L'UPU a pris note aussi des obstacles qui enfreignent toujours le développement du commerce électronique, tels qu'identifiés dans un autre rapport portant sur l'une des grandes orientations adoptées par le SMSI (C7: les applications TIC), et notamment l'accent porté sur le commerce électronique. L'UPU a d'ailleurs contribué à la coordination de ces travaux aux côtés de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement et le Centre international du commerce.

Rendre le transport et la logistique plus efficaces par rapport aux coûts, afin de faciliter le transport transfrontalier des marchandises, reste «un enjeu majeur pour le commerce électronique mondial, notamment en ce qui concerne les achats des consommateurs», selon le rapport. On y écrit également que toute solution doit tenir compte du besoin pour une

infrastructure adéquate en matière de routes et de transport, des processus douaniers efficaces et une réforme postale pertinente. «L'usage du commerce électronique transfrontalier par les consommateurs continuera de piétiner jusqu'à ce que la résolution de ces enjeux soit coordonnée», indique le rapport.

En mars, l'UPU avait convoqué une réunion des différents acteurs dans le domaine afin de promouvoir une approche commune à la facilitation du commerce électronique mondial. Par ailleurs, le Conseil d'exploitation postale a adopté une résolution visant une intégration plus rapide des actions en matière de facilitation du commerce électronique.

Par ailleurs, l'UPU travaille étroitement avec les autorités douanières et du secteur du transport pour que les postes acheminent les colis et les paquets plus facilement et sûrement. Le domaine de premier niveau .post de l'UPU, qui assure une sécurité accrue des services postaux offerts en ligne, pourrait être fondamental à la capacité des postes de lier des services de paiement mobile et en ligne sécurisés à des services de transport et de logistique, a précisé Bishar Hussein. Ces enjeux sont mentionnés dans le rapport sur le commerce électronique comme étant déterminants à la croissance de ce secteur d'activité. **RL**

CONSEIL D'ADMINISTRATION

## La Conférence stratégique de l'UPU repoussée

D'un commun accord, le gouvernement de la Côte d'Ivoire et le Conseil d'administration (CA) de l'Union postale universelle ont décidé d'annuler la tenue de la Conférence stratégique qui devait se tenir à Abidjan les 14 et 15 octobre 2014.

Evoquant les défis que présente la situation sanitaire actuelle dans certains pays voisins et le faible taux d'inscription à la conférence qui en résulte, les instances ont décidé qu'il serait judicieux d'annuler la réunion. Le CA débattait de la question lors de sa session en novembre.

Après une rencontre entre le premier ministre ivoirien, Daniel Kablan Duncan, et le directeur général de l'UPU, Bishar A. Hussein, à Abidjan, le ministre de la poste et des télécommunications et porte-parole du gouvernement, Bruno Koné, a déclaré: «Nous avons échangé sur les

conséquences de ces difficultés. Il s'agit pour nous d'être raisonnables et réalistes, et faire en sorte que cette conférence soit un succès, ce qui est notre objectif. Il faut que le contexte et l'environnement soient propices pour l'organisation de cet événement», a-t-il précisé.

Pour sa part, Bishar Hussein a souligné les efforts déployés par la Côte d'Ivoire pour préparer la Conférence stratégique et a remercié les autorités ivoiriennes de leur engagement envers l'Union. «Il nous a fallu prendre une décision difficile mais nécessaire en raison de circonstances hors de notre contrôle, a-t-il déclaré. L'UPU remercie le gouvernement de la Côte d'Ivoire des remarquables efforts déployés pour la préparation de cette importante conférence. Pour assurer le succès de l'événement, cependant, toutes les condi-

tions doivent être réunies pour permettre la plus grande participation de nos 192 pays-membres, des représentants d'organisations onusiennes et internationales et des acteurs du secteur postal mondial.»

La Conférence stratégique de l'UPU permet aux pays-membres de l'Union et aux autres acteurs du secteur postal de faire le point sur l'état d'avancement de l'actuelle stratégie postale mondiale et de cerner les contours des tendances et des développements qui influenceront sur l'ébauche de la prochaine stratégie postale mondiale, qui sera présentée aux pays-membres pour adoption lors du Congrès postal universel 2016, à Istanbul (Turquie). **RL**

COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

## La formation au cœur du dispositif

L'Union postale universelle s'est associée à l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal (UPAEP) pour ouvrir un centre de formation régional à Montevideo (Uruguay).

Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, a inauguré le centre, le 17 juin dernier, aux côtés de Roberto Kreimerman, ministre uruguayen de l'industrie, de l'énergie et des mines.

Le nouveau centre aidera la région à atteindre les objectifs prioritaires de son plan de développement régional (PDR). Chaque région du monde bénéficie d'un tel plan pour l'aider à atteindre les buts de la Stratégie

postale de Doha pour la période 2013-2016.

«La mise en œuvre de la stratégie postale mondiale actuelle exige que les employés des postes reçoivent la meilleure formation possible», a expliqué Bishar Hussein.

Profitant des infrastructures en place au siège de l'UPAEP à Montevideo, le centre propose des cours aux postes de la région depuis juin.

«Dispenser des formations dans la région même où d'excellentes installations existent est une question de bon sens: les cours ont lieu plus près des intéressés et les coûts de

participation sont réduits», ajoute le directeur général.

L'UPU a contribué environ 100 000 francs suisses à l'initiative, les autres coûts étant à la charge de l'autre partie. L'UPAEP, organisation intergouvernementale régionale, est aussi une union restreinte de l'UPU. **RL**





# Journée mondiale de la poste

9 octobre



UPU | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE



ECOUTEZ LE MESSAGE VIDÉO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL:

<http://actualites.upu.int/promotion/journee-mondiale-de-la-poste/videos/>



# Dans les coulisses d'une nouvelle coopération

Le nouveau centre de traitement de Postes Canada, situé près de l'aéroport international de Vancouver, est devenu la première installation postale au monde à mettre en place la solution technologique de l'UPU qui optimise les procédures douanières.

**TEXTE:**  
**DAVID**  
**KOCH**

**PHOTOS:**  
**GETTY**  
**IMAGES**

Une plus grande coopération entre les postes et les douanes prend forme à l'échelle internationale, face aux défis d'un monde qui évolue rapidement et grâce au système de déclaration en douane (SDD) de l'UPU. Cette coopération arrive à un moment où les services aux frontières doivent composer avec des ressources limitées et respecter des mesures de sécurité plus strictes. En résumé: les douanes et les postes ont besoin de processus plus rapides pour traiter le flot croissant d'envois générés par le commerce en ligne international.

A Vancouver, au Canada, lorsque les envois arrivants dotés d'un code à barres de l'UPU atteignent le nouveau centre de traitement de la région du Pacifique de Postes Canada, d'une superficie de 700 000 pi. ca., les données sur leur contenu sont déjà arrivées et les douanes ont déjà statué sur le traitement à leur donner.

Comme le courrier arrivant est vidé sur la bande transporteuse de la nouvelle installation – qui peut traiter 6000 envois arrivants par heure à plein rendement – les codes à barres apposés sur chaque envoi sont lus par un scanner à six faces. Grâce au SDD, ce code à barres renvoie aux données reçues par Postes Canada avant la transmission de l'envoi par la poste d'origine, à savoir la déclaration en douane, sous la forme de messages électroniques. Aujourd'hui, une poignée de postes échangent jusqu'à 1,5 million de messages électroniques par semaine avec Postes Canada. D'autres se préparent à échanger ce même type de données en 2015.

Cette notification préalable donne aux autorités douanières le temps nécessaire pour prendre une décision sur les envois postaux arrivants. Les envois à faible risque, qui ont fait l'objet d'un pré-dédouanement, sont

acheminés directement dans la section domestique du tri et sont accompagnés de factures comprenant les droits et les taxes à régler. Les envois qui présentent un risque plus élevé – ou ceux choisis au hasard comme échantillons pour une inspection physique – sont automatiquement écartés par un système de «bande transporteuse intelligente», puis examinés par les douaniers dans des unités du centre réservées aux employés de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). (Les employés postaux ne sont pas autorisés à agir en tant que douaniers au Canada.) On est loin des méthodes traditionnelles. «Il n'est plus nécessaire de contrôler chaque déclaration sur chaque paquet ou colis», indique Stephanie Glover, directrice des douanes et de la facilitation des échanges à Postes Canada.

Le recours à ces technologies reflète les intérêts communs des postes et des douanes. «Nous partageons le même objectif de rendre la chaîne logistique postale plus efficace pour les Canadiens, tout en garantissant un niveau élevé de sûreté aux frontières et de sécurité publique», déclare Stefanie Wudel, porte-parole de l'ASFC, l'agence fédérale en charge des douanes. «Les clients veulent une livraison rapide de leurs envois, précise Stephanie Glover, donc nous cherchons des solutions pour améliorer notre distribution de bout en bout des envois entrant sur le territoire canadien.»

Le SDD répond aussi à une nouvelle série de règles postales dans des pays où les gouvernements ont commencé à soumettre les volumes de courrier aux mêmes règles que celles applicables au fret. Les transitaires et les transporteurs privés sont déjà tenus d'envoyer à l'avance les données concernant leurs envois aux douanes avant





leur chargement dans l'avion, mais les envois postaux n'étaient historiquement pas soumis à cette obligation.

«Nous constatons que, dans le monde, la tendance est d'uniformiser les règles du transport du courrier avec celles prévues pour le transport d'autres marchandises», précise Stephanie Glover. «Et l'UPU joue un rôle actif dans la mise en place d'outils pour faciliter ces nouvelles règles et obligations.»

#### **Défis**

Les données incomplètes envoyées par les transporteurs constituent l'un des problèmes apparus avec le nouveau système: si le descriptif d'un envoi dit simplement «marchandise», les douanes doivent inspecter ce paquet ou colis séparément. Ceci souligne l'importance de bien coordonner la qualité des données avec les partenaires clés. «Si certains expéditeurs d'envois en nombre procédaient à quelques changements, nous n'aurions plus ce type de problème», affirme Stephanie Glover.

Autres défis: la formation des employés aux nouveaux équipements et un nombre plus élevé que prévu de petits paquets, trop petits pour la bande transporteuse, qui doivent être traités manuellement. Or, ces points

restent encore à peaufiner lors de la mise en œuvre de ce système inédit. Les travaux de développement du SDD par l'UPU ont été à la base de la réussite actuelle et à venir du projet, selon Stéphanie Glover. «Nous attendons avec impatience sa mise en œuvre dans nos deux bureaux d'échange», conclut-elle.

#### **Echanges internationaux**

Le nombre de postes effectuant des échanges pilotes des données du SDD s'élevait à 16 en mai 2014, United States Postal Service et Postes Canada étant tous les deux en production et prêts à échanger avec tout autre utilisateur du SDD. Deutsche Post DHL opère actuellement dans un environnement de test, selon Alexander Edenhofer, porte-parole de l'opérateur. Pourtant, des normes strictes de protection des données en Allemagne empêchent la poste de transmettre les données saisies des envois partants: les noms de l'expéditeur et du destinataire font l'objet de restrictions. Mettre en place le système pour les envois arrivants nécessiterait que les autorités douanières nationales adaptent leur système informatique, lequel est connecté à celui de Deutsche Post DHL. Ce changement n'est pas à l'ordre du jour

# «L'UPU joue un rôle actif dans la mise en place d'outils pour faciliter ces nouvelles règles et obligations.»

Stephanie Glover, Postes Canada

actuellement, indique Alexander Edenhofer. Ce n'est là qu'un exemple de la diversité des situations à l'échelle d'un pays, sans parler des différentes réglementations et de la variété des technologies utilisées.

Un autre opérateur entré en terrain inconnu est Australia Post, qui pilote actuellement le système SDD des envois arrivants en coopération avec les autorités nationales frontalières. L'opérateur australien transmet aussi des données pour les envois partants à certains pays partenaires. Cette phase de validation de principe a pour but d'évaluer et d'améliorer les données reçues, Australia Post travaillant en liaison avec des opérateurs expéditeurs de données pour identifier des problèmes et améliorer la qualité des données. Cette période d'essai doit aussi déterminer «la meilleure façon de changer le traitement des envois arrivants et d'exploiter au mieux l'échange des données», affirme son porte-parole, Jenni Bolton. Les avantages attendus sont une réduction des coûts et une détection plus efficace par les agences douanières situées aux frontières.

L'opérateur australien teste aussi la fonction de «surveillance» du SDD, qui permet d'identifier en amont des envois à haut risque et d'empêcher leur expédition. A propos de la raison d'être du SDD, Jenni Bolton souligne le potentiel qu'il représente pour un meilleur service à la clientèle. «Australia Post est prête à poursuivre les initiatives qui renforcent la coopération entre les opérateurs désignés et les autorités douanières tout au long de la chaîne logistique et qui assurent un service de meilleure qualité pour nos clients», ajoute-t-elle.

## Cadre juridique

Les discussions, qui ont finalement abouti à lancer le SDD dans sa totalité, ont débuté alors que l'UPU et l'Organisation mondiale des douanes (OMD) étaient confrontées à un cadre juridique évoluant rapidement. D'abord, il y a eu les législateurs américains qui ont adopté de vastes réformes postales, parmi lesquelles l'obligation de fournir à l'avance les données des envois entrants sur leur terri-

toire. Très vite, la Chine a aussi exigé les informations préalables, suivie par la Russie, qui a fixé cette obligation en septembre. Ces prochaines années, l'Union européenne se prépare aussi à exiger les données douanières préalables pour tous les envois arrivants.

## Coopération plus étroite

Une étroite coopération est essentielle pour les douanes, qui s'adaptent aux risques liés à la sécurité et au flux croissant de marchandises qui transitent par les postes. Les deux parties sont sous pression pour garantir un niveau élevé de sécurité, surtout depuis que deux bombes, placées au Yémen, ont été découvertes en 2010 dans des avions-cargo de coursiers privés à destination des Etats-Unis.

Les douanes, à l'instar des postes, manquent aussi de personnel: la main-d'œuvre stagne alors que le trafic généré par l'essor du commerce en ligne augmente, déclare Pashupati Nath Pandey, administrateur technique à la direction des douanes et de la facilitation à l'OMD. En utilisant des solutions technologiques telles que le SDD, les douanes pourraient affecter leurs maigres ressources au contrôle du trafic à risque plus élevé issu de la contrebande, du fret dangereux, des risques environnementaux et d'autres menaces sécuritaires, ajoute-t-il.

Si le SDD a vu le jour, c'est surtout grâce aux efforts conjoints de l'UPU et de l'OMD, et notamment du comité de contact OMD-UPU. Les représentants de l'UPU participent régulièrement aux réunions de l'OMD et inversement. Cette étroite coopération a débouché sur la mise en place du système commun d'échange de messages qui est à la base du SDD.

Pashupati Nath Pandey signale que le SDD ne constitue qu'un moyen d'intégrer les envois postaux à un système plus vaste qui requiert des informations préalables pour toutes les marchandises. Par exemple, l'OMD a mis sur pied sa propre plate-forme appelée Globally Networked Customs, actuellement pilotée par plusieurs pays. Les méthodes utilisées varieront selon le pays, dit-il.



### Comment le système fonctionne

Deux séries de messages électroniques (définis par la norme de l'UPU M43) font partie du processus du système de déclaration en douane. La première série remplace les documents utilisés pour la déclaration en douane. La seconde série, envoyée en retour par les douanes, contient des informations sur l'inspection ou non d'un envoi par les douanes. Ces messages peuvent aussi inclure d'autres données, telles que le montant des droits ou taxes dont l'expéditeur devra s'acquitter. Ces données peuvent ou non y figurer en fonction d'un accord spécifique conclu entre l'opérateur désigné et les douanes.

Mais il insiste sur la nécessité de l'interopérabilité des systèmes. «Ce dont nous avons besoin dans un premier temps, c'est d'un bon cadre technique qui sert de fondement à l'interopérabilité», ajoute-t-il. «Vous devriez disposer d'une interface uniforme pour pouvoir communiquer.»

### Nouvelles méthodes

Les travaux de l'UPU et de l'OMD sur le développement du SDD a permis de stimuler une collaboration plus étroite entre postes et douanes à l'échelle nationale. Par ailleurs, les deux organisations ont récemment publié une série de directives pour formuler des protocoles d'accord et faciliter ainsi la coopération entre les douanes et la poste. Ces accords permettent de clarifier leurs obligations et responsabilités respectives, notamment pour mettre en œuvre des applications techniques comme le SDD.

Le comité de contact a récemment publié le *Guide pour le dédouanement postal*, un document pour faciliter le traitement des envois postaux par les douanes. Ce guide d'une cinquantaine de pages devrait améliorer la compréhension mutuelle entre les postes et les douanes de leur fonctionnement respectif. Décrit comme un «document vivant», qui sera mis à jour régulièrement, il couvre aussi bien la différence entre les paquets et les colis que la lutte contre le trafic transfrontalier des armes.

Ces efforts conjoints démontrent que les actions en cours au niveau international garantissent la sécurité tout en contribuant au développement économique, alors que le commerce en ligne devient un vecteur de croissance pour les micro, petites et moyennes entreprises, déclare Akhilesh Mathur, coordonnateur de la chaîne logistique à l'UPU. «Pour le bon fonctionnement du commerce en ligne, la prospérité des postes et une bonne qualité de service, l'interface poste-douane doit être efficace.»

Il fallait se rendre à l'évidence. L'UPU et l'OMD ont donc développé des outils afin d'aider les opérateurs postaux et les douanes à s'adapter aux nouvelles règles. Et c'est là la raison d'être du SDD, selon Harald Weyerich, directeur du Centre de technologies postales (CPT) de l'UPU. Actuellement, le SDD est unique en son genre sur le marché, précise-t-il. Et comme de plus en plus de postes l'adoptent, elles vont aussi pouvoir réaliser des économies d'échelle grâce à cette technologie proposée par l'UPU. Les coûts de développement des normes et des logiciels sont déjà couverts. Les nouveaux utilisateurs n'ont donc pas à payer les coûts de développement de leur propre système et bénéficient de mises à jour de logiciel fournies par le CTP, lequel est régi par les 151 membres de la Coopérative télématique. La première phase de développement du SDD a été payée par la Coopérative du Service de courrier express (Express Mail Service – EMS) de l'UPU, qui compte plus de 170 membres. La seconde phase a été financée par Postes Canada.

Tous les produits développés par le CTP - y compris le SDD - sont proposés pour une cotisation annuelle selon un barème différencié, basé sur le produit intérieur brut du pays demandeur. Tous les opérateurs ont accès à ces produits, précise Harald Weyerich, qu'ils appartiennent ou non à la Coopérative télématique. L'adhésion comporte toutefois des avantages, tels que des réductions de prix, un droit de vote et l'accès aux réunions où ces solutions techniques sont décryptées. Comme le CTP est un organisme à but non lucratif, ses produits sont proposés à un prix compétitif, ajoute Harald Weyerich.

Garantir le bon déroulement des opérations pour la croissance du commerce en ligne est aussi un enjeu pour les douanes, conclut Pashupati Nath Pandey. «Nos deux organisations ne peuvent pas se permettre de ne pas y répondre.» **DK**



# Définir son approche

A l'invitation d'experts marocains en régulation postale, des homologues de l'Europe, de l'Amérique du Nord et de l'Amérique du Sud se sont réunis récemment à Casablanca pour partager leurs expériences en la matière.

TEXTE:  
CATHERINE  
MCLEAN

Issus de gouvernements, de régulateurs et de mandataires du Brésil, de l'Argentine, de Belgique, du Portugal, des Etats-Unis, du Maroc et du Canada, les participants ont débattu des services que la régulation postale devait ou non couvrir (paiements, colis, messagerie, services électroniques et cyberadministration) ainsi que du système de régulation le plus approprié: un régulateur à part entière ou des fonctions de régulation attribuées à un ministère superviseur ou à plusieurs organismes gouvernementaux. La question de l'organisation des marchés a aussi été examinée.

Une telle conférence apporte des informations très utiles dans un environnement postal qui évolue vite, ont déclaré les participants. Face à la profusion d'opportunités d'un secteur naviguant entre la distribution physique et électronique, les politiques postales pourraient fournir une vision à long terme de développement inclusif. Dans ce nouveau contexte, il faut néanmoins bien définir la portée des obligations du service universel. Cela dit, aucune solution toute faite n'existe à ce jour. Chaque pays a sa propre approche des services postaux, qui sont intimement liés à l'essence même des nations.

La conférence de Casablanca a passé en revue à la fois les défis et les opportunités liées aux différentes approches adoptées. «Ce n'est pas une voie à sens unique», a indiqué Francklin Andrade Mattar Furtado, sous-secrétaire adjoint des services postaux au ministère brésilien des communications. «Nous partageons nos expériences, mais nous entendons aussi les idées des autres participants. Tous les participants sortent de cette rencontre avec des éléments de réflexion.»

De son côté, Poste Maroc, hôte de la table ronde, a déclaré chercher un modèle de régulation qui associe viabilité économique et service public de bonne qualité. Il s'agit là d'un équilibre que beaucoup d'opérateurs souhaitent atteindre, alors qu'ils font face à la chute des

volumes de la poste aux lettres et à la concurrence accrue des coursiers privés et tentent de saisir l'énorme potentiel que représente l'intégration de la chaîne logistique, la facilitation du commerce et les politiques d'inclusion. «Je suis convaincu que la régulation postale fait l'objet de débats à l'échelle de la planète», a déclaré Amin Benjeloun Touimi, directeur général du Groupe Barid Al-Maghrib.

Conclusion: les réformes en matière de régulation doivent être graduelles, définies dans le cadre d'une mission évolutive, selon Marie-Odile Pilley, une experte récemment retraitée de l'UPU. «La régulation est un domaine bien connu dans les pays industrialisés, mais jusqu'ici relativement peu étudié dans les pays en développement», a-t-elle dit.

Par ailleurs, le service postal doit être technologiquement neutre et refléter les évolutions technologiques et les besoins de la société, a-t-elle ajouté. Si, par le passé, des pays en développement tels que le Maroc se sont inspirés de l'Europe ou de l'Amérique du Nord, ils consultent aujourd'hui de plus en plus les pays asiatiques, sud-américains et africains dans le cadre des échanges sud-sud, comme l'a démontré la table ronde de Casablanca. C'est logique, dans la mesure où les opérateurs postaux des pays en développement sont confrontés aux mêmes défis tels que l'infrastructure ou comment donner l'accès à plus de citoyens aux services financiers électroniques et à l'assurance, selon Marie-Odile Pilley. De nombreux participants se sont intéressés à l'exemple de la banque postale au Brésil, qui fournit des services bancaires aux personnes qui en seraient autrement dépourvues. **CM**



# L'UPU célèbre 140 ans d'innovation



Le marché de la communication a beaucoup évolué depuis la fondation de l'UPU à Berne (Suisse) en 1874 par 22 pays, qui ont vu leur nombre passer à 192 aujourd'hui.

2014: une année charnière pour notre organisation, qui a célébré, le 9 octobre, son cent quarantième anniversaire. Au fil des ans, l'UPU a déployé tous ses efforts pour rester au diapason d'un monde en constante évolution. En ce sens, elle a sou-

Nous avons raison d'être fiers de plusieurs grandes réalisations pérennes, telles que la création du territoire postal unique et la liberté de transit pour les envois postaux, dont la fondation de l'UPU est à l'origine. Aujourd'hui, les réseaux postaux, interconnectés, forment le plus vaste réseau de distribution sur la planète, permettant à des milliards de gens et d'entreprises de communiquer et d'échanger des documents et des marchandises. Voilà ce qu'est un véritable réseau social.

Grâce à l'UPU, les clients et le secteur tout entier ont bénéficié de nombreuses innovations. Cet esprit de découverte continue, à une époque où les postes s'adaptent au monde numérique et font preuve d'une extraordinaire capacité d'innovation en proposant des services d'identification sécurisée, de commerce électronique, de facilitation du commerce et d'autres encore.

En devenant la première institution spécialisée des Nations Unies à obtenir son propre nom de domaine de premier niveau sur Internet, .post, l'UPU est une organisation axée sur l'avenir et travaille d'arrache-pied afin d'étendre la notion du service universel dans la sphère numérique. Faciliter une communication de confiance qui ne connaît pas de frontières est un enjeu des plus importants pour faciliter le commerce électronique. Les services postaux y jouent un rôle fondamental.

Aujourd'hui, de nombreuses opportunités s'offrent à nous. Alors que nous aspirons à un avenir prometteur pour les services postaux dans un monde nouveau, reconnaissons le bien commun qu'ils représentent et leur capacité à contribuer aux enjeux d'envergure mondiale, tels que la promotion de l'alphabétisation, la réduction de la pauvreté, la croissance économique et l'inclusion de tous les citoyens dans la société. **BH**

vent recouru aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour améliorer l'efficacité et l'accessibilité de services postaux universels et faciliter ainsi la communication à l'échelle mondiale.

Cette capacité de se renouveler sans cesse a été un fil conducteur tout au long de son histoire. A la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, la fondation même de l'UPU était placée sous le signe de l'innovation. Sa création a ouvert la voie au premier cadre multilatéral permettant de normaliser et de simplifier la communication postale au-delà des frontières, afin de promouvoir le commerce et la communication en général.

Dès lors, les services postaux ont joué un rôle prépondérant dans l'essor de la mondialisation, et c'est ce qui fait que l'UPU est plus pertinente aujourd'hui que jamais. A mesure que les frontières s'effacent, que les phénomènes migratoires s'amplifient, que le commerce mondial s'étend, les services postaux – physiques, financiers ou électroniques – font partie intégrante du tissu social et économique d'un pays. Ils favorisent l'inclusion des citoyens dans tous les volets de la société et constituent des leviers du commerce et de la croissance à tous les niveaux.

**MESSAGE:**  
**BISHAR**  
**A. HUSSEIN,**  
**DIRECTEUR**  
**GÉNÉRAL DE**  
**L'UPU**

**PHOTO:**  
**MANU**  
**FRIEDRICH**



# L'Europe de l'Est cible les frais terminaux

En août, des représentants d'opérateurs postaux issus d'Europe de l'Est et de la Communauté des Etats indépendants se sont réunis en Lettonie afin de se préparer au passage au système cible de frais terminaux. Pendant deux jours, les participants ont examiné les avantages qui en découleraient pour leur comptabilité et leur rémunération.

**TEXTE:**  
**CATHERINE**  
**MCLEAN**

Si des pays industrialisés comme la France, la Grande-Bretagne et la Suisse font partie du système cible depuis longtemps, les pays d'Europe de l'Est et d'ailleurs se préparent à cette transition en 2016 ou plus tard. Un tel changement requiert beaucoup de travaux; c'est une étape obligatoire, selon l'UPU, dans la mesure où les opérateurs postaux doivent calculer précisément les frais terminaux qui leur sont dus. «Ils ont besoin d'améliorer, d'évoluer et de recevoir des revenus plus justes issus des frais terminaux», explique Altamir Linhares, responsable du programme «Systèmes de rémunération» à l'UPU. «Les pays reconnaissent qu'ils sont face à un énorme défi. Ils doivent commencer à s'y préparer dès aujourd'hui.»

Des représentants de 17 pays ont participé à l'atelier, organisé par l'UPU, PostEurop, La Poste française et Latvijas Pasts, l'opérateur letton. «La Lettonie, seul pays à avoir rejoint le système cible de frais terminaux sur une base volontaire, a pu partager son expérience et montrer comment fonctionnent les processus dans les centres d'exploitation», a indiqué Gunars Kirins, chef des relations internationales à Latvijas Pasts. La Lettonie est passée au système cible en 2014, deux années plus tôt que prévu.

Le changement sera sans doute plus difficile dans d'autres pays. Le dispositif de transition vers le système de frais terminaux est plus simple: les opérateurs postaux adoptent un taux fixe par kilo pour les lettres et les paquets envoyés par un opérateur postal situé au-delà des frontières nationales pour une livraison au destinataire dans le pays. Dans le système cible, les opérateurs sont rémunérés par kilo et par envoi sur la base des tarifs intérieurs. «Comme les choses évoluent, la question est de savoir combien d'envois contient chacune des dépêches afin que la rémunération qui en découle soit la plus exacte possible», explique Altamir Linhares. Le remboursement, selon Gunars Kirins de Latvijas Pasts, correspond aux «gains financiers issus du passage du système de transition au système cible».

Une procédure clé du système cible est ce que l'on appelle l'échantillonnage, procédure détaillée lors de l'atelier en Lettonie. Avec l'échantillonnage, les opérateurs

postaux déterminent le nombre d'envois par kilo. Les pays peuvent choisir entre des procédures continues d'échantillonnage ou des exercices statistiques sur des périodes de 48 jours, précise Altamir Linhares. Les opérateurs peuvent aussi utiliser un taux fixe sur la base d'une moyenne mondiale du nombre d'envois par kilo, mais ce système est moins précis. Les participants ont aussi appris comment séparer les formats, à savoir répartir les lettres et les petits paquets selon qu'ils soient petits, grands ou volumineux.

Les participants ont pu voir ces deux méthodes dans la pratique en visitant le bureau d'échange de Latvijas Pasts. Coordonnateur des règlements internationaux et des itinéraires chez l'opérateur arménien Haypost, Anahit Muradyan a trouvé la visite très enrichissante. «Nous avons vu les détails de l'organisation – toutes les procédures et leur impact sur la rémunération et la comptabilité – une fois passé au système cible», explique-t-il.

Un autre atelier est prévu en mars 2015 en Géorgie. Les pays feront le suivi des projets et pourront demander des conseils à l'UPU. Un troisième atelier sur d'autres sujets précis pourrait suivre, annonce Altamir Linhares. «Certains pays sont un peu préoccupés par cette évolution, ce qui est normal, mais en général les retours sont très positifs et les participants étaient satisfaits de cet atelier.»

Le Bélarus, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, le Kazakhstan, L'ex-République yougoslave de Macédoine, la Lituanie, le Monténégro, la Roumanie, la Russie, la Serbie et la Turquie rejoindront le système cible en 2016. Suivront plus tard l'Albanie, l'Arménie, l'Azerbaïdjan, la Géorgie, le Kirghizistan, Moldova, l'Ouzbékistan, le Tadjikistan et le Turkménistan, mais la date de la transition n'a pas encore été fixée. **CM**



# L'UPU: passé, présent et avenir

A quoi ressemblait le monde postal avant la création de l'UPU? Francis Lyall, auteur d'un ouvrage sur l'Union postale universelle et l'Union internationale des télécommunications, jette un éclairage sur les décisions inédites qui ont dénoué l'impasse créée par les nombreuses ententes bilatérales existant entre pays à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle.

TEXTE:  
FRANCIS  
LYALL

La solution consistait à harmoniser les règles, autant que faire se peut. En 1863, à l'initiative du Postmaster-General des Etats-Unis d'Amérique, Montgomery Blair, une première conférence postale s'est tenue à Paris. Beaucoup de sujets débattus, mais rien d'établi. La volonté d'harmoniser les échanges postaux existait bel et bien. L'Allemand Heinrich von Stephan en a dessiné les plans. Retardés par la guerre franco-prussienne, les plans ont été examinés à Berne en 1874 par vingt-deux pays – principalement européens et la Russie, l'Egypte et les Etats-Unis d'Amérique – représentés par des experts du domaine, et non des diplomates. Grâce à leurs connaissances des services postaux, ils rédigèrent rapidement un traité qui fut adopté en trois semaines.

## Nouveau traité

Sur la base du Traité de Berne, les Etats membres ont créé l'Union générale des postes et ont constitué leurs territoires en tant que territoire postal unique pour les envois de la poste aux lettres, les imprimés, les publications et documents et les échantillons de marchandise. Quatre ans plus tard, à Paris, le traité a été renommé de façon majestueuse «Convention» et l'adjectif «universel» est venu se substituer à «général», soulignant ainsi l'intention de l'Union de s'accroître, une attente justifiée par l'admission des territoires d'outre-mer et des colonies des grandes puissances. Aujourd'hui, les 192 membres de l'UPU font presque tous partie des 193 membres des Nations Unies. Trois n'appartiennent pas à l'ONU: les Territoires d'outre-mer du Royaume-Uni, le Vatican, Aruba, Curacao et Sint Maarten. Il s'agit bien d'une organisation mondiale.

En vertu du traité de 1874 et des règlements y afférents, des définitions, des procédures et des taux ont été établis, la distribution et le transit ont été garantis au sein du territoire postal unique. Un office international, vite rebaptisé Bureau international, diffusait les informations opérationnelles.

L'UPU n'a pas été fondée comme un grand bureau de poste. Elle n'opère pas de services postaux: elle facilite les échanges. Elle est la «coordonnatrice des envois internationaux», comme l'indique le titre d'une grande étude. Les règles d'organisation du service postal au sein de chaque pays-membre sont établies par le pays lui-même. Ceci étant dit, elles ont tendance à refléter les pratiques régissant le courrier international, comme le prévoit l'UPU. Avoir des règles applicables à un seul pays n'a pas de sens. Ne collons-nous pas tous le timbre en haut à droite sur l'enveloppe?

## Règlements

La tendance s'est poursuivie. Par la suite, les règlements ont couvert les lettres à valeur déclarée, les mandats postaux en 1878 et les colis en 1880. Tous les membres sont liés par les règles de l'UPU, mais demeurent libres de constituer d'autres unions pour traiter de questions locales ou régionales. Toutefois, la réglementation d'une «union restreinte», ne peut être moins favorable pour le public que celle établie par l'UPU. Un niveau élevé de coopération et d'uniformité a été atteint autour de la planète.

Avant la Seconde Guerre mondiale, l'UPU fonctionnait sur la base de plusieurs accords, et non comme une agence internationale. Ses congrès réguliers révisaient les arrangements au sein de l'Union, mais l'organisation ne disposait pas d'organe permanent. Supervisé par le gouvernement suisse, le Bureau international ne jouait qu'un rôle ministériel, rassemblant et diffusant les informations. Tout ceci a changé en 1947 lorsque, pour rejoindre la famille onusienne des «agences spécialisées», un comité exécutif et de liaison a vu le jour en tant qu'autorité centrale, à l'instar des autres agences des Nations Unies.

Par la suite, l'UPU s'est développée. Au lendemain du morcellement des anciens empires, de nouveaux pays ont rejoint l'Union. Ceux-ci avaient besoin de conseils et





Illustration: Getty Images

souvent d'assistance. L'UPU devait se montrer plus active. En 1957, le Congrès d'Ottawa a établi la Commission consultative des études postales (CCEP) pour traiter des questions techniques et opérationnelles, examiner le fonctionnement des systèmes postaux nationaux, identifier les meilleures pratiques et les faire partager aux membres de l'UPU.

L'ancienne structure s'avérait inadaptée. En 1964, une nouvelle Constitution et une nouvelle Convention furent adoptées pour mieux répondre aux besoins de l'organisation. Ces textes, dotés de règles compilées logiquement par le Bureau international dans les manuels de la poste aux lettres, des colis postaux et des paiements postaux, restent basiques. Plus tard, les congrès les ont amendés en détails, mais non sur le principe, en réponse à l'évolution des situations. Le Conseil d'administration sert d'organe central entre les Congrès, l'UPU fonctionnant sans accroc. Le Conseil d'exploitation postale remplace la CCEP. Le Bureau international poursuit ses activités. Des entités non-gouvernementales peuvent

adhérer à un Comité consultatif spécial et alimenter de leurs idées les rouages de l'UPU. Toutes ces évolutions sont appréciées et (aux yeux d'un observateur externe) ont fait leurs preuves.

Et l'avenir? Le courrier électronique a réduit le trafic de lettres. Les coursiers privés livrent partout dans le monde. Certaines postes nationales ont été démembrées et privatisées. Plusieurs essuient des pertes. Or, les services postaux doivent servir au mieux l'intérêt du public à l'échelle mondiale, et non permettre que des entreprises commerciales génèrent un maximum de profit. Un équilibre devra être trouvé et les transporteurs non-officiels devront être ramenés dans le giron postal mondial.

A part cela, le territoire postal unique continue de bien fonctionner, tellement bien qu'on le tient pour acquis. L'UPU devrait faire retentir son cor postal plus souvent. Ma petite-fille de 6 ans enverra bientôt sa lettre au père Noël. Si elle obtient une réponse, ce sera grâce à l'UPU. **FL**

*Francis Lyall est professeur émérite de droit à l'Université d'Aberdeen. Les opinions présentées dans cet article sont les siennes.*

#### Références

- G.A. Codding, Jr., *The Universal Postal Union*, (1964).  
 F. Lyall, *International Communications: The International Telecommunication Union and the Universal Postal Union*, (2011).



# Faciliter la vie des petites entreprises

Il n'a jamais été aussi facile pour les petites entreprises d'être visibles à l'échelle de la planète grâce aux nouvelles technologies et aux nouvelles mesures de facilitation du commerce. La Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU) réunit régulièrement les experts du domaine pour simplifier l'environnement commercial. Tom Butterly, le vice-directeur en charge de la facilitation du commerce, nous donne sa vision des choses.

TEXTE:  
FARYAL  
MIRZA

ILLUSTRATION:  
DIE GESTALTER

Union Postale: Votre définition de la facilitation du commerce et pourquoi est-elle si importante?

Tom Butterly: Cette activité consiste à faciliter le plus possible le commerce transfrontalier pour les commerçants, et donc à réduire les obstacles réglementaires et de procédure auxquels le commerce est confronté. En résumé, réduire la paperasse.

Souvent, lorsqu'un commerçant veut exporter un produit, il fait face à de nombreux obstacles en termes de procédures, de réglementation, de documentation, de tests et d'inspections. La facilitation du commerce, c'est optimiser toutes ces formalités. Certaines règles sont introduites en période de crise, telle que la psychose alimentaire, mais cinq ou dix ans plus tard, plus rien n'explique qu'elles restent en vigueur. La facilitation du commerce examine le contenu de ces règlements et procédures, leur légitimité, la possibilité de les simplifier ou de les intégrer à d'autres mesures.

Quelles économies réalise-t-on si les formalités sont optimisées?

Si le commerçant ne fournit les documents nécessaires qu'une seule fois, l'économie est énorme. Fournir les mêmes informations dans plusieurs documents à divers régulateurs peut s'élever à environ 10 à 20% du coût total de la transaction commerciale.

De cette façon, un pays s'impose lui-même un coût ou une taxe pour ses importations ou ses exportations sans y ajouter une quelconque valeur – ce ne sont que des procédures. Vous ne pouvez pas réduire la distance physique qui vous sépare du marché, mais vous pouvez réduire le prix d'envoi des produits vers ce marché en réduisant les coûts.

Bien sûr, c'est aussi une question de fiabilité.

Si je me trouve dans la chaîne logistique, je dois savoir qu'un maillon de cette chaîne sera livré tel ou tel jour et non un ou deux jours plus tard, car je ne serais peut-être pas disponible. Je paierai davantage si je suis sûr que le produit commandé arrive le jour prévu.

La facilitation du commerce, c'est aussi?

Les produits ne peuvent pas aller plus vite que les informations qui les contrôlent. Donc, vous devez vous assurer d'obtenir les informations le plus tôt possible lors du processus. En fait, si vous pouvez les avoir en avance, le traitement réglementaire peut avoir lieu avant l'arrivée de produits. Il s'agit donc du pré-dédouanement. Il est essentiel que nous coordonnions ces échanges d'informations, en utilisant les mêmes informations et données normalisées. Au sein de la CEE-ONU, nous avons le Centre des Nations Unies pour la facilitation du commerce et les transactions électroniques (CEFACT-ONU), un organisme intergouvernemental issu de la commission sur le commerce de la CEE-ONU.

Le CEFACT-ONU élabore des normes mondiales pour le marché et la chaîne logistique, définies par des experts du monde entier. Nous en comptons 200 à 300 et nous nous rencontrons tous les six mois dans différents pays afin de garantir l'inclusion de tous.

Quel type de normes mondiales avez-vous développées?

Nous formulons des recommandations et des normes pour la facilitation du commerce. Le concept le plus connu est le Guichet unique pour le commerce

(Single Window for Trade). Dans ce cas précis, le commerçant peut soumettre toutes les informations requises pour les prescriptions réglementaires liées à l'importation, à l'exportation ou au transit à un point d'entrée unique, doté d'une seule inspection et utilisant des données normalisées à l'échelle internationale. Déjà mis en place dans plus de 70 pays, une partie du Guichet unique consiste à simplifier les procédures, les automatiser et intégrer toutes les agences gouvernementales aux douanes. Ce guichet a réussi à réduire les prescriptions réglementaires et à faire en sorte que toutes les agences coopèrent.

Comment la facilitation du commerce a vu le jour?  
Depuis une trentaine d'années, le gros du travail consistait à changer l'état d'esprit des acteurs concernés. Dans certains pays, c'est toujours le cas, y compris dans des pays considérés comme bien développés – le gouvernement voit les commerçants comme des fraudeurs potentiels et les commerçants voient le gouvernement comme un obstacle au commerce. C'est catastrophique pour l'économie, car ils sont les partenaires idéaux pour créer la richesse nationale.

C'est la raison pour laquelle nous, Nations Unies, nous intéressons à la facilitation du commerce, car nous considérons cette activité comme un outil pour aider les pays à créer de la richesse, donc à créer des emplois, et nous savons, sur la base d'études, que cela fonctionne vraiment. Ce changement de mentalité est extrêmement difficile, car le ministère doit céder du terrain. Si vous êtes le ministère de l'agriculture, vous avez un domaine sous votre contrôle, vous pouvez réglementer et vous ne voulez pas céder en position de force. Malheureusement, le potentiel de corruption, auquel vous êtes souvent confronté, est énorme. Si les agences coopèrent, les procédures doivent changer, ainsi que la façon de faire du commerce, et ceci libère totalement le processus. Pour nous, les points essentiels sont le partenariat entre les agences gouvernementales et les commerçants et la participation des commerçants dès le début du processus et non après-coup.

N'est-il pas logique de modifier d'abord la législation?  
La facilitation du commerce doit être vue comme faisant partie intégrante de la politique commerciale et économique d'un pays. Parfois, des gouvernements font des changements et consultent ensuite les entreprises sur ces changements. Or, c'est trop tard, même s'ils font bien les choses, car ils n'ont pas obtenu l'approbation des commerçants. Le processus doit être inclusif et ce n'est pas facile. Pour réussir, vous avez besoin d'un promoteur au plus haut niveau, voire le premier ministre lui-même. C'est d'autant plus difficile que les premiers ministres sont très occupés. Et tout le monde veut que le premier ministre soit l'instigateur de leur projet. Le pauvre premier ministre doit alors faire des choix. Or, de nombreux pays ont fait ce choix, par exemple l'Australie et la Corée du Sud. Dans de nombreux pays, le premier ministre est intervenu personnellement et directement dans ce processus et a insisté pour que les ministères coopèrent pour atteindre les objectifs fixés.

A quel stade la poste s'inscrit-elle dans le processus?  
Il y a 20 ans, lorsqu'Internet a débarqué, j'ai pu voir des miracles se produire dans les bureaux de poste en Afrique. Ces bureaux proposaient aux entreprises des adresses électroniques pour quelques centimes. Les gens pouvaient ainsi se rendre à la poste et lire leurs courriels. Ils n'avaient pas besoin d'un ordinateur. C'était d'autant plus pratique pour une petite entreprise située en zone rurale isolée, parfois sans accès à l'électricité, qui pouvait être présente sur le web, posséder une adresse électronique et faire du commerce à l'échelle internationale.

Comme dit l'adage: «Sur Internet, personne ne sait que tu es un cheval». Tout ce dont a besoin de connaître l'acheteur est l'identité de l'entreprise qui vend le produit et établir le premier contact. Le commerçant se rendait au bureau de poste pour vérifier chaque jour ses messages électroniques et envoyait une réponse dans les 24 heures. C'était un phénomène tout à fait innovant pour moi.

Aujourd'hui, je pense surtout aux petites et moyennes entreprises (PME). Si, en tant que propriétaire d'un magasin, je peux apporter mon produit au bureau de poste et effectuer toutes les démarches en une seule fois, c'est parfait. Tout est dans les mains du gouvernement. Est-il prêt à se lancer, comment va-t-il adapter les lois, quelle personne est autorisée à faire quoi?



Le potentiel pour les PME est énorme. Les grandes entreprises disposent plus ou moins de leurs propres arrangements pour traiter les formalités. Elles ont souvent un service d'exportation avec un employé en charge de l'exportation, spécialisé dans ce domaine, qui règle toutes les procédures et les démarches. Les petites structures, elles, n'ont pas cette possibilité. Elles devront sans doute avoir recours à un agent ou à un courtier et cela leur coûte de l'argent. Ces services sont bien entendu utiles, mais la possibilité pour les PME d'entreprendre elles-mêmes ces démarches leur ouvre de nouvelles perspectives commerciales.

#### Comment inclure la poste?

Les pays eux-mêmes doivent d'abord faire beaucoup de travail. Comment les informations peuvent-elles être échangées entre les bureaux de poste de deux pays différents et quelles sont les normes à utiliser? Les petites entreprises devront toujours garantir la qualité du service, s'occuper de l'emballage ou des normes de sécurité, mais le gouvernement pourrait mettre sur pied des programmes intégrés pour les aider dans toutes ces tâches en associant les postes comme partenaires, compte tenu de leur présence, même dans les coins les plus reculés.

Un test grandeur réelle serait nécessaire de temps à autre. Qu'est-ce qui est logique? Quelle est la taille minimale? Le tout petit village ou la ville la plus proche? Il y a vraiment matière à réflexion. Si je devais mettre en place ce genre de projet, je réfléchirais à la ligne de produits à commercialiser, au volume que cela représenterait, à la formation à dispenser aux employés, aux équipements à prévoir pour garantir l'envoi du produit dans les délais, en toute sécurité, protégé contre le vol ou les dommages, etc.

#### Et la concurrence?

Les coursiers express sont très présents sur ce marché et les principaux concurrents de la poste. Je pense toutefois qu'il y a assez de place pour tout le monde. Les coursiers réussissent, car ils ont trouvé la bonne formule. Leur activité augmente en flèche. Ils représentent un maillon utile et important de la chaîne logistique mondiale, ils font bien leur boulot et possèdent des installations adaptées pour envoyer rapidement des produits issus du commerce et régis par l'Organisation mondiale du commerce (OMC).

Les coursiers étant déjà bien placés sur ce marché, comment les postes peuvent-elles rattraper ce retard? Grâce au prix et à l'accès. Les coursiers sont chers et la poste est présente partout. Comme ce service pourrait intégrer d'autres services proposés par les postes, les coûts pourraient être inférieurs. Si ces

changements font partie d'une politique nationale, ils peuvent être subventionnés de façon rentable. Les routes, l'électricité et les télécommunications dans de nombreux pays sont déjà subventionnées dans les zones rurales pauvres.

La facilitation du commerce dans un bureau de poste local ne peut opérer toute seule. Vous aurez toujours besoin d'un entrepreneur qui veut exporter son produit. Cet entrepreneur devra savoir dans les grandes lignes comment fonctionne le marché international et avoir des notions de qualité de service, livraisons dans les délais, etc. De mon expérience dans les pays en développement, nous sous-estimons souvent leur potentiel.

Vous n'avez que cinq minutes pour convaincre le premier ministre d'un pays d'adopter la facilitation du commerce via le réseau postal. Que lui dites-vous? Je lui dirais que nous avons aujourd'hui une opportunité extraordinaire et inédite d'ouvrir l'accès du commerce mondial aux PME et de mettre en avant leur contribution à l'économie. Que cette opportunité découle de la mise en commun de technologies, de réflexions et de travaux de développements au sein de l'OMC, où un accord sur la facilitation du commerce est actuellement à l'examen. Que grâce aux technologies, une PME peut désormais se faire connaître à l'échelle mondiale, bénéficier d'une présence internationale à peu de frais, livrer son produit sur toute la planète et faire partie de l'économie. Et que la poste peut me fournir la distribution et l'accès à une clientèle mondiale, si elle-même est bien organisée.

L'accord de Bali conclu en novembre 2013 a vraiment changé la donne. Il met en avant la volonté politique en faveur de la facilitation du commerce et représente une obligation pour les membres qui l'ont signé. Pour les pays et leurs voisins, il est très avantageux d'avoir les mêmes règles. Cette obligation est, à mon avis, un grand atout qui va bien au-delà de l'aspect financier. Vous pouvez donc anticiper vos projets si tous les pays mettent en place ces mesures. **FM**



Tom Butterly



# Deutsche Post lance son application mobile de messages instantanés

Dans l'espoir de tirer profit de sa longue expérience d'opérateur postal fiable, Deutsche Post DHL a lancé SIMSme, un nouveau service de messagerie pour téléphones mobiles, en concurrence directe avec le service bien connu WhatsApp. En août, l'opérateur postal allemand a dévoilé son application en huit langues, dont l'anglais, le français, le russe et le turc.

Face à la baisse des volumes du courrier, les opérateurs postaux veulent gagner de nouveaux marchés. Même s'ils ne sont pas toujours perçus comme des entreprises à la pointe du progrès, ils ont un lien historique fort avec le secteur des télécommunications. Avant, dans de nombreux pays, les services postaux et de télécommunications étaient exploités par une seule entreprise étatique. «Deutsche Post est synonyme de communication sécurisée et confidentielle depuis 500 ans», rappelle son porte-parole Alexander Edenhofer. «Nous voulons aujourd'hui traduire cela par des messages instantanés.»

## Sécurité

SIMSme peut être téléchargé gratuitement sur les iPhones et les smartphones fonctionnant avec Android. «Pour l'instant, nous voulons nous assurer que SIMSme soit perçu comme une application sécurisée de messages instantanés et gagner de nouveaux clients», ajoute Alexander Edenhofer. Deutsche Post insiste sur l'importance de la protection des données pour convaincre les futurs utilisateurs du service. Les fonctionnalités de sécurité comprennent le cryptage automatique de bout en bout des messages qui, selon Deutsche Post, seront impossi-

bles à intercepter. Les données de l'application mobile sont stockées sur des serveurs situés en Allemagne, connue pour sa législation stricte en matière de protection des données. Pour 0,89 euro, les utilisateurs peuvent même avoir la fonctionnalité appelée «autodestruction»; les utilisateurs fixent un délai pour lire le message avant son effacement du serveur. Ce service ne sera pas utilisé à des fins publicitaires, ajoute Deutsche Post.

Le lancement de l'application arrive à un moment où la sécurité des données des utilisateurs fait l'objet d'une grande surveillance. Les Allemands ont récemment été secoués par les révélations d'un informateur selon lesquelles l'Agence nationale de sécurité des États-Unis espionnait les communications sur Internet et sur les téléphones dans le monde, y compris celles du téléphone mobile de la chancelière allemande Angela Merkel.

Si l'aspect sécuritaire peut aider Deutsche Post à gagner des clients pour son application, la concurrence est forte face aux leaders du marché tels que WhatsApp, Facebook Messenger, Google Hangouts ou Viber, selon Dario Talmesio, analyste principal chez Ovum, une agence spécialisée dans la recherche en télécommunications. «Deutsche Post propose un bon service, mais elle est à la traîne sur ce marché», déclare-t-il. «Les questions de sécurité et de confidentialité sont valables, mais c'est là, peut-être, leur seul point de distinction.»

## Nouveaux services

Le service peut créer des opportunités intéressantes pour Deutsche Post. Les clients peuvent utiliser cette application tous les jours, et les opérateurs postaux peuvent y ajouter d'autres services déjà disponibles, tels que les paiements en ligne et le suivi et la localisation des colis, selon Dario Talmesio.

En effet, Deutsche Post veut rentabiliser ce service et développer une application payante sur ce segment. «Les applications mobiles... peuvent promouvoir les services existants d'un opérateur postal et renforcer les relations entre la poste et ses clients», selon le rapport 2013 de la société de conseil Cartesian.

Parmi les autres applications mobiles développées par Deutsche Post figurent FUNCARD: les utilisateurs créent et envoient des cartes postales via leur iPhone, qui sont imprimées, affranchies et envoyées par Deutsche Post et PAYSMART, un service de paiement via les téléphones mobiles. **CM**

*L'application est disponible en huit langues*

*(Photo: Deutsche Post)*





# Maurice se dote de codes postaux

Les 1,29 million d'habitants de Maurice sont fiers de posséder leurs propres codes postaux, dont le déploiement sur l'ensemble du territoire s'est achevé en août 2014. Ce projet ambitieux, lancé à la mi-2012, a mis en œuvre les codes postaux en différentes étapes sur les îles de Maurice, Rodrigues et Agalega, situées dans l'océan indien.

L'opérateur de Maurice a lancé le code postal à cinq chiffres pour moderniser le système d'adressage du pays, améliorer la qualité du service tant pour les clients que pour les entreprises, selon Giandev Moteea, PDG de Mauritius Post. Les nouveaux codes postaux auront un impact positif dans différents domaines: pour les clients commandant des produits sur des sites marchands en ligne (exigeant un code postal), pour faciliter la distribution et même aider les services d'urgence à localiser les habitants plus rapidement. «Le taux de pénétration est très satisfaisant – à la fois pour le courrier sortant et entrant. On voit de plus en plus de colis portant des codes postaux, ce qui signifie que le message et les instructions de notre campagne publicitaire, qui demandent aux

Mauriciens de les utiliser et d'inciter leur correspondant à faire de même, passent bien», ajoute Giandev Moteea.

Les jeunes, adeptes d'Internet et grands utilisateurs de téléphones mobiles, devraient être les premiers à adopter le nouveau système. D'autres, néanmoins, peuvent trouver l'adoption des nouveaux codes plus complexe, surtout dans des endroits en dehors des villages, où il n'y a jamais eu de dénomination de voie ou de numéros, précise le dirigeant de la poste.

Le projet a nécessité d'énormes investissements financiers et humains. La poste, par exemple, a imprimé quelque 350 000 cartes d'information sur les codes postaux, qu'elle a distribuées à chaque foyer sur les trois îles. Des informations ont aussi été diffusées à la télévision, à la radio, sur les panneaux d'affichage et dans les journaux. Même après leur mise en place, Mauritius Post prévoit de lancer des campagnes de rappel pour que les habitants n'oublient pas d'inscrire les codes postaux sur leurs lettres et leurs colis. **CM**

## AUSTRALIE

**AUSTRALIA POST** renforcera son réseau postal régional et rural en ouvrant d'autres grands magasins et en investissant 40 millions de dollars australiens (37,5 millions de dollars US) de plus dans plusieurs initiatives visant à améliorer la «viabilité» de son réseau de bureaux de poste sous licence.

La poste australienne a lancé, à titre d'essai, une nouvelle boîte aux lettres électronique en partenariat avec le gouvernement. Les Australiens peuvent ainsi recevoir de la correspondance du ministère australien des services à la personne via l'application MyPost Digital Mailbox. Les clients ont déjà accès aux lettres et aux factures émises par plus de 30 entreprises via cette boîte aux lettres numérique.

## BRESIL

**CORREIOS** a mis en place des nouveaux points de collecte de colis, donnant ainsi aux clients plus de flexibilité pour chercher leurs paquets. Les consommateurs qui choisissent la collecte dans ces nouveaux casiers automatiques de livraison reçoivent un code d'accès par courriel ou sms pour ouvrir le casier.

## CANADA

**POSTES CANADA** a annoncé un bénéfice net avant impôt de 53 millions de dollars canadiens (48,3 millions de dollars US) au deuxième trimestre par rapport à la perte de 104 millions de dollars canadiens subie un an plus tôt. Le coût moins élevé des avantages sociaux, le bond de 10,9% des recettes des colis domestiques et la hausse du tarif des lettres ont tous contribué à ces meilleurs résultats.

## DANEMARK

Le supermarché en ligne Irma.dk s'est associé à **POST DANMARK** pour livrer ses commandes à travers le Danemark, y compris sur l'île de Funen. Ce partenariat permet à Irma.dk d'étendre son réseau et d'atteindre plus de clients. Post Danmark, en charge des livraisons, peut gagner des parts du marché logistique généré par l'essor du commerce en ligne.

## ESPAGNE

**CORREOS**, l'opérateur postal national espagnol, soulage les voyageurs empruntant le train en leur proposant un nouveau service de collecte

de leurs bagages. Ce service appelé «Porte à porte» est proposé aux passagers de la compagnie espagnole de chemins de fer. Les voyageurs peuvent déposer leurs bagages au bureau de poste avant leur départ.

## ESTONIE

L'opérateur postal a dévoilé une nouvelle identité visuelle pour son activité de logistique internationale. Si les opérations postales traditionnelles s'appellent toujours **EESTI POST**, la branche de logistique globale a été rebaptisée Omniva.

## ETATS-UNIS

**UPS** investit jusqu'à 175 millions de dollars dans des projets d'agrandissement pour améliorer ses résultats sur le marché florissant du commerce en ligne durant la haute saison. L'entreprise a revu ses résultats prévisionnels de l'année à la baisse en raison de la hausse des dépenses. Les expéditions mondiales des colis ont augmenté de 7,2% au deuxième trimestre.

Par ailleurs, la poste américaine, **UNITED STATES POSTAL SERVICE**, a annoncé une perte de 2 milliards de dollars au troisième trimestre,

cumulant sa 21<sup>e</sup> perte au cours des 23 derniers trimestres. Si les recettes ont augmenté de 2% grâce à la hausse des tarifs, des frais d'exploitation de 1,5 milliard de dollars ont réduit à néant ces gains.

## FINLANDE

Le **GROUPE ITELLA** a annoncé une perte de 3,8 millions d'euros (4,9 millions de dollars) au deuxième trimestre, due à des éléments exceptionnels et à la baisse des recettes. Les revenus du Groupe Itella ont chuté de 6,7% à 461,9 millions d'euros en raison de volumes de courrier moindres et d'une concurrence accrue sur son segment logistique.

**L'OPÉRATEUR POSTAL** finlandais est entré en négociations avec ses employés en août afin de réorganiser ses opérations de tri. La restructuration coïncide avec la volonté d'Itella de s'adapter à la baisse des volumes de lettres, de magazines et du courrier publicitaire. Selon l'entreprise, peu d'emplois devraient être supprimés.

Itella fêtera le passage à la nouvelle année en changeant de nom: **POSTI GROUP CORP.** L'entreprise fonctionnera sous un seul nom à la fois pour ses clients privés et ses clients professionnels dans un objectif d'économie et de simplification.

## FRANCE

Début 2015, **LA POSTE** lancera une nouvelle gamme de services de messagerie pour répondre aux besoins des consommateurs et des entreprises. Les paquets d'une épaisseur maximale de 3 centimètres, tels que les CD ou les petits livres, seront aux mêmes tarifs que les documents.

**LA POSTE** investira aussi 100 millions d'euros (129,5 millions de dollars US) au cours des trois prochaines années en transport multimodal pour améliorer le service et réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. L'entreprise bâtera une nouvelle installation de transport multimodal et les liaisons de fret ferroviaire devraient doubler à partir de 2016.

Le bénéfice du premier semestre de l'opérateur postal français a diminué de 10,4% à 355 millions d'euros, freiné par une chute des volumes de courrier et des investissements sur plusieurs segments de l'activité. **LA POSTE** a gagné 1,6% de croissance, dopée par les bons résultats de sa filiale de courrier express GeoPost.

## FRANCE/SUISSE

**ASENDIA**, l'entreprise commune **POSTE FRANÇAISE/POSTE SUISSE** d'expédition internationale, a réduit le nombre de ses activités de 50 à 10. Ses services sont désormais groupés en trois catégories: la distribution des marchandises, le courrier d'entreprise, le publipostage et la presse/édition. La réorganisation simplifiera l'offre destinée aux entreprises.

## GRANDE-BRETAGNE

**PARCELFORCE WORLDWIDE** a lancé la livraison dominicale à la fin juin. Client de longue date, Fortnum & Mason fut le premier commerçant à offrir aux acheteurs en ligne cette option de livraison, qui devrait apporter aux clients plus de flexibilité et de choix, selon Parcelforce.

**POST OFFICE LTD.** prévoit de se lancer sur le marché de la téléphonie mobile à l'automne 2014 en utilisant le réseau de l'opérateur téléphonique EE. L'opérateur postal est déjà présent dans le secteur des télécommunications. Il compte un demi-million de clients pour le téléphone fixe et Internet. Les clients peuvent s'abonner dans les bureaux de poste, en ligne ou par téléphone.

**ROYAL MAIL PLC** a annoncé une hausse de ses revenus de 2% au premier trimestre 2014, soit des résultats supérieurs aux attentes, le segment des lettres ayant compensé la baisse des colis en raison d'une concurrence accrue. L'entreprise prévoit de maîtriser ses coûts cette année pour consolider son bénéfice.

Quelque 20 000 PME en ligne au Royaume-Uni proposent désormais à leurs acheteurs le service de livraison *click and collect* de **ROYAL MAIL**. Les clients peuvent chercher leurs achats en ligne à l'un des 10 500 bureaux de poste, grâce à la nouvelle application proposée par Royal Mail.

## INDE

**DEUTSCHE POST DHL** augmente ses investissements dans Blue Dart Express dans le cadre de son expansion sur le marché asiatique du commerce en ligne, à forte croissance. Selon Deutsche Post, l'actionnaire majoritaire de ce service de messagerie, 100 millions d'euros seraient investis dans 15 nouveaux centres de traitement et d'autres infrastructures en Inde.

## IRLANDE

**AN POST** a augmenté ses tarifs de lettres le 21 juillet dernier pour garantir la pérennité de son obligation de service universel. Le prix du courrier international est passé de 90 cents à 1 euro (1,29 dollar US), et le tarif intérieur d'une lettre jusqu'à 100g a augmenté de 60 à 68 cents.

## ISLANDE

**LA POSTE ISLANDAISE** a conclu un accord avec la compagnie aérienne Icelandair pour livrer les bagages des passagers à travers le pays. Les passagers qui logent à l'hôtel recevront leurs bagages à 9 heures du matin, alors que les résidents de la région métropolitaine recevront leurs bagages le soir et le reste du pays, le lendemain.

## ITALIE

**POSTE ITALIANE** a demandé la révision de son financement du service universel, n'ayant obtenu que la moitié du montant de la part du régulateur. L'opérateur postal national italien avait demandé 1,4 milliard d'euros en 2011 et 2012 pour combler le déficit lié au service universel, mais n'a reçu que 707,9 millions d'euros.

## LITUANIE

**LA POSTE LITUANIENNE**, Lietuvos paštas, est redevenue rentable au cours du premier semestre, grâce à la hausse de 2,3% de ses recettes et la baisse de ses coûts d'exploitation. L'opérateur postal national a annoncé un bénéfice de 973 910 dollars US. Tant ses résultats postaux que financiers ont été meilleurs.

Par ailleurs, la poste réorganise sa chaîne logistique en se dotant d'une nouvelle installation à Kaunas. Elle investit 173 772 euros en équipements pour cet établissement situé au centre du pays, qui devrait décupler la capacité de traitement des lettres et des colis. Les opérations de tri déménageront à Kaunas au printemps 2015.

## NOUVELLE-ZÉLANDE

**NEW ZEALAND POST** a décidé de sponsoriser la création du nouveau groupe Ecommerce New Zealand et de stimuler ainsi la croissance du commerce de détail en ligne. Les entreprises néozélandaises sont à la traîne en matière de commerce en ligne par rapport à d'autres pays, selon l'opérateur postal.

## PAYS-BAS

En août dernier, **POSTNL** a lancé, à titre d'essai, la livraison des colis le dimanche. Ce projet, mené de pair avec le commerçant en ligne Coolblue, fait partie de la nouvelle gamme de livraisons proposée aux acheteurs en ligne. PostNL a aussi étendu son réseau de stations de collecte de colis en Belgique à 300 unités.

**POSTNL** a enregistré une hausse de ses recettes de 3% au cours du deuxième trimestre pour atteindre 1,02 milliard d'euros. Ce résultat est dopé par la hausse des colis et des activités à l'international, compensant le déclin des volumes de courrier. Les bénéfices ont atteint 44 millions d'euros, grâce aux économies générées par le programme de restructuration, aux contrôles stricts de coûts et à une baisse de dépenses exceptionnelle.

## POLOGNE

**LA POSTE POLONAISE**, Poczta Polska, a dévoilé le prochain lancement d'une nouvelle plate-forme de commerce en ligne qui réunira les services bancaires, d'assurance et de distribution en

une solution. Cette nouvelle plate-forme diminuera les coûts des commerçants en ligne, selon la poste, qui veut augmenter sa part sur le marché de la distribution des achats en ligne.

## SINGAPOUR

Les facteurs livrent désormais les colis le samedi.

**SINGPOST** a mis en place cette mesure pour répondre à l'essor du commerce en ligne. La poste a aussi lancé une nouvelle génération de véhicules de livraison à trois roues qui permettent de gagner 25% de capacité de stockage par rapport aux anciens modèles.

Le 31 juillet, **SINGPOST** a émis et transféré 220 millions d'actions nouvelles et détenues en propre en faveur de la société chinoise Alibaba Investment Limited, après avoir reçu l'approbation du régulateur. Alibaba détient désormais 10,3% du capital de SingPost. Les deux entreprises veulent lancer une plate-forme logistique internationale pour le commerce en ligne.

Par ailleurs, la poste a dégagé, au cours du premier trimestre, un résultat net, presque inchangé, de 29 millions de dollars US alors que la hausse des dépenses a dépassé les recettes.

Les dépenses ont augmenté de 8,4% au cours du trimestre, car **SINGPOST** a investi pour améliorer ses services. Les recettes ont augmenté de 4,8%, alimentées par les activités générées par le commerce électronique, y compris les expéditions.

## SUISSE

**LA POSTE SUISSE** a lancé E-Post Office, une solution hybride qui reflète les nouveaux besoins des consommateurs. Avec cette nouvelle plate-forme, les habitants suisses peuvent choisir de recevoir leur correspondance envoyée chez eux ou envoyée électroniquement sur la plate-forme en ligne ou par courriel. PostFinance a été la première entreprise à y adhérer.

Le bénéfice du premier semestre de la **POSTE SUISSE** a chuté de 1,9% à 370 millions de francs suisses (395 millions de dollars US). Ce recul s'explique par la dépréciation d'actifs financiers et la baisse de recettes. La Poste Suisse déclare développer des produits numériques, tout en cherchant à croître dans de nouveaux domaines.

# 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://www.tinyurl.com/gmsfilm>  
ou contacter [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



**UPU** UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE





## Concevoir votre processus postal, c'est son métier.

François MADAR  
Ingénieur Système et Process

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

Leader en innovation, SOLYSTIC vous propose des solutions complètes et adaptées à votre stratégie de modernisation. Notre savoir-faire dépasse le simple cadre du tri du courrier et intègre également le traitement des flux d'objets et d'informations : collecte, transport, préparation, distribution, etc.

Avec SOLYSTIC, changez pour progresser.

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



Des solutions postales et logistiques