

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

DÉCEMBRE 2014 / N° 4

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

Commerce en ligne:  
adoption  
d'un cadre intégré  
Motiver son personnel

ISSN 0041-7009



# Améliorer ensemble la condition humaine



*L'UPU, organisation invitée*

# **NUIT DES MUSÉES BERNE 2015**

**VENDREDI 20 MARS | DE 18H À 2H**

[WWW.MUSEUMSNACHT-BERN.CH](http://WWW.MUSEUMSNACHT-BERN.CH)



Couverture: Dominik Junker

## STRATÉGIE 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-doell/strategie-postale-mondiale/>

## Décembre 2014

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

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

**CONTRIBUTEURS:** Chantal Britt (CB), David Koch (DK), Vincent Landon (VL), Catherine McLean (CM), Lelia Rotaru (LR)

**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).

### 8 EN COUVERTURE

**Afrique: nouveau projet de transferts d'argent inclusif**  
L'UPU et le FIDA veulent améliorer la vie en région rurale

### 14 STATISTIQUES

**Services postaux: les gens achètent toujours plus**  
Les chiffres de 2013 dévoilés en texte et en images

### 18 ÉTUDES DE CAS

**Le GMS innove et ravit les clients**  
Pleins feux sur les nouveautés du système

**20 Slovaquie: coup d'accélérateur pour le service postal**  
Des investissements produisent les résultats escomptés

**22 Danemark: le courrier numérique devient obligatoire**  
Une première pour ce pays scandinave

**23 ÉGALITÉ**  
**ONU Femmes et l'UPU annoncent une collaboration**  
Ensemble pour promouvoir l'égalité des sexes

**24 COMMERCE ÉLECTRONIQUE**  
**Adoption d'un nouveau cadre global intégré**  
Un effort concerté produit des résultats accélérés

**26 L'INTERVIEW**  
**Protéger sa vie privée face à Internet**  
Les réflexions de Robin Wilton, de Internet Society

**26 DOUANES**  
**Philippines: douanes et postes vers une ère nouvelle**  
Un nouvel accord permettra d'améliorer le service à la clientèle

**32 QUESTIONS-RÉPONSES**  
**Transformer une entreprise avec le soutien du personnel**  
Wolfgang Baier, PDG de SingPost, sait motiver les troupes

**4 RUBRIQUES**  
**En bref**

**5 Avant-propos**

**34 Tour d'horizon**

**38 Flash Info**

# 339,8 milliards

de lettres envoyées dans le monde en 2013

DÉVELOPPEMENT

## L'UPU et l'OIM s'associent pour doper le développement au Burundi



*Le réseau postal au Burundi pourrait doper la croissance économique dans les zones rurales (Photo: FIDA/Susan Beccio)*

L'UPU et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) veulent, au Burundi, travailler ensemble afin de réduire les tarifs des transferts d'argent, améliorer l'accès aux services financiers et aider les producteurs locaux à exporter plus facilement.

En octobre, les deux organisations ont demandé à des pays donateurs d'appuyer un projet pilote d'une valeur de 4 millions de dollars, qui ferait appel aux capacités uniques du réseau postal pour stimuler le développement.

Le projet, d'une durée de quatre ans et mené en coopération avec la poste du Burundi, tentera d'apporter des solutions aux problèmes connus par les habitants du pays et les membres de la diaspora. Outre les tarifs élevés de transferts d'argent vers le Burundi, les habitants des zones rurales n'ont souvent pas accès à des services de télécommunication ou à des services financiers de base. Seulement 12,5% des Burundais disposent d'un compte dans une institution financière.

### Développement

Pascal Clivaz, vice-directeur général de l'UPU, a souligné l'importance du projet pour répondre aux besoins des migrants et aux objectifs de développement de leur pays d'origine. «Avec 640 000 bureaux de poste, le réseau postal mondial est partout, même dans les zones les plus reculées, a-t-il déclaré. Les postes offrent des services physiques, la logistique, des services électroniques et de communication, des services gouvernementaux et une vaste gamme de services financiers à tous sans exclusion, à partir des transferts d'argent jusqu'au crédit. Aucun autre acteur économique ne peut rassembler toutes ces capacités.»

Selon Salvatore Nizigiyimana, directeur général de la poste du Burundi, le projet proposé optimisera la contribution des migrants au développement des communautés rurales en améliorant aussi, par le biais du réseau postal, l'accès aux services de télécommunication et aux marchés internationaux.

### Transferts d'argent

«La diaspora envoie au Burundi des transferts d'argent estimés à 48 millions de dollars par an, dont plus de 10% reviennent aux tarifs perçus. Nous voulons réduire cette perte pour le Burundi et pour tous les pays», a déclaré William Lacy Swing, directeur général de l'OIM.

Ces transferts d'argent ont un impact direct sur le développement et résistent mieux aux crises économiques que les investissements directs étrangers ou l'aide économique», a précisé ce dernier. Par ailleurs, a-t-il ajouté, beaucoup d'auteurs de transferts d'argent les plus pauvres paient des tarifs trop élevés. En 2012, les migrants africains ont transféré 60 milliards de dollars dans leurs pays, mais beaucoup d'entre eux ont payé des tarifs trop élevés. **RL**

## A votre écoute

L'année 2014 s'achève et l'équipe rédactionnelle d'*Union postale* souhaite de tout cœur avoir atteint son objectif: offrir à ses lecteurs des articles bien écrits et scrupuleusement documentés, mis en page et présentés de manière à rendre la lecture agréable. Cette année aura été une année d'harmonisation du contenu avec les souhaits exprimés par les lecteurs lors de la dernière enquête sur le sujet. Beaucoup ayant demandé à lire plus d'études de cas, leur nombre a augmenté. Il est clair qu'un grand nombre d'acteurs économiques attendent de l'UPU des expériences qui les concernent ou dont ils puissent tirer des leçons et s'inspirer. Les amateurs d'études de cas seront donc gâtés avec ce numéro, qui en compte pas moins de trois.

### Communication stratégique

Dans le cadre de la communication stratégique de l'UPU, le magazine *Union postale* devrait être vu comme faisant partie intégrante de la valeur que l'Union apporte à ses membres et aux autres parties prenantes. Cette communauté unique peut apprendre beaucoup de ses mandants et ceux-ci les uns des autres. La stratégie de contenu du magazine veut être bien davantage qu'un appel lancé au hasard dans le vide. C'est un exemple de communication intentionnelle destinée à un public ciblé, qui veut combler certains besoins à la lecture du magazine. Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre le dialogue avec vous l'an prochain. Dans l'intervalle, nous vous présentons nos meilleurs vœux et vous souhaitons à tous une excellente année 2015.

**FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF**

### CONFÉRENCES

## La Côte d'Ivoire présidera la Conférence stratégique 2015

La Côte d'Ivoire présidera la Conférence stratégique de l'Union postale universelle, qui se tiendra en Suisse les 13 et 14 avril 2015.

En novembre, le Conseil d'administration de l'UPU a décidé que la présidence de cette rencontre internationale reviendrait à la Côte d'Ivoire après que la réunion eut été annulée à Abidjan en raison de la situation sanitaire qui prévaut dans la région, liée notamment à l'épidémie d'Ebola dans les pays voisins, et le faible taux de participation qui s'annonçait.

Par ailleurs, en reconnaissance de l'engagement de la Côte d'Ivoire dans l'Union, le Conseil a aussi décidé de lui accorder la co-présidence de la conférence ministérielle de haut niveau qui se tiendra à Istanbul

(Turquie) en 2016 à l'occasion du Congrès postal universel de l'UPU.

### Rayonnement de l'UPU

«Soyez assurés que la Côte d'Ivoire, qui a repris sa place dans le concert des nations, reste à la disposition de l'UPU et souhaite œuvrer avec tous les pays-membres au rayonnement de notre institution commune», a déclaré Bruno Koné, ministre de la poste et des télécommunications. «Nous nous réjouissons des solutions honorables proposées, et c'est avec plaisir que nous présiderons, et la Conférence stratégique de l'UPU en Suisse, et la conférence ministérielle prévue à Istanbul en 2016.»

La Conférence stratégique de l'UPU est organisée afin de faire le

point sur la mise en œuvre de la stratégie postale mondiale en cours et cerner les contours de la future stratégie qui sera présentée au Congrès d'Istanbul. Les pays-membres de l'UPU avaient adopté au Qatar, en 2012, la Stratégie postale de Doha, la feuille de route du secteur postal pour les quatre prochaines années.

Lors de sa présentation au Conseil d'administration de l'UPU, le ministre ivoirien a aussi annoncé que la Côte d'Ivoire augmenterait sa contribution au budget de l'Union, en passant d'une à trois unités de contribution. Le budget de l'UPU est basé sur les contributions de ses 192 pays-membres, qui décident du nombre d'unités de contribution qu'ils souhaitent payer. **RL**

RECHERCHE

## TEDxPlaceDesNations: données postales au service de l'humanité

Dans un monde inondé d'information, les données de masse postales peuvent combler l'écart qui caractérise les zones sans connexion Internet ou mobile, ont entendu les participants à TEDxPlaceDesNations, en décembre à Genève. C'est ce qu'a souligné Miguel Luengo-Oroz, l'un de 11 innovateurs, enseignants, artisans de la paix et entrepreneurs venus partager ce qu'ils font pour relever les défis d'aujourd'hui et façonner le monde de demain.

Plusieurs des 650 000 bureaux de poste dans le monde sont situés dans des zones reculées n'ayant aucune connexion Internet ou mobile. Les scientifiques comme Miguel Luengo, chercheur en chef chez Global Pulse, une initiative du bureau du secrétaire général des Nations Unies, sont convaincus que les données liées aux lettres et aux colis, en soi ou combinées à d'autres, peuvent contribuer à approfondir leur compréhension en temps réel de ce qui se passe sur la planète.

«La technologie mobile et les

médias sociaux sont sources de beaucoup de données, mais comment mieux cerner les phénomènes qui se produisent dans des régions non connectées? Chaque lettre contient une vingtaine d'éléments riches en information. Avec un milliard de lettres circulant dans le monde chaque jour, il existe un énorme potentiel pour identifier différentes tendances humaines et économiques», selon le chercheur.

Chaque jour, les postes du monde traitent en moyenne 1 milliard de lettres et 16 millions de colis. La majorité de ces envois portent des codes à barres ou d'autres informations, comme le code postal et le cachet d'oblitération. Ces données transitent par le réseau électronique de l'UPU, PostNet, qui permet aux postes d'informer les lignes aériennes et les douanes des dépêches expédiées ou de renseigner les clients sur l'état de livraison de leurs envois.

Chargé des trois grands laboratoires onusiens dédiés aux données

de masse, Miguel Luengo s'intéresse aux indices en matière de développement durable qu'il dégage des schémas produits par les données issues de la technologie mobile, des médias sociaux, des satellites et, maintenant, des envois postaux.

### Elaboration de politiques

De concert avec l'UPU, il étudie les données de masse postales afin de cerner des tendances sociales et économiques pouvant donner des signes avant-coureurs de crises ou de phénomènes et leur impact potentiel. Toutes les données sont cumulées afin d'assurer la confidentialité.

Cette mine d'or d'informations, combinée aux données provenant d'autres sources, pourraient aider les pays, les Nations Unies et d'autres organisations internationales dans l'élaboration de politiques de développement, le but principal de l'initiative Global Pulse. **RL**

INCLUSION FINANCIÈRE

## Explorer les capacités de la technologie mobile

Les postes s'efforcent d'améliorer l'efficacité de leurs services financiers en recourant de plus en plus aux technologies mobiles. C'est ce qu'ont démontré plusieurs postes lors d'un récent forum tenu à l'UPU.

En Indonésie, où 245 millions d'habitants sont répartis sur 17 000 îles et 66% de la population n'est pas desservie par une banque, Pos Indonesia a pris la décision stratégique d'utiliser les technologies mobiles pour étoffer ses services financiers et doper l'inclusion financière, a déclaré Moehartini Moeharjadi, responsable des relations internationales. Les services financiers comptent pour 45% des revenus de cette entreprise.

«L'innovation et le développement sont importants pour la bonne conduite de nos affaires, a-t-elle

ajouté. Près de 50% des citoyens utilisent un téléphone mobile, alors que seulement 29% sont connectés à l'Internet.»

Au Maroc, la poste a transformé son unité des services financiers en banque commerciale. Cette banque, Al Barid Bank, a reçu le mandat explicite du gouvernement de faciliter l'inclusion financière. Tous les citoyens, même ceux qui n'ont pas de compte, ont accès aux services bancaires mobiles. Ces derniers sont accessibles sur tous les appareils mobiles, ce qui permet d'atteindre encore plus de citoyens.

### Réglementation

Plusieurs participants ont insisté sur l'importance d'établir des cadres réglementaire et juridique adaptés

aux besoins spécifiques et aux innovations émergentes en matière de technologie. Selon Clifford Nkomo, de l'Association des régulateurs en matière de communication pour l'Afrique australe (CRASA), la rapide prolifération de la technologie mobile a pris les gouvernements au dépourvu, permettant aux opérateurs de paiements mobiles de tirer avantage de l'absence de régulation.

«Nous devons établir une autorité de régulation pour les services bancaires mobiles, qui pourrait étudier les questions de tarification abordable, de qualité et de protection des clients, sans oublier les risques posés par le blanchiment d'argent et le financement des mouvements terroristes», a-t-il précisé. **LR**

TECHNOLOGIE

## L'Internet des objets postaux: matière à réflexion

L'UPU encourage les postes à s'intéresser à «l'Internet des objets postaux» et à adopter les nouvelles technologies pour mieux servir les citoyens.

Lors d'un récent forum au siège de l'UPU, plusieurs experts des postes, du monde universitaire et du secteur privé ont discuté de la possibilité d'utiliser des capteurs fixés à des objets physiques pour collecter et transmettre des données en temps réel via Internet. Les données de masse ainsi générées sont analysées et permettent aux opérateurs postaux de créer de la valeur ajoutée et de prospérer.

Alexander Illic, professeur assistant à l'Institut fédéral suisse de technologie de Zürich, a souligné l'aspect peu onéreux de l'exploitation des données de masse. «Les données sont comme des mines d'or, et les technologies à bas coût représentent les détecteurs qui permettent de déceler cette matière précieuse», a-t-il plaisanté.

Il a cité des exemples tels que l'insertion de puces à identification par radiofréquence ou puces RFID («puces intelligentes») dans des envois inventoriés («non intelligents») pour les localiser.

### Mise en garde

Une petite mise en garde s'impose cependant: «Une erreur commune consiste à penser que plus on collecte des données, mieux c'est. Mais il faut savoir comment les exploiter», précise Alexander Illic.

Les outils modernes d'analyse facilitent le traitement des grands



*Fixer des capteurs aux boîtes aux lettres, par exemple, peut produire des données intéressantes (Photo: Jay Mantri)*

volumes de données générées, a-t-il ajouté. Avancée qu'il a comparée à ce que sont «les ondes ultrasons pour la médecine.»

Selon José Ansón, économiste à l'UPU, l'analyse des données postales de masse générées par la circulation du courrier pourrait donner une nouvelle dimension à l'activité postale.

«La coopération des postes en matière de données fixera les limites du futur réseau postal et définira ce qui lui apporte de la valeur ajoutée et ce qui lui en retire.» Les postes, cependant, doivent évoluer avec leur temps, a-t-il ajouté, et changer leur façon de penser.

### Intérêt du côté privé

L'importance des données de masse suscite déjà l'adhésion d'autres

acteurs du marché postal. Mark Van Der Horst, directeur des affaires publiques de l'Union européenne chez UPS Europe, le transporteur privé de courrier express, a indiqué utiliser les données de masse afin d'améliorer l'expérience de livraison de leurs clients.

«Il y a vingt-cinq ans, de simples feuilles de calcul nous permettaient de prévoir le nombre de colis acheminés par la route, par camion ou par avion, à l'aide de données historiques. Aujourd'hui, nous savons avec plus de précision où sont les colis et comment les acheminer», a-t-il rappelé.

Le forum était organisé conjointement avec le Bureau de l'inspecteur général du Service postal des États-Unis. **FM**



# Afrique: nouveau projet de transferts d'argent inclusif

∞

Un partenariat unique en son genre valorise le rôle du réseau postal public en proposant des transferts d'argent et des services financiers dans les régions reculées africaines et en facilitant ainsi l'inclusion financière des zones rurales.

TEXTE:  
FARYAL  
MIRZA

ILLUSTRATIONS:  
DOMINIK  
JUNKER

Le Bénin, le Ghana, le Sénégal et Madagascar sont les premiers pays pilotes à bénéficier d'une nouvelle initiative lancée par l'Union postale universelle (UPU), le Fonds international de développement agricole (FIDA) et d'autres partenaires afin de développer les transferts de fonds via le réseau postal dans les régions rurales africaines. Sept autres pays recevront une assistance fournie dans le cadre d'une initiative financée par l'Union européenne, le FIDA, l'UPU, la Banque mondiale, le Fonds d'équipement des Nations Unies et l'Institut mondial des caisses d'épargne.

Cette initiative visera surtout à améliorer les opérations afin de réduire le coût des transferts vers et en Afrique et de raccourcir la durée des transactions. Cette initiative, dotée d'un budget de 7 millions de dollars US, modernisera l'infrastructure des postes participantes, qui devront remplir ces mêmes objectifs.

«La couverture du réseau postal dans les zones rurales reste inégale par rapport à tout autre institut financier en Afrique. Ceci explique pourquoi les postes sont les mieux placées pour faciliter l'inclusion financière des populations démunies dans le monde», déclare Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU.

Onze pays, dont le Burundi, l'Égypte, l'Éthiopie, le Kenya, l'Ouganda, la Zambie et le Zimbabwe, bénéficieront d'analyses approfondies du marché et quatre pays

pilotes, le Bénin, le Ghana, le Sénégal et Madagascar, recevront une assistance technique sur le terrain pour mettre en œuvre les projets.

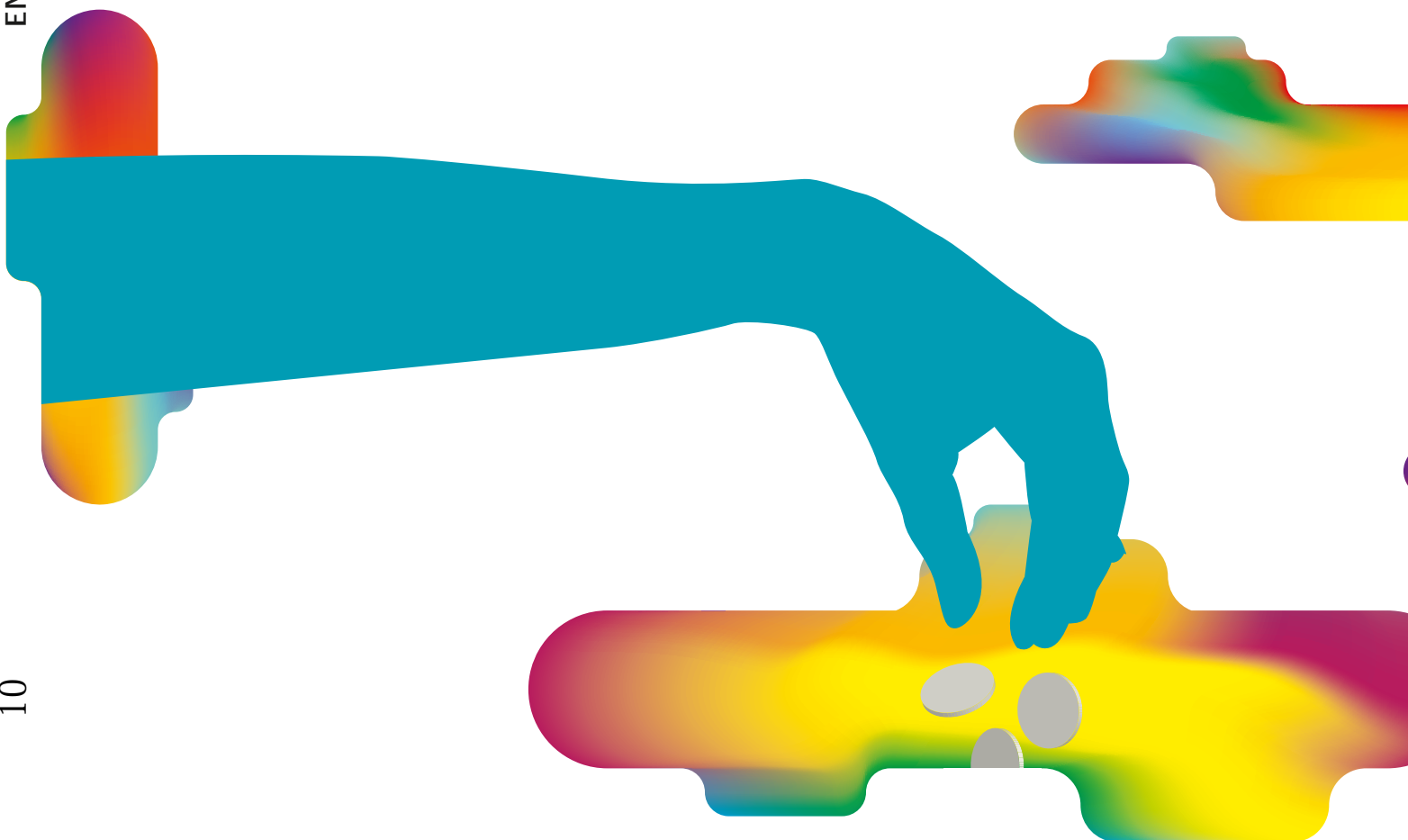
«Nous construisons les fondements d'une approche par étapes, de sorte que les pays fassent ce qu'ils savent faire», explique Hans Boon, expert en réseaux postaux et transferts de fonds au FIDA. «Ce sont les résultats à court terme qui détermineront, dès la fin des projets pilotes, les prochaines étapes. S'ils réussissent, nous passerons à la vitesse supérieure», précise-t-il.

L'UPU, dans ce projet à partenaires multiples, fournira une assistance technique conformément aux termes de son Arrangement concernant les services de paiement de la poste.

«Le projet ciblera des segments du réseau postal, dont l'infrastructure technique nécessite des améliorations et une nouvelle formation du personnel, afin que les postes puissent accroître la part de leurs activités financières», déclare Sergey Nanba, coordonnateur des services financiers postaux à l'UPU.

Pour proposer des transferts d'argent abordables, les opérateurs désignés doivent être connectés au réseau postal mondial de paiement électronique de l'UPU (WEPPN) via l'application IFS, explique Alexandre Rodrigues, chef du programme des services financiers postaux à l'UPU.





### Participants

Le projet a démarré récemment en Afrique par une étude de marché conduite par des experts sur le terrain dans les 11 pays participants. Ils ont procédé à quelque 500 interviews dans chacun de ces pays.

«Les résultats issus des pays pilotes sont vraiment intéressants, car ils expliquent quels sont les points forts du réseau postal, où sont les défis, où est la concurrence et quelle perception les clients ont de la poste», explique Hans Boon du FIDA.

De son côté, La Poste du Sénégal a indiqué que cette initiative permettrait de relever des défis dans des domaines où la poste est déjà active, mais où de plus grands efforts doivent être déployés. «Grâce à ce projet, la poste pourrait devenir une entreprise moderne et proposant des produits financiers innovants. Elle pourrait rivaliser avec d'autres acteurs du marché», indique Saliou Fedior, directeur des études et projets à la Poste du Sénégal.

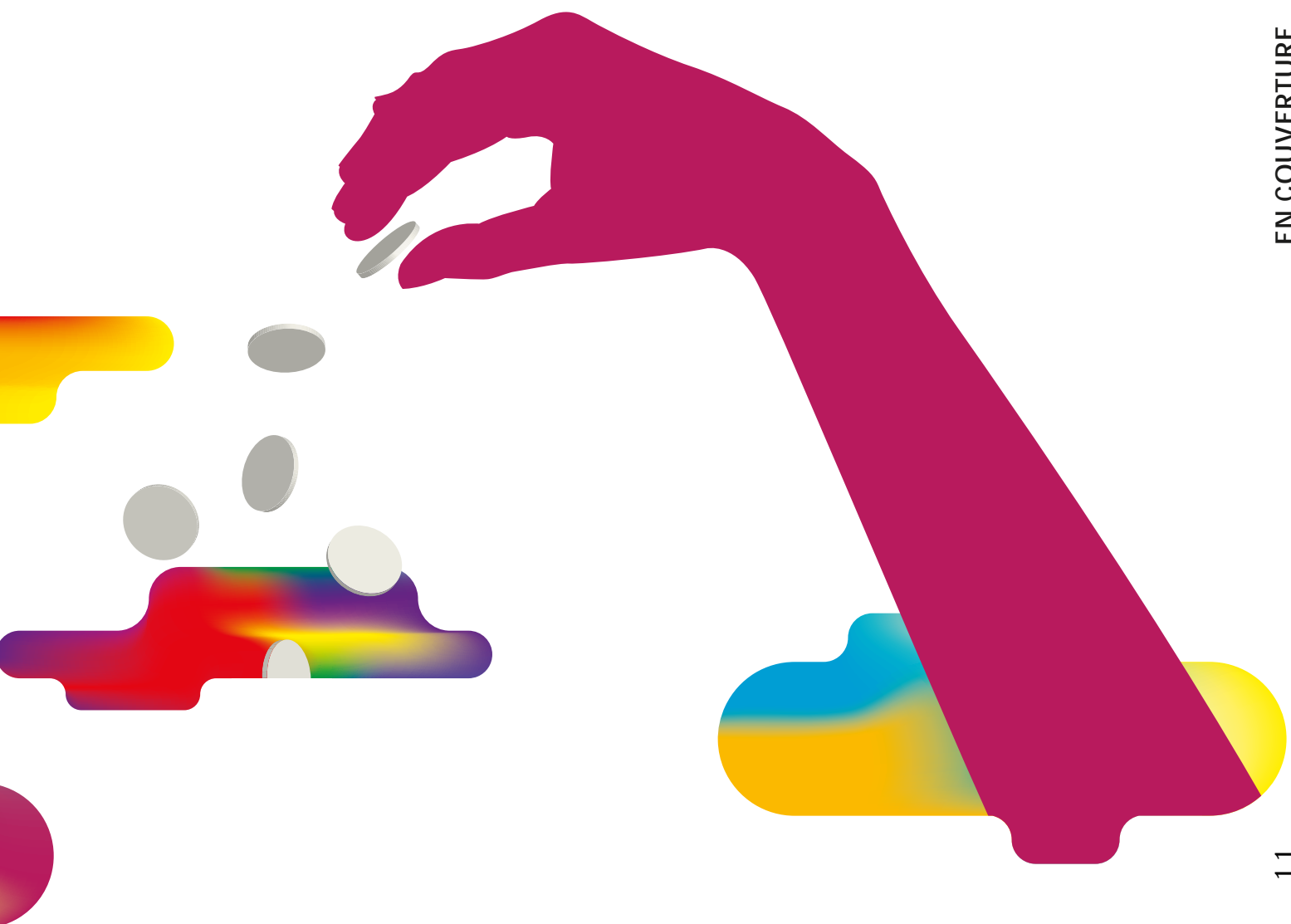
Selon lui, il faut revoir les «pratiques commerciales sur le segment des transferts d'argent et améliorer le service à la clientèle en proposant des produits et services plus abordables et accessibles».

Les employés de la poste en profiteraient aussi. «Le personnel sera mieux formé, notamment pour expliquer le fonctionnement des services financiers aux nombreux clients vivant dans les campagnes, qui perçoivent de grandes sommes d'argent de la diaspora sénégalaise», ajoute Saliou Fedior.

Dans tous les pays pilotes, les technologies de l'information et de la communication (TIC) seront mises à jour. «Le projet permettra à la poste de moderniser de fond en comble son infrastructure technologique au niveau du bureau de poste», précise-t-il à propos de la situation au Sénégal.

Le Bénin, un autre pays pilote, pour relever les défis que représente l'innovation des technologies, dispose d'une stratégie pour renforcer la connectivité des TIC sur l'ensemble du réseau postal. «[Un exemple est le] ... partenariat conclu dans le domaine des technologies de la téléphonie mobile qui permet d'atteindre plus de six millions de clients potentiels dans les zones rurales et urbaines», explique Béhanzin Clotaire, directeur de POSTEFINANCE à La Poste du Sénégal.

L'avantage est clair pour les clients, selon Saliou Fedior. «Ils peuvent espérer gagner plus d'argent puisque



les coûts des transferts d'argent sont réduits. Par ailleurs, l'accessibilité des services financiers postaux, notamment dans les régions rurales, permet de réduire le temps passé lors du voyage pour récupérer l'argent du transfert, trajet qui souvent comporte des risques d'accidents et de vols.»

Béhanzin Clotaire voit également l'avenir sous les meilleurs auspices. «En diminuant les coûts de transfert et la durée des transactions, en étendant le réseau aux zones rurales et en élargissant la gamme des services financiers, la Poste du Bénin deviendra une institution financière postale inclusive et compétitive dans le secteur des finances», ajoute-t-il.

Saliou Fedior va dans le même sens. «S'il se concrétise, le projet pourrait aider l'Etat à lutter contre la pauvreté et aboutir à la pleine inclusion financière».

#### Valeur du marché

En 2013, selon les chiffres de la Banque mondiale, les transferts d'argent internationaux à destination de l'Afrique subsaharienne ont atteint 32 milliards de dollars US. «L'Afrique subsaharienne est l'une des rares régions dans le monde où l'aide au développement officielle est

#### Le FIDA en bref

Le FIDA lutte contre la pauvreté non seulement comme un prêteur de fonds mais aussi comme un défenseur des populations rurales démunies. Grâce à son orientation multilatérale, il constitue une plate-forme mondiale où sont débattues des grandes questions politiques qui touchent la vie des populations pauvres en zones rurales.

Le FIDA a créé le Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF), qui a pour vocation d'améliorer les conditions économiques des populations rurales grâce au soutien et au développement de services internationaux et/ou nationaux de transferts de fonds novateurs, abordables et facilement accessibles. Le MFEF récolte des fonds additionnels auprès de donateurs.

supérieure aux transferts d'argent et où les deux réunis sont bien plus stables que les investissements étrangers directs ou les flux de capitaux privés. De nombreux pays de la région ont de grandes diasporas à l'étranger, qui possèdent beaucoup d'épargne, laquelle peut contribuer à financer le développement», selon les termes d'une déclaration.

Il ressort des prévisions de l'institution que les flux vers le continent atteindront 41 milliards de dollars US d'ici à 2016. Ces flux sont essentiels pour l'économie, estime le FIDA. «Selon les chiffres les plus récents de la Banque mondiale, plus de douze pays africains bénéficient d'un excédent de 5% de leur produit national brut grâce à l'argent envoyé par les migrants vivant à l'étranger», explique Mauro Martini, expert du FIDA chargé du suivi et de l'évaluation des projets concernant le mécanisme de financement pour l'envoi de fonds.

Or, le coût des envois de fonds vers et en Afrique demeure l'un des plus élevés au monde, selon les études menées par le FIDA et la Banque mondiale. Représentant deux-tiers des points de paiement dans des régions où très peu d'opérateurs de transferts d'argent sont présents, certaines de ces sociétés tentent d'obtenir l'exclusivité du marché en plaçant des agents partout où

cela est possible, restreignant ainsi la concurrence. Par conséquent, les corridors de transferts de fonds les plus onéreux au monde sont africains, et se situent plus particulièrement dans la région subsaharienne.

### Importance stratégique

Le FIDA est convaincu de l'importance stratégique que représente la coopération avec l'UPU pour tirer parti de l'impact des transferts de fonds sur le développement en Afrique via les réseaux postaux. «L'UPU joue un rôle clé à cet égard, surtout en prodiguant des conseils à ses pays-membres», explique Mauro Martini. «En associant l'expertise et les ressources, tous les partenaires de l'initiative pourront intervenir efficacement pour répondre aux besoins de chaque opérateur postal national.»

Concernant l'avenir, le FIDA, l'UPU et d'autres partenaires de l'initiative relative aux services financiers postaux en Afrique organisent la première Conférence africaine sur les transferts de fonds et les réseaux postaux les 4 et 5 mars 2015 au Cap, en Afrique du Sud. **FM**

# La coopération UPU-FIDA en Asie

TEXTE: CHANTAL BRITT

La coopération en matière de transferts de fonds entre le FIDA et l'UPU a débuté en 2008 dans le cadre du Mécanisme de financement pour l'envoi de fonds (MFEF). Deux projets ont été achevés en août 2013. L'un couvrait l'Asie centrale (Kazakhstan, Kirghizistan, Ouzbékistan et Tadjikistan), l'autre la région Asie/Pacifique (Cambodge, Inde, Indonésie, Lao, Malaisie et Viet Nam).

Initié en mai 2012, le projet couvrant la région Asie/Pacifique a bénéficié d'un financement s'élevant à 500 000 dollars US. «Les opérateurs postaux au Cambodge, en Inde, en Indonésie, au Lao, en Malaisie et au Viet Nam ont mis en place de nouvelles technologies ou modernisé les technologies existantes pour fournir des transferts de fonds dans le cadre de leurs services postaux de paiement», indique Alexandre Rodrigues, chef du programme des services financiers postaux à l'UPU.

Plus de 20 000 bureaux de poste situés en zones rurales ont été connectés dans ces six pays, ainsi qu'à d'autres pays dans et hors de la région. Les postes ont pu ouvrir l'accès au réseau postal mondial de paiement électronique de l'UPU (WEPPN) aux destinataires de transferts d'argent comme aux travailleurs migrants. Les opérateurs postaux ont également ouvert les échanges des services postaux de paiement électroniques dans la région et via le réseau mondial (échanges Sud-Sud et Nord-Sud). Ils ont combiné les services de transferts d'argent aux dispositifs d'épargne et, dans la mesure du possible, ont développé les transferts espèces sur compte. Les coûts des transferts, tant pour les expéditeurs que pour les bénéficiaires, ont été réduits.

Dans la région, l'un des plus grands défis consistait à établir un calendrier réaliste pour mettre en œuvre le projet. L'un des principaux obstacles était l'achat et l'installation des équipements technologiques, qui ont pris plus de temps que prévu, a indiqué Alexandre Rodrigues. Par ailleurs, les employés postaux devaient être formés pour utiliser les nouvelles technologies et se familiariser avec le fonctionnement de ces nouveaux services. Il a fallu au moins un an et demi pour connecter les six pays de la région Asie/Pacifique au réseau postal mondial de paiement électronique via l'application IFS de l'UPU, qui permet à une poste de gérer efficacement les transferts d'argent électroniques postaux.

## Asie centrale

Baurzhan Imanov, détaché de Kazpost, l'opérateur désigné du Kazakhstan, a été chargé de mettre en place le projet UPU-FIDA au Kazakhstan, au Kirghizistan, en Ouzbékistan et au Tadjikistan. Le tout a duré deux ans.

«Le Tadjikistan, par exemple, n'avait même pas de bureau de poste automatisé avant le lancement du projet», explique-t-il. «Pour la première fois dans l'histoire postale de ce pays et dans le cadre du projet UPU-FIDA, un réseau corporatif a été créé et des transferts d'argent électroniques internationaux ont été automatisés via le système IFS accessibles dans les bureaux de poste.»

Dans certaines régions d'Asie centrale, beaucoup de clients veulent envoyer de l'argent dans les zones rurales. En 2006, plus

de six millions d'habitants vivaient dans les campagnes au Kazakhstan, plus de trois millions au Kirghizistan, plus de cinq millions au Tadjikistan et plus de 17 millions en Ouzbékistan. Dans ces pays, l'opérateur postal désigné est le seul à fournir les transferts d'argent et à verser les prestations sociales dans les zones rurales.

En 2011, le Tadjikistan totalisait le volume le plus élevé d'envois de fonds internationaux, ce qui représentait 47% de son produit intérieur brut (PIB), le Kirghizistan occupait la troisième place avec 29%, selon la note d'information de la Banque mondiale sur les migrations et le développement. En 2012, ces chiffres étaient passés à 48% du PIB pour le Tadjikistan et à 31% dans le cas du Kirghizistan.

Le projet lancé en novembre 2011 et doté d'une aide du FIDA de 250 000 dollars US a permis de connecter les postes du Kazakhstan, du Kirghizistan, de l'Ouzbékistan et du Tadjikistan au WEPPN de l'UPU. A la suite de l'ouverture de nouveaux corridors dans la région et de l'accès aux services de paiement dans les régions rurales, d'autres réseaux nationaux ont été connectés, ce qui a réduit le délai du paiement et les coûts généraux d'accès aux services d'envois de fonds.

## Automatisation

L'équipe de projet a accéléré l'automatisation des bureaux de poste ruraux dans les quatre pays. Elle a acheté des équipements informatiques tels que des serveurs et a installé le système IFS chez les opérateurs postaux au Kirghizistan et au Tadjikistan. Elle a changé le logiciel et l'interface en Ouzbékistan et au Kazakhstan. Pour installer un système automatisé, l'équipe de projet devait d'abord créer un réseau dédié pour la poste, puis acheter et installer le serveur, configurer l'application sur le serveur et enfin former le personnel.

Pour appliquer ces nouveaux processus, il faut élaborer des procédures et des documents internes afin de réglementer les services proposés, et former les techniciens et le personnel chargé de l'exploitation. En outre, l'application doit être testée et les opérateurs doivent se mettre d'accord sur les conditions d'échange des transferts d'argent électroniques postaux.

Tout d'abord, des transferts d'argent électroniques internationaux ont été échangés avec succès, via l'application IFS de l'UPU, au Kirghizistan et au Tadjikistan. Puis, l'accès à IFS a été étendu au réseau postal de l'Ouzbékistan et des transferts d'argent internationaux urgents et des envois de fonds par voie électronique contre remboursement ont été échangés au Kazakhstan. L'automatisation au Tadjikistan profitera grandement tant aux habitants des villes et des campagnes du pays qu'aux 800 000 émigrés qui vivent à l'étranger, explique Baurzhan Imanov.

Selon sa conclusion, «le projet UPU-FIDA a permis de résoudre d'importants problèmes dans certains pays, mais les pays de la région se sont également unis pour chercher des solutions, dont pourraient tirer profit d'autres régions du monde». **CB**



# Services postaux: les gens achètent toujours plus

2013 a été une année faste pour le secteur postal public. Les recettes ont atteint 234,8 milliards de DTS, une hausse nominale de 3% par rapport à 2012.

TEXTE:  
FARYAL  
MIRZA

INFOGRAPHIE:  
DIE  
GESTALTER

La tendance à la baisse dans les échanges mondiaux de la poste aux lettres s'est poursuivie, avec une diminution de 2,9% par rapport à 2012, soit 339,8 milliards d'envois. De ce chiffre, 336,3 milliards représentent le courrier national et 3,5 milliard le courrier international.

Même si les quantités d'envois ont baissé, le tonnage a, lui, augmenté, selon José Ansón, économiste à l'UPU. «On estime que 240 millions de petits paquets ont transité par le flux de la poste aux lettres en 2013», a-t-il fait remarquer, tout en soulignant la croissance du commerce électronique. «Si le nombre d'envois global a baissé, le poids moyen des envois a, en revanche, augmenté.» En 2010, un kilogramme de lettres du régime international contenait en moyenne 12,21 envois. Aujourd'hui, il en contient 10,88.

Cette augmentation du tonnage peut expliquer pourquoi le flux de la poste aux lettres continue de représenter 43,4% de l'ensemble des revenus des services postaux publics. Dans certaines régions, la part de la poste aux lettres dans ces revenus est même encore plus élevée. Cela se voit dans les pays industrialisés, où elle représente 59,6% des revenus.

## Colis à la hausse

En 2013, près de 19% des recettes postales provenaient des colis et de la logistique avec des échanges mondiaux estimés à 6,7 milliards d'envois. Le gros des revenus a été généré par le courrier domestique avec 6,6 milliards d'envois, ce qui représente une augmentation de 3,7%. Le nombre de colis internationaux a également augmenté pour atteindre 67 millions d'envois, soit une hausse de 5,8% depuis 2012.

Les quantités de colis ont augmenté dans toutes les régions du monde à l'exception de l'Asie/Pacifique, où

l'on a constaté une légère baisse. «Cela pourrait être dû au fait que, dans cette région, on privilégie l'acheminement des marchandises par EMS», a indiqué José Ansón.

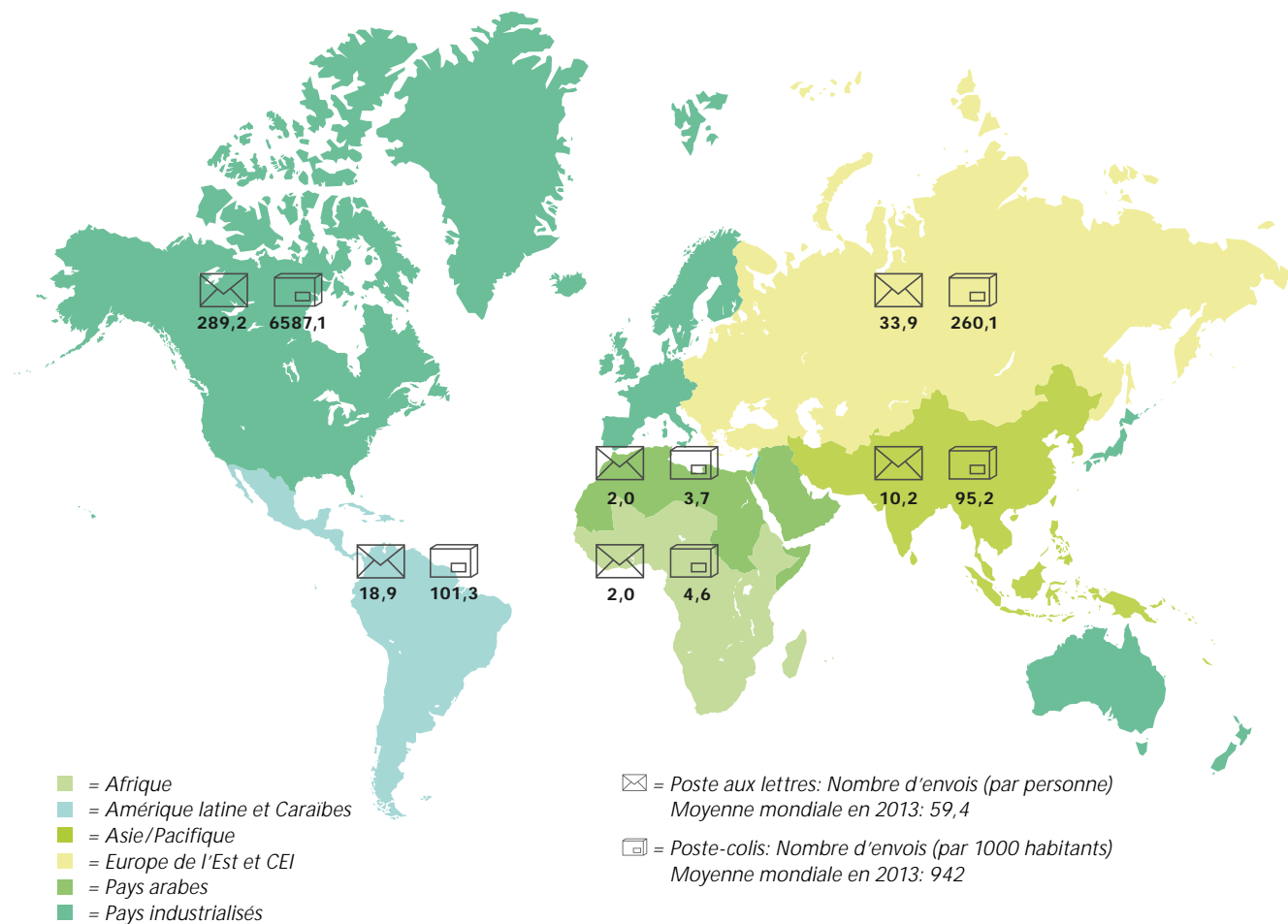
## Accès

Les services financiers postaux ont contribué 14,5% dans la tranche des revenus générés en 2013. Les «autres services» représentaient 23,5% des recettes globales, une hausse par rapport aux 21% de 2012. Il s'agit de services non postaux tels que la vente au détail de cartes pour téléphones mobiles et d'autres prestations analogues.

Le réseau postal demeure le plus grand réseau physique du monde. En 2013, il y avait quelque 663 200 bureaux de poste et 5,4 millions d'employés assurant le service dans le monde entier. Près de 70% des établissements fonctionnent avec des employés postaux, alors que le reste est géré par des personnes ne faisant pas officiellement partie des effectifs de la poste nationale.

En 2013, selon une moyenne mondiale, un bureau de poste desservait 10 747 habitants. Dans les pays industrialisés, y compris au Japon, en Australie et en Nouvelle-Zélande, cet accès est demeuré stable. Dans les pays en développement de l'Asie/Pacifique, l'accès a diminué. En Afrique, cependant, c'est l'inverse; le nombre d'habitants desservi par bureau de poste a augmenté. Cela dit, environ 44% des habitants sur ce continent ne bénéficient pas de la livraison à domicile et doivent récupérer leur courrier au bureau de poste local.

En 2013, 150 des 192 pays ont répondu à l'enquête de l'UPU sur la situation postale. **FM**



## Poste aux lettres

TRAFIC MONDIAL EN 2013: 339,8 MILLIARDS D'ENVOIS

### RÉGIME INTÉRIEUR:

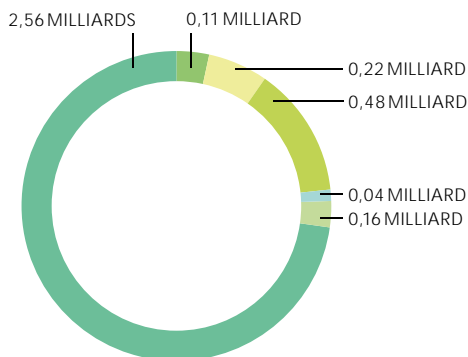
336,3 MILLIARDS D'ENVOIS (99,00% DU TRAFIC MONDIAL)

2012 – 2013: -2,8 %

### RÉGIME INTERNATIONAL:

3,5 MILLIARDS D'ENVOIS (1% DU TRAFIC MONDIAL)

2012 – 2013: -5,6 %



Volumes à l'échelle mondiale: estimations par région, 2013



## Colis ordinaires

TRAFIC MONDIAL EN 2013: 6,715 MILLIARDS D'ENVOIS

### RÉGIME INTÉRIEUR:

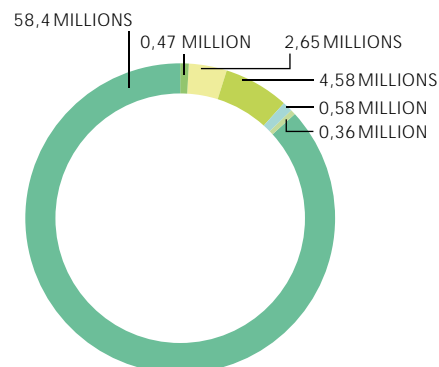
6,648 MILLIARDS D'ENVOIS (99,00% DU TRAFIC MONDIAL)

2012 – 2013: +3,68%

### RÉGIME INTERNATIONAL:

67 MILLIONS D'ENVOIS (1% DU TRAFIC MONDIAL)

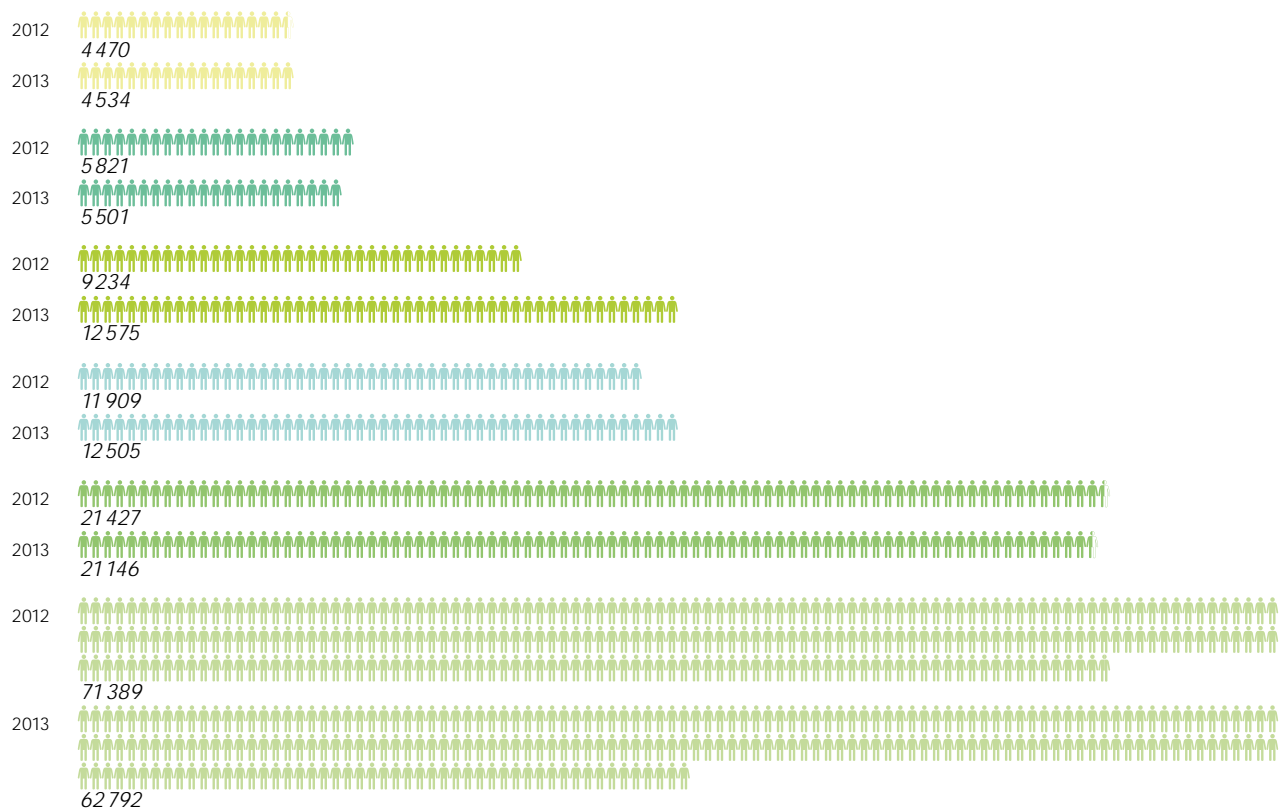
2012 – 2013: +5,8%



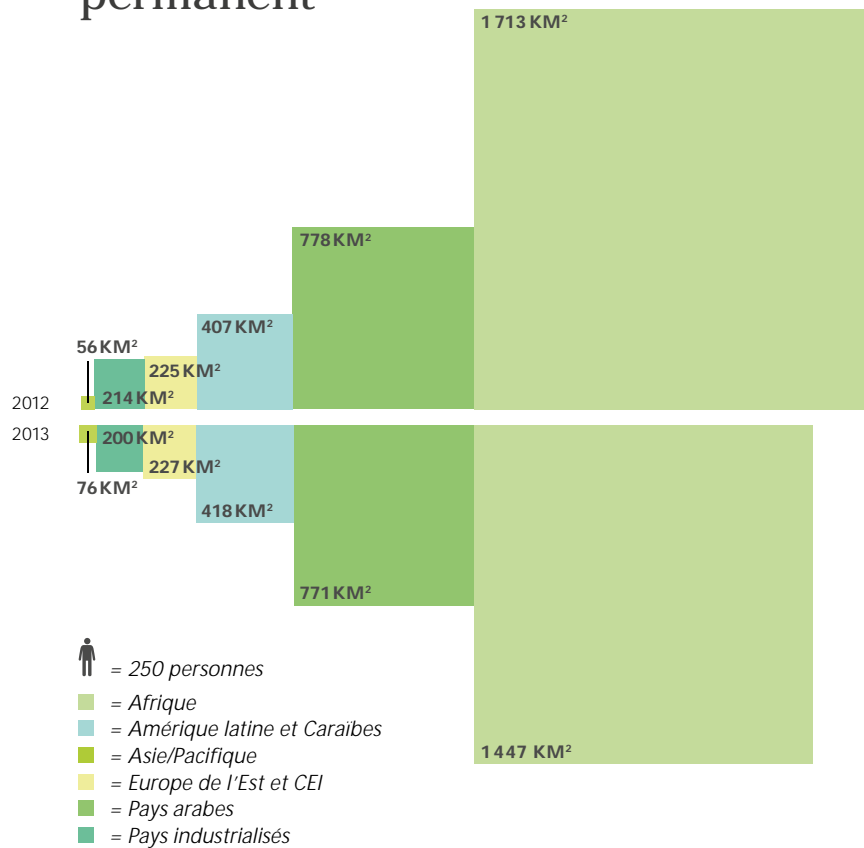
Volumes à l'échelle mondiale: estimations par région, 2013

MOYENNE MONDIALE EN 2013: 10 747

## Habitants desservis par bureau de poste

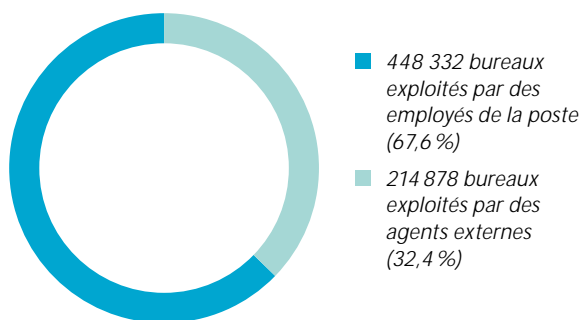
MOYENNE MONDIALE EN 2013: 205 KM<sup>2</sup>

## Superficie moyenne couverte par un bureau de poste permanent



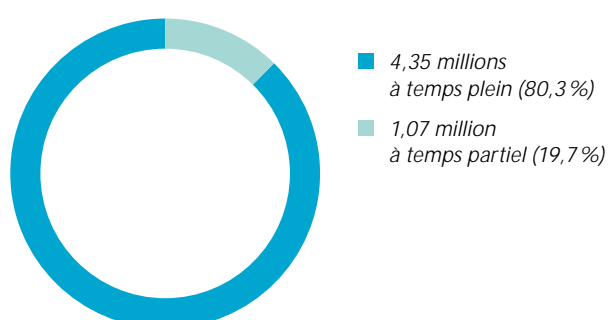
ESTIMATION MONDIALE EN 2013: 663 200

## Bureaux de poste



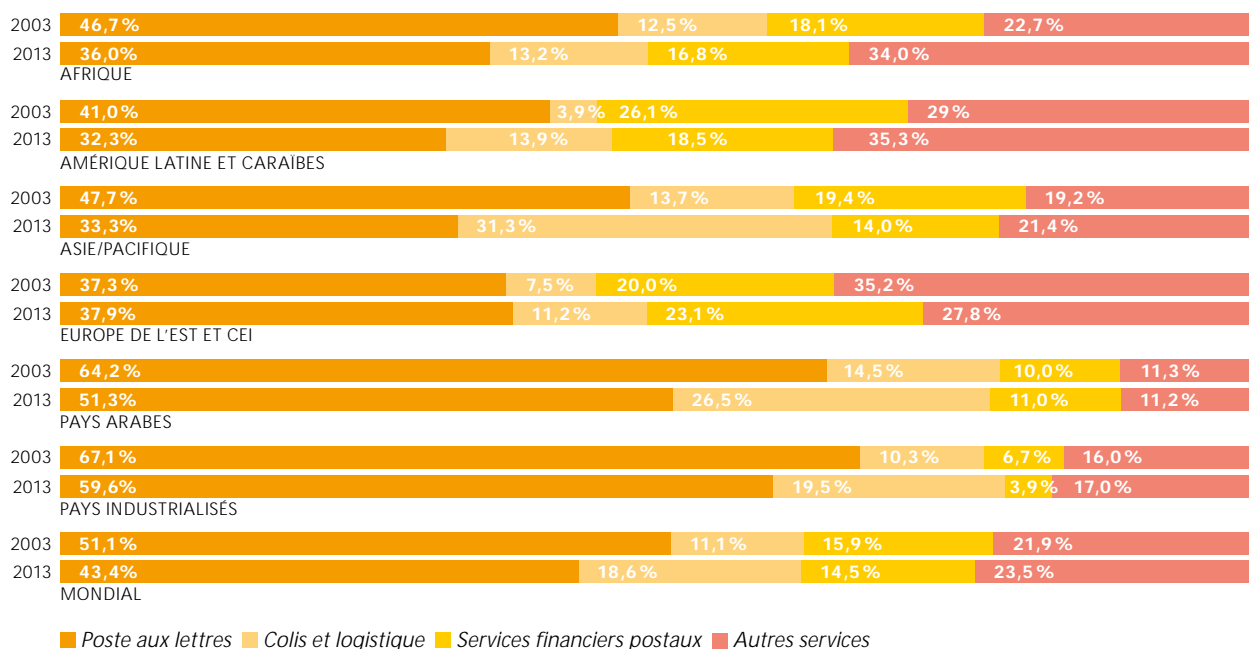
ESTIMATION MONDIALE EN 2013: 5,4 MILLIONS

## Employés postaux



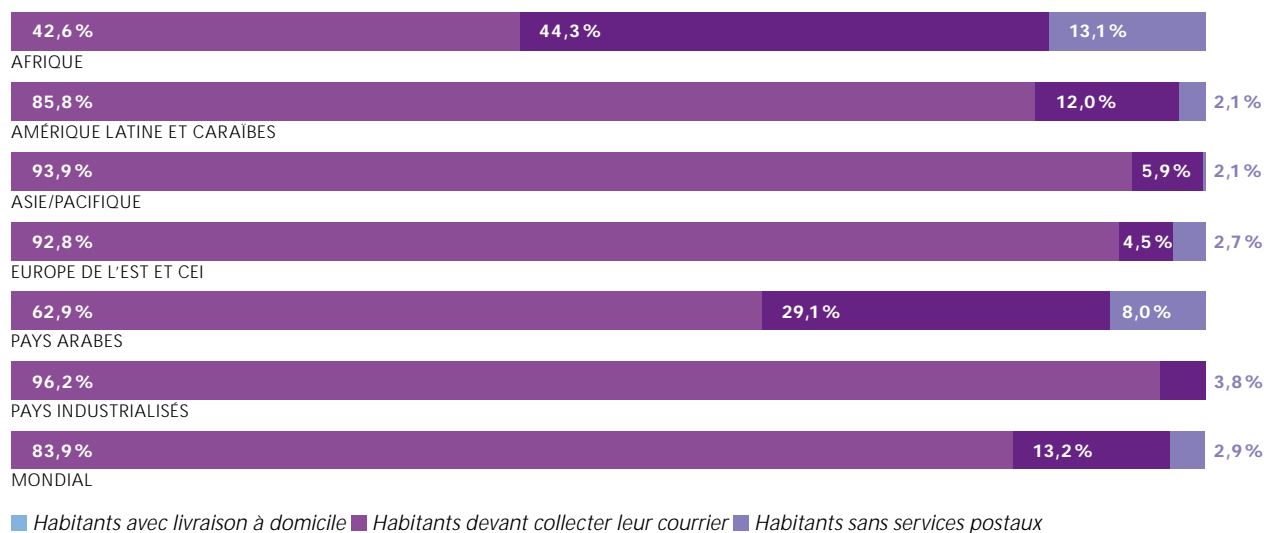
PART DES REVENUS PAR RÉGION, 2003 ET 2013, MOYENNE SIMPLE DES OPÉRATEURS DÉSIGNÉS DANS CHAQUE RÉGION

## Recettes par secteur d'activité



ESTIMATION PAR RÉGION EN 2013; MOYENNE PONDÉRÉE PAR POPULATION

## Modes de livraison par région





# Le GMS innove et ravit les clients

Grâce aux innovations apportées au système de contrôle mondial (GMS), (qui permet de suivre l'acheminement de la poste aux lettres internationale), La Poste Suisse peut mieux identifier les blocages dans le flux de courrier.

TEXTE:  
DAVID  
KOCH

Les nouvelles fonctionnalités facilitent la production de rapports plus détaillés sur le flux du courrier de bout en bout. Ainsi, il est possible de savoir où et quand des retards se produisent. C'est la raison pour laquelle La Poste Suisse utilise exclusivement le GMS depuis 2013. «Ces développements ont été très positifs et les coûts sont compétitifs», a déclaré Marek Vrany, gestionnaire de la qualité du courrier international à La Poste Suisse.

Depuis 2009, le GMS aide les postes à analyser leur performance en matière de distribution de la poste aux lettres du régime international. Comment fonctionne le système? Des correspondants envoient et reçoivent des lettres contenant des petits transpondeurs RFID (identification par radiofréquence). A chaque fois que ces lettres test passent par un portique RFID, déployé dans les installations postales et équipé d'une antenne réceptrice, elles sont enregistrées dans la base de données GMS STAR pour analyse.

## Zones de distribution

Avant, il était possible de connaître le pourcentage de lettres qui parvenaient à destination dans les délais pour une ville donnée. Pour La Poste Suisse, GMS STAR pouvait donc fournir des données sur la vitesse d'expédition du courrier international arrivant entre l'aéroport de Zurich et le principal bureau d'échange, en générant des statistiques pour sept grandes villes en Suisse: Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lucerne, Winterthur et Zurich. Mais,

grâce à une nouvelle fonctionnalité, le système peut réaliser des analyses plus détaillées en répartissant ces villes en «zones de distribution».

Dans un exemple relevé par Marek Vrany, les lettres à destination de Genève n'étaient pas distribuées dans les délais fixés. Or, des analyses supplémentaires ont révélé que le pourcentage de lettres arrivant dans les temps était élevé dans deux des trois zones de distribution de la ville. Cela a permis d'exclure un problème sur la liaison Zurich-Genève, puisque toutes les lettres internationales suivent le même chemin. La Poste Suisse a pu ensuite se concentrer sur les problèmes logistiques dans la troisième zone de distribution. «Ces rapports nous aident à savoir s'il y a un problème à un endroit particulier du système», a-t-il ajouté.

## Trajet en aval

Un rapport du GMS STAR suivant l'acheminement d'une lettre individuelle démontre l'utilité du GMS pour l'analyse en aval. Ainsi, d'après un rapport particulier, le trajet d'une lettre en Suisse a commencé le 4 septembre 2014 dans l'après-midi, lorsqu'elle est arrivée au bureau d'échange de Zurich-Mülligen. La lettre a quitté le bureau d'échange à 22 h 47 et est arrivée par voie ferroviaire au centre de tri de Genève quelques heures plus tard, d'après les lecteurs RFID installés à Genève. La lettre a ensuite été détectée par le même lecteur RFID à 6 h 42 du matin le 5 septembre, l'heure à laquelle cette lettre

# « L'équipe est très active. Elle a jeté des bases très solides dès le début du projet, mais n'est pas restée assise sur ses lauriers. »

Marek Vrany, gestionnaire de la qualité du courrier international, Poste Suisse

aurait dû passer par le bureau de distribution locale en vue de sa distribution au client. Cependant, une autre entrée révèle que la lettre a été à nouveau détectée au même centre de tri de Genève le même jour dans l'après-midi, ainsi que le jour suivant autour de 4 heures du matin. A cette heure-ci, la lettre aurait déjà dû être distribuée.

Comme le souligne Marek Vrany, les opérateurs postaux peuvent utiliser ce genre de données pour résoudre les problèmes rencontrés dans le flux de la poste aux lettres. Il a par ailleurs ajouté que des mesures correctives avaient été prises dans l'installation de Genève concernée. Ainsi, il a été possible de prévenir le responsable du centre de tri en question qu'un problème avait été identifié à un endroit donné, que plusieurs preuves existaient, et qu'il était prié de le résoudre.

## Visibilité intérieure

Se focaliser sur cette zone de distribution ne constituait que la première étape. Grâce à une autre fonctionnalité, le système a pu identifier d'autres difficultés en analysant les données concernant l'acheminement des lettres individuelles. Ces données provenaient des portiques RFID dans les installations nationales du système postal suisse. Selon Marek Vrany, «à chaque entrée ou sortie... pour ces points logistiques, nous avons des portiques RFID, capables d'enregistrer l'heure d'arrivée et de sortie des expéditions». Dans le jargon du GMS, on parle de «visibilité intérieure».

Puisque le gouvernement suisse exige de la part de la poste un niveau de performance élevé, soit la livraison dans les délais de 97,6% des lettres du régime intérieur, l'opérateur désigné avait déjà un vaste réseau de portiques RFID lui permettant de contrôler de manière

rigoureuse ces flux intérieurs importants. Le défi consistait à intégrer les données provenant de ces lecteurs RFID, au nombre d'environ 600, dans le GMS STAR afin de mesurer les flux de courrier du régime international. Les deux systèmes ont été connectés grâce à une collaboration entre La Poste Suisse, l'UPU et une entreprise privée engagée pour gérer le système RFID national. Le logiciel développé conjointement permet maintenant à la base de données de recevoir les informations de ces lecteurs en aval. Tout cela aide La Poste Suisse à identifier et à corriger des problèmes, comme ce fut le cas dans une des zones de distribution de Genève.

## En route vers la qualité

Plus de 5000 lettres test GMS sont envoyées tous les ans à 30 correspondants en Suisse, ce qui constitue une richesse d'informations et permet d'attirer l'attention sur des problèmes logistiques. Marek Vrany félicite l'UPU pour sa contribution indirecte à la satisfaction de la clientèle en ayant apporté ces innovations récentes au système GMS. «Elles nous permettent d'analyser de manière plus détaillée notre performance en matière de traitement du courrier international et de prendre des mesures appropriées, au besoin.»

L'excellente collaboration avec l'équipe responsable du GMS au sein de l'UPU a également été déterminante, déclare-t-il en conclusion. «L'équipe est très active. Elle a jeté des bases très solides dès le début du projet, mais n'est pas restée assise sur ses lauriers. Ainsi, les membres de cette équipe continuent de développer le système pour le rendre encore plus simple d'utilisation et aider les opérateurs à mieux identifier les problèmes dans la chaîne logistique». **DK**



# Slovaquie: coup d'accélérateur pour le service postal

Deux projets financés par l'UPU ont aidé la poste de Slovaquie à mieux gérer les flux de courrier international amplifiés par le commerce électronique. Bonne nouvelle au moment où l'opérateur s'efforce d'améliorer son service sur un marché concurrentiel récemment libéralisé.

TEXTE:  
DAVID  
KOCH

En novembre, l'UPU a primé ces projets, destinés à accélérer le transport du courrier international au bureau d'échange principal de la Slovaquie, pour leur capacité à améliorer le service dans les pays européens de l'Est. La poste de Slovaquie a reçu deux certificats reconnaissant le succès des initiatives de la part du Conseil fiduciaire du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU.

## Mécanisation

Le financement provenant du FAQS a permis à Slovenská pošta d'acheter un nouvel équipement pour le bureau d'échange principal de la capitale Bratislava. La liste des achats pour un montant de 67 500 dollars américains comprenait une machine de levage électrique, 20 conteneurs-paniers, plusieurs chariots à quatre roues, une machine de cerclage et d'autres types d'équipement. Jan Kollár, chef des affaires internationales et réglementaires de la poste slovaque, estime qu'il s'agit là d'un équipement standard nécessaire pour les opérations quotidiennes du bureau d'échange.

Ce projet a rendu beaucoup plus efficace le travail des agents de traitement du courrier à la poste, a déclaré ce dernier, aussi coordonnateur national du FAQS pour la Slovaquie. «La mécanisation les a aidés à améliorer leurs productivité et la qualité du service», indique-t-il, avant

d'ajouter que, dès lors que des éléments tels que les caissettes à courrier sont normalisés, ils peuvent être utilisés avec d'autres équipements postaux.

Et les résultats ont été excellents. Une évaluation indépendante du projet a montré que les délais de déchargement des véhicules sont passés de 85 minutes en 2007 à 30 minutes en 2013. Cela a permis à la poste d'éviter des retards sur les itinéraires planifiés.

## Informatisation

Un deuxième projet a permis à la poste d'améliorer ses expéditions de courrier de la poste aux lettres internationale en optimisant son système informatique existant. Avant l'expédition, un module de l'application électronique en service transmet automatiquement les données à l'aéroport international de Vienne (Autriche), situé à 50 kilomètres de Bratislava et responsable de traiter tout le courrier-avion slovaque. Les données permettent aux homologues de la poste slovaque au sein de la poste autrichienne de se préparer pour les expéditions en optimisant la main-d'œuvre et le transport.

D'un coût légèrement supérieur à 71 000 dollars, la technologie mise en œuvre en 2010 a permis à la poste de réduire de plus de la moitié le temps de traitement des dépêches internationales, celui-ci étant passé de 50 minutes à un peu moins de 20 minutes. Des horaires

stricts pour les vols aériens se traduisent par de précieuses économies de temps, estime Jan Kollár. «Chaque minute est précieuse. L'accélération des dépêches renforce la compétitivité de la poste, et la pression est grande pour raccourcir les délais de transmission du courrier.»

### Pic international

La poste a connu un pic important dans les volumes de courrier international au cours de la dernière décennie. En effet, la quantité d'envois arrivants a presque doublé en passant d'un chiffre inférieur à 15 millions en 2003 à plus de 25 millions en 2012. Le nombre d'envois partants a augmenté encore plus, en passant de 10 millions à plus de 25 millions durant la même période. En 2013, cette hausse s'est poursuivie à un rythme avoisinant 3,5% pour les envois postaux internationaux. «Grâce à la mécanisation, la poste a été capable d'accepter davantage d'envois», conclut Jan Kollár.

### Evolution du marché

La position de la poste sur le marché a changé ces dernières années en raison de la libéralisation du secteur postal au sein de l'Union européenne. En effet, certaines catégories d'envois précédemment réservées à la poste ont progressivement diminué. Puis, en 2012, elles ont carrément disparues. Dès lors que des recettes issues autrefois du «domaine réservé» ne contribuent plus au financement de l'obligation du service universel, un problème de financement se pose à l'unique opérateur postal désigné de la Slovaquie, a indiqué Jan Kollár. Pour compenser cette perte, un fonds administré par l'Etat est alimenté par les opérateurs postaux dont les prestations sont jugées interchangeables avec le service universel. La poste peut faire appel au fonds si elle estime que les coûts nets qu'elle doit absorber pour assurer le service universel sont «une charge financière inéquitable», selon le rapport annuel 2013 de l'entreprise. Si un déficit se produit dans ce fonds, il est couvert par le budget de l'Etat.

Jusqu'ici, la poste a résisté aux bouleversements sur le marché tout en évitant des licenciements en masse. L'entreprise d'Etat est rentrée dans les chiffres noirs en 2013, avec des bénéfices excédant 4 millions d'euros



*Les clients slovaques bénéficient d'un meilleur service postal (Photo: Peter Zelizňák)*

(4,9 millions de dollars) après plusieurs années consécutives de pertes. L'opérateur désigné slovaque cite l'augmentation de l'activité dans son secteur des services postaux internationaux comme le principal facteur de ce résultat positif. Dans ce contexte, Jan Kollár signale en particulier une augmentation annuelle de plus de 200% du nombre d'envois en provenance des pays asiatiques.

Toutefois, la poste doit toujours compter avec un marché comprenant plus de 20 entreprises postales agréées. «La concurrence est âpre», indique Jan Kollár, avant d'ajouter que des concurrents majeurs se profilent notamment sur le marché du commerce électronique. «Nous nous attendons à ce que davantage d'opérateurs interviennent dans le secteur des colis», précise-t-il.

Les fonds du FAQS destinés à améliorer les performances de la poste aux lettres internationale représentent une aide essentielle pour la poste slovaque, qui consacre plutôt ses ressources financières restreintes au service intérieur. «Ces fonds nous aident à équilibrer l'état des investissements entre les services postaux internationaux et nationaux. Ils nous permettent aussi d'améliorer la qualité de service et d'atteindre le niveau de performance requis dans le secteur de la poste aux lettres internationale», conclut Jan Kollár. **DK**



# Danemark: le courrier numérique devient obligatoire

Le Danemark est devenu le premier pays du monde à rendre obligatoire pour ses citoyens la détention d'une boîte aux lettres numérique.

TEXTE:  
VINCENT  
LONDON

Depuis novembre, toute personne âgée de quinze ans ou plus et porteuse d'un numéro national d'identification (CPR) doit être enregistrée dans le système de poste numérique Digital Post afin de pouvoir communiquer avec les autorités publiques.

Que vous changiez d'adresse, fassiez une demande de place en crèche, d'aide au logement, de pension de retraite ou de permis de construire, que vous vouliez consulter votre imposition, choisir un médecin ou quitter le Danemark – tout courrier ou information du conseil, de l'hôpital ou du fisc (SKAT) vous sera transmis uniquement sous forme électronique.

«Nous souhaitons que 80% des communications écrites avec le secteur public se fassent sous forme numérique d'ici fin 2015», déclare Lars Frelle-Petersen, chef de l'Agence danoise pour la numérisation. A partir de là, il est attendu que Digital Post fasse économiser au secteur public quelque 130 millions d'euros par an.

L'élimination du courrier imprimé et le passage à la correspondance numérique est rapide, sûr et efficace, affirme-t-on du côté du gouvernement. Les citoyens pourront ainsi trouver toute leur correspondance en un lieu unique, à l'abri du pourriel, et conserver ces documents électroniques aussi longtemps qu'ils le voudront.

«Grâce au self-service en ligne, les autorités publiques fourniront un service plus flexible et moderne», déclare Frelle-Petersen. Il ajoute que les citoyens danois comme les entreprises sont déjà de grands utilisateurs des services Internet de toutes sortes.

Afin de publiciser le changement, le gouvernement a orchestré une gigantesque campagne de communication. Il réalise aussi des enquêtes pour déterminer quels secteurs de la population doivent encore être ciblés. Au 1<sup>er</sup> novembre, 65,9% des 4,7 millions de Danois de plus de quinze ans s'étaient inscrits à Digital Post, 10,1% ayant été exemptés et 24% ayant été inscrits d'office.

Les exemptions concernent les personnes avec des difficultés ou des déficiences linguistiques ainsi que les personnes résidant à l'étranger ou n'ayant pas accès chez elles à un ordinateur doté d'une connexion à Internet

appropriée. Ces personnes recevront la correspondance des pouvoirs publics par courrier ordinaire.

Si les pouvoirs publics admettent que certaines situations (démence, incapacité) exigent une exemption permanente, de nombreuses exemptions ne seront que temporaires, car ils estiment que la barrière linguistique et le défaut d'accès à Internet peuvent être surmontés.

Selon l'Agence pour la numérisation, la transition s'est jusqu'à présent très bien passée. «Nous continuons de surveiller le déploiement afin de remédier à tout obstacle ou anomalie imprévue et d'aider tout le monde qui en a besoin», déclare Frelle-Petersen.

Digital Post est accessible sur deux sites Web sécurisés: Borger.dk ou e-Boks.dk. Les utilisateurs s'identifient avec leur signature numérique (appelée NemID), clé unique d'identification pour les sites Web publics, les opérations bancaires en ligne et divers autres sites Web et services. Le NemID consiste en un identifiant d'utilisateur, un mot de passe et une liste de codes utilisables une seule fois.

La boîte aux lettres numérique a le même statut que la boîte aux lettres physique. Il est de la responsabilité du citoyen de la consulter et de lire les nouveaux messages numériques. Afin d'être certains de ne manquer aucune lettre, un citoyen peut demander à être notifié par texto ou courriel. Il peut aussi donner un droit de lecture à un membre de sa famille, qui peut l'aider avec sa boîte numérique, mais le principal intéressé demeure en dernier ressort seul responsable de son courrier. Leur nouvelle boîte aux lettres numérique permet désormais aux personnes de recevoir aussi du courrier d'entreprises privées telles que les banques, les caisses de retraite et les prestataires de services publics.

Il s'agit là de la dernière étape de la campagne du Danemark dans la substitution du courrier physique par le courrier numérique. Cette initiative fait partie intégrante de la stratégie d'administration en ligne 2011 – 2015, qui a conduit à la numérisation des services du secteur public en quatre grandes étapes. Une nouvelle stratégie pour 2016 – 2020 est en préparation. **VL**



# ONU Femmes et l'UPU annoncent une collaboration

L'Union postale universelle (UPU) et ONU Femmes appuieront le combat visant à garantir l'égalité entre hommes et femmes au niveau mondial.

TEXTE:  
FARYAL  
MIRZA

L'UPU et ONU Femmes ont annoncé leur intention d'explorer ensemble des moyens communs d'autonomiser les femmes dans le secteur postal, à l'UPU et ailleurs.

«Avec un partenaire de l'envergure d'ONU Femmes à ses côtés, l'UPU fera ce qu'il faut pour améliorer la parité des sexes en son sein et autour d'elle», a déclaré le directeur général de l'UPU, Bishar A. Hussein.

De son côté, la directrice exécutive d'ONU Femmes, Phumzile Mlambo-Ngcuka, a déclaré: «Il n'y a pas de doute que notre partenariat avec l'UPU peut cimenter un engagement pour une plus forte égalité des sexes dans l'emploi tout au long de la chaîne logistique dans un secteur dont la portée et la pénétration sont immenses dans les zones rurales et dans le monde entier. Les postes et les femmes du monde entier ont tout à y gagner.»

## Autonomisation des femmes

Permettre aux femmes de devenir économiquement actives et indépendantes est crucial pour la réduction de la pauvreté dans toute la société. «Les femmes ont la capacité d'opérer des changements favorables dans leur vie et dans la société quand elles participent aux activités économiques. Avec un emploi et un revenu à elles, les femmes sont mieux reconnues, peuvent assurer la subsistance de leur famille et devenir autonomes aussi dans d'autres secteurs de leur vie, comme prendre des décisions en matière d'éducation, de logement, d'alimentation et de soins médicaux», a ajouté Phumzile Mlambo-Ngcuka.

Le premier projet conjoint mené dans le cadre du nouvel accord sera une étude sur l'aptitude du réseau postal à répondre aux besoins financiers des femmes dans le monde. Les résultats, ainsi que des recommandations pour étendre l'accès aux services financiers postaux, sont attendus début 2015.

«Le réseau postal aide déjà plus d'un milliard de personnes à accéder aux services financiers de base. Il est donc bien placé pour aider encore plus de femmes à devenir économiquement autonomes», a déclaré Bishar Hussein.

## UN-SWAP

Par ailleurs, le Bureau international de l'UPU a réaffirmé son engagement à mettre en œuvre progressivement le Plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies (ONU-SWAP) sur l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes. Ce plan fournit des indicateurs de performance pour atteindre l'égalité des sexes dans toutes les organisations onusiennes.

«Nous voulons voir plus de femmes occuper des postes à responsabilités au Bureau international de l'UPU», a déclaré le directeur général. «En cela, nous serons guidés par des principes de professionnalisme, de mérite et de qualification», a-t-il ajouté.



*L'Empire State Building est passé à l'orangé pour marquer la Journée internationale pour l'élimination de la violence contre les femmes le 25 novembre. (Photo: UN Women/Ryan Brown)*

ONU Femmes a salué cette déclaration. «Nous sommes heureux de pouvoir compter sur le soutien de l'UPU et la félicitons de son engagement envers UN-SWAP», a déclaré Phumzile Mlambo-Ngcuka.

L'Assemblée générale des Nations Unies a créé ONU Femmes en 2010. **FM**



		Transport
		Retours
		Suivi et localisation
		Livraison
		Douanes
	Palement à la livraison	Collecte des colis et paquets
Recherche de produits et comparaison	Palement au bureau de poste	Etiquettes pour envois
Support technique	Palement électronique	Calculatrice de tarifs postaux
Boutiques Web	Rémunération	Entreposage et traitement des commandes
<b>HÉBERGEMENT WEB</b>	<b>PAIEMENT</b>	<b>LOGISTIQUE</b>
<b>Identification sécurisée    Messages sécurisés    Fiabilité de l'information    Renforcement des capacités</b>		
<b>Eléments clés du</b>		

ECOMPRO - le nouveau cadre global de l'UPU pour assurer la croissance du commerce électronique

# Adoption d'un nouveau cadre global intégré

L'Union postale universelle (UPU) et ses pays-membres ont pris une série de mesures pour mieux tirer parti de la croissance du commerce électronique dans le cadre de son programme ECOMPRO, un nouveau cadre global intégré.

Services de consultation en matière de commerce électronique		
Analyse des données clients	Publicité dans les médias	
Ventes	Publicité sur le Web	Information sur les commandes
Marketing	Marketing par courriel	Information sur les clients
Centres d'appels	Marketing direct	Information sur les produits
GRC	PROMOTION ET MARKETING	ECHANGE DE DONNÉES
Développement des marchés	Normes d'interconnectivité	Partenariats
Financement		
commerce électronique		

TEXTE:  
RHÉAL  
LEBLANC

En six mois, jusqu'en octobre 2014, l'Union a pu développer les principaux éléments de travail nécessaires pour couvrir les composants essentiels de la chaîne logistique du commerce électronique.

«Le commerce électronique change notre manière de faire les affaires», a déclaré le Brésilien Vantuyl Barbosa, vice-président du Conseil d'exploitation postale (CEP) et chargé de superviser les travaux de l'UPU visant à développer un cadre de commerce électronique. «Les postes doivent s'adapter au marché et fournir aux détaillants en ligne et aux clients les services qu'ils souhaitent.»

Les travaux de mise en œuvre ont déjà démarré. Début juillet 2015, les détaillants en ligne du monde entier pourront expédier leurs marchandises au-delà des frontières plus facilement, lorsque les postes commenceront à offrir un nouveau service de colis facultatif répondant à leurs besoins en la matière.

Lors de sa session du mois d'octobre 2014, le CEP a approuvé les spécifications d'un service prenant en charge des envois jusqu'à 30 kilos. Ce service offre aussi des options de suivi et de localisation et garantit la distribution en cinq jours ouvrables à partir de l'arrivée de

l'envoi dans le pays de destination. Enfin, il n'exige pas de signature à la livraison.

A partir de 2016, les postes devront transmettre à l'avance les informations concernant le contenu des paquets aux autorités douanières. Cette mesure devrait améliorer le dédouanement des envois. Enfin, les clients pourront également choisir leur lieu de distribution de prédilection.

Le CEP a également validé un service de retour des marchandises, grâce auquel il sera plus facile pour le client de retourner des marchandises non désirées aux détaillants en ligne basés à l'étranger. Le feu vert a également été donné pour la publication d'un nouveau guide de commerce électronique contenant des recommandations pratiques pour les postes.

A l'avenir, les efforts seront concentrés sur le développement d'objectifs en matière de rémunération en fonction des résultats pour les postes proposant ce service facultatif ainsi que sur la mise en place d'un système de réclamation par Internet pour les clients. **RL**





# Protéger sa vie privée face à Internet

Comme nos vies s'affichent de plus en plus sur la toile, les empreintes numériques que nous y laissons sont de plus en plus visibles. Le besoin d'établir des règles et une gouvernance s'impose. Robin Wilton, directeur technique d'Internet Society, agence spécialisée dans les questions d'identité et de confidentialité, explique s'il est possible d'échanger des informations en ligne sans nuire à sa vie privée et l'impact sur la société, dans le cas contraire.

TEXTE:  
VINCENT  
LONDON

PHOTO:  
INTERNET  
SOCIETY

Union Postale: Sur la question de la vie privée, qu'est-ce qui vous préoccupe le plus?

Robin Wilton: Avant tout, son échelle et sa portée. Tout ce que nous faisons en ligne est rendu possible grâce à l'entremise d'un tiers. Lorsque vous consultez vos messages ou quoi que ce soit, tout passe par votre fournisseur Internet. Lorsque vous achetez un produit en ligne, il n'y a pas que vous et le commerçant qui êtes au courant de la transaction. De plus en plus, ce que nous faisons hors connexion est aussi relayé numériquement par quelqu'un d'autre, par exemple des choses comme la lecture automatique de plaques minéralogiques ou juste vous déplacer avec votre téléphone ou votre appareil doté de la fonction GPS. Toutes ces choses laissent vos empreintes numériques.

S'agit-il d'une tendance irréversible?

L'évolution des technologies est telle qu'il est bien plus facile aujourd'hui de publier des données que de les garder secrètes, d'agréger des données que de les séparer, de les stocker que de les supprimer, donc la voie de moindre résistance et d'inertie nous entraîne inexorablement dans cette direction. Et c'est cette direction qu'empreintent les technologies. La seule chose qui peut arrêter ce phénomène ou le freiner sont les étapes qui rendent une transaction plus difficile ou la stoppe d'une certaine façon, ou la régulation ou la gouvernance.

Comment Internet Society s'intègre-t-elle dans tout cela?

Notre mission est de trouver un consensus entre la perspective du législateur et la dimension technologique. Le troisième cercle dans ce diagramme de Venn est la valeur sociale d'Internet. Le rythme de l'innovation a pris une dimension surtout commerciale et motivée économiquement. Or, la valeur sociale liée au progrès technologique ne s'explique pas seulement par l'existence de progrès, mais par le recours au progrès à bon escient. Notre devise est d'ailleurs: «L'Internet est pour tout le monde».

Selon les pays, la perception de la vie privée varie énormément.

Oui, en effet, et cela s'explique par le fait que l'identité et la vie privées sont surtout deux concepts sociaux. Leur signification dépend souvent de l'environnement culturel, et même au sein d'une même culture, le contexte joue un grand rôle. Des choses qui appartiennent à la sphère privée dans un contexte donné sont des choses que d'autres sont contents de publier dans un autre contexte. Il s'agit d'un comportement social tout en nuance, mais trouver la façon d'interpréter ce comportement en données numériques, c'est un peu comme si on réglait une montre suisse à l'aide d'un marteau.

Certains disent qu'il faut tout crypter pour solutionner le problème de la confidentialité des

## La protection des données selon l'UPU

La Convention postale universelle, un traité obligatoire pour les pays-membres et donc leurs opérateurs désignés respectifs, prévoit l'utilisation des données personnelles qu'aux fins prévues par leur collecte, conformément à la législation nationale en vigueur.

Les pays-membres et leurs opérateurs désignés doivent aussi assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des usagers, dans le respect de leur législation nationale. Ils sont obligés d'informer les utilisateurs de la façon dont sont utilisées leurs données et de l'objectif de leur collecte.

Une obligation consistant à garantir la sécurité de ces échanges électroniques est prévue pour les transferts d'argent via le réseau postal dans le cadre de l'Arrangement concernant les services de paiement de la poste.

Les archives, les avoirs, les fichiers et les locaux de l'UPU sont inviolables et exempts de perquisition, de réquisition, de confiscation, d'expropriation ou de toute autre forme de contrainte exécutive, administrative, judiciaire ou législative. «Ceci est conforme aux traités internationaux et autres législations nationales concernant le statut de l'UPU en tant qu'organisation intergouvernementale et institution spécialisée des Nations Unies», déclare Ricardo Guilherme Filho, directeur des affaires juridiques à l'UPU.

Du point de vue technique, l'UPU fournit des dispositifs physiques et numériques sécurisés afin d'empêcher tout accès non autorisé ainsi qu'un système de sauvegarde pour protéger les données contre les incendies, les séismes ou d'autres catastrophes naturelles.

L'UPU travaille actuellement avec la poste du Costa-Rica sur un projet de données de masse en collaboration avec l'initiative Global Pulse des Nations Unies. Selon l'accord, la poste a expressément autorisé l'UPU à utiliser ses données à des fins de recherche liées au développement. **VL**

données. Or, la vie privée ne consiste pas à garder vos données secrètes, mais plutôt à les communiquer pour répondre à certaines attentes en matière de portée, de contexte et de destinataire.

Est-il possible de quantifier la menace?

C'est une question très complexe. Pendant quelques années, beaucoup de monde a essayé de quantifier l'atteinte à la vie privée en termes de préjudice causé. Je m'explique: en avez-vous souffert ou avez-vous essuyé des pertes financières? Ceci fonctionne dans certaines situations, mais il est plus difficile d'y remédier si le préjudice concerne votre réputation plutôt que votre solde bancaire.

Au Royaume-Uni, lorsqu'ils ont essayé d'analyser les menaces, ils ont plus ou moins défini quels types de données étaient particulièrement sensibles. Ils

ont même établi que certains cas de violation de la confidentialité peut constituer une menace directe de dommage physique, ce qui représente un cas extrême. Le préjudice le plus difficile à quantifier reste néanmoins l'impact sur le tissu social lorsque la confidentialité des données n'est pas respectée. Comment les gens se comportent-ils, s'ils pensent que tout ce qu'ils font est contrôlé ou rendu public?

La pêche aux informations en ligne justifierait-il des mesures?

Pêcher des informations en ligne constitue une question épineuse. Si vous êtes du côté du législateur, pêcher des infos signifie qu'il n'y a pas d'accès authentifié aux services sur Internet. C'est la situation du «rien à cacher, rien à craindre». L'accès à des informations aux seuls utilisateurs autorisés est tout à fait justifié, à moins que vous soyez une femme battue, un demandeur d'asile, voire un agent de police infiltré. Le pseudo-anonymat est parfaitement légitime et, juste d'un point de vue social, même l'anonymat. Le problème réside plutôt dans la connexion entre le pseudo-anonymat de l'un et l'opportunité d'escroquerie de l'autre.

Quel est l'impact de l'Internet des objets?

Avant, j'ai mentionné la portée et l'échelle, et, évidemment, l'Internet des objets devrait augmenter ce phénomène d'un ordre de grandeur... mais je pense qu'avec l'Internet des objets, les questions de sensibilisation du public et de consentement empirent, car il est de moins en moins probable que vous sachiez tout ce que vos appareils disent sur votre compte. Si les appareils communiquent les uns avec les autres, des applications infiltrées peuvent, par exemple, lire la liste des contacts des deux appareils. Il s'avère encore plus difficile d'utiliser un dispositif de séparation, tel qu'un outil pouvant distinguer vos identités virtuelles.

Gérer différentes identités virtuelles est l'un des rares outils permettant de garantir que des informations que vous divulguez dans un contexte donné restent dans ce contexte donné.

«La vie privée ne consiste pas à garder vos données secrètes, mais plutôt à les communiquer pour répondre à certaines attentes en matière de portée, de contexte et de destinataire de vos données.»

#### Un terrain législatif miné?

Les lois européennes sur la protection des données comprennent des dérogations dans le cadre de l'application de la loi ou de la sécurité nationale, de la prévention et de la détection de la criminalité «dans la mesure nécessaire et proportionnée à une société démocratique». Il y a eu des décisions renforçant le principe selon lequel la surveillance sans discrimination ou la collecte des données est illégale.

Nous essayons souvent de légiférer pour définir des concepts sociaux tout en nuances comme la confiance, la délégation des pouvoirs et la vie privée avec des mécanismes assez maladroits et un libellé plutôt basic. Si les législateurs ne comprennent pas les technologies ou comprennent suffisamment pour légiférer de façon compréhensible, alors les lois n'atteindront pas le résultat souhaité.

La réglementation européenne sur les cookies est un exemple. Quelqu'un a décidé qu'il y avait deux sortes de cookies: les cookies techniques qu'on devrait autoriser et les mauvais cookies, les pisteurs que vous devriez pouvoir bloquer. Les règlements en la matière ont été rédigés en des termes très techniques, et donc incompréhensibles. Adobe, par exemple, a arrêté d'utiliser les cookies du navigateur et a commencé à créer ses propres cookies de longue durée ailleurs. Ils ne s'appelaient plus cookies, car ils n'étaient plus stockés dans le navigateur.

Une autre source de tension, concernant la législation, est que l'Europe a, dans les grandes lignes, souscrit à une série unique de principes sur la protection des données, alors qu'aux Etats-Unis, il y a des lois propres à chaque domaine d'activité tels que

la banque, la protection des enfants, la location de vidéos, etc. Ces lois seront, selon toute vraisemblance dépassées par l'innovation. Aux Etats-Unis, la loi sur la location de vidéos, adoptée dans les années 80, est toujours en vigueur. Elle ne fournit aucune protection contre un internaute trouvant et publiant vos enregistrements Netflix.

#### Les internautes sont-ils bien informés sur ces questions de vie privée?

Bien entendu, Facebook ne va pas vous dire lorsque vous bavardez en ligne avec vos amis qu'une tierce personne est en train de monétiser tous vos échanges. Ils ne vont pas communiquer sur ce sujet, car il s'agit de leur fonds de commerce, et moins vous savez, plus librement vous divulguez des informations qui ont une valeur marchande.

Nous faisons le sale boulot [éduquer les gens sur les questions de confidentialité des données], car nous avons tendance à penser que nous pouvons sensibiliser les gens sur la vie privée ou l'usurpation d'identité. Et c'est là notre devoir. En fait, c'est un peu comme manger sainement, faire du sport ou arrêter de fumer. Il ne suffit pas de sensibiliser les gens, il faut aussi leur donner un accès simplifié aux informations pertinentes, les guider et les motiver à changer leurs habitudes, parfois profondément ancrées. **VL**



# Philippines: douanes et postes vers une ère nouvelle

La poste et les autorités douanières des Philippines ont signé un protocole d'accord qui se substituera à un système obsolète et permettra d'accélérer le traitement des envois arrivants et d'améliorer le service à la clientèle.

TEXTE:  
DAVID  
KOCH

PHOTO:  
PHLPOST

Les deux organisations ont signé le protocole d'accord en grande pompe en novembre, marquant ainsi le premier grand changement dans les procédures de dédouanement des envois postaux depuis 1973. Cet accord historique signe la fin d'un système stigmatisé par l'inefficacité et une grande opacité, a déclaré Charo Logarta-Lagamon, cheffe de la division aide et information au public du Bureau des douanes.

## Structure centrale

Selon le nouvel accord, le Bureau des douanes centralisera toutes les opérations postales en deux emplacements du grand Manille: un pour le courrier-avion arrivant et un pour les envois de surface arrivant par mer. Auparavant, les envois postaux étaient envoyés aux bureaux urbains de district de tout l'archipel philippin pour évaluation par les bureaux régionaux. Le nouvel accord prévoit la fermeture de tous ces bureaux douaniers.

Etant donné que les douanes travaillaient en sous-effectif dans ces localités excentrées, les fonctionnaires étaient responsables de plusieurs bureaux de poste et ne pouvaient demeurer au même endroit. «Là était le problème: ils devaient circuler», explique Charo Logarta-Lagamon. «Cela entraînait des retards dans la distribution des colis et la notification des personnes qui avaient un colis à aller retirer.»

## Nouvelles normes de référence

Selon le nouvel accord, le Bureau des douanes est responsable de la dotation en personnel des deux bureaux d'échange centraux pour effectuer les opérations

d'inspection et d'évaluation vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Ces opérations sont également soumises à de nouvelles normes de référence en matière de délais de traitement. Sauf dans les cas exigeant une inspection plus poussée, les envois chronosensibles, notamment les envois EMS, doivent être dédouanés dans les vingt-quatre heures suivant leur arrivée, les envois recommandés et les petits paquets dans les quarante-huit heures et les colis-avion et de surface dans les soixante-douze heures.

Selon Charo Logarta-Lagamon, il n'existe aucune étude antérieure du Bureau des douanes sur les délais d'attente; néanmoins, les problèmes de lenteur étaient bien connus, les bloggeurs se plaignant de devoir attendre parfois jusqu'à plusieurs mois la livraison de leur colis. Les fonctionnaires des deux organisations affirment que le système plus rapide devrait aussi contribuer à réduire les coûts administratifs, notamment les frais généraux d'exploitation des bureaux dans tout le pays, et permettre une utilisation plus efficace de la main-d'œuvre.

## Transparence

Le doute planait aussi dans l'ancien système sur l'exactitude du calcul des droits et des taxes par les fonctionnaires, explique Charo Logarta-Lagamon, qui décrit l'époque du protocole d'accord de 1973 comme une époque de confusion. Les règles d'établissement des droits étaient «très obscures», et les fonctionnaires ne disposaient d'aucune documentation de référence expliquant comment évaluer les diverses marchandises. «Pour certains, évaluer les envois relevait du jeu de devinettes»,

raconte-t-elle. En tant que fonctionnaire chargée de l'information au public, elle devait souvent enregistrer les plaintes des clients mécontents. «Ce sont des choses que l'on ne peut pas ignorer», dit-elle.

«Le personnel ne disposait pas d'ordinateurs et négligeait souvent d'actualiser ses connaissances. Les agents des douanes étant affectés à des locaux dispersés dans le pays, tout cela fonctionnait sans supervision efficace, ajoute-t-elle. Avec le nouveau système, les droits seront normalisés aux bureaux d'échange centraux.»

### Service client

Le nouveau protocole d'accord prévoit également un système d'assistance à distance pour contacter les destinataires d'envois taxables par courrier électronique, télécopie, SMS, téléphone ou courrier postal (selon les desiderata de l'expéditeur), explique Maria Lourdes Rifareal, responsable de la planification d'entreprise à PHLPPost.

PHLPPost est aussi désormais habilité à agir en qualité d'agent de recouvrement. Il s'agit d'un service de commodité offert aux clients, qui auparavant devaient payer les droits directement au personnel des douanes ou acheter un mandat et l'envoyer au Bureau des douanes. Les fonctionnaires des postes ont signalé que les restructurations avaient souvent pour objectif la satisfaction de la clientèle. «Au bout du compte, cet accord accommodera le public», explique Melanie Marasigan-Cruz, fonctionnaire du service d'information de PHLPPost, «car il va

simplifier l'évaluation, le calcul et le recouvrement des droits de douane et d'autres taxes d'importation.»

La directrice générale de PHLPPost, Josie Dela Cruz, a déclaré par écrit: «Plus que de faire des bénéfices, notre but ultime est de servir le public, surtout à l'approche des fêtes.» Les Philippins qui «reçoivent des cadeaux de l'étranger et achètent des articles à l'étranger» en particulier devraient y trouver des avantages, a-t-elle fait remarquer.

### Commerce électronique

Un service plus rapide et commode pourrait entraîner une croissance du commerce électronique, car les gens hésiteront moins à acheter des articles en ligne. C'est là un «avantage indirect» attendu du nouveau système, a déclaré Charo Logarta-Lagamon. «Tout ce qui fluidifiera la circulation des marchandises influera bien sûr sur les dépenses des consommateurs», a-t-elle précisé, faisant remarquer que le Bureau des douanes espérait que le nouveau système faciliterait le commerce et la croissance économique.

Les données récentes sur les volumes de colis et de petits paquets arrivants laissent entendre que la demande en matière de commerce électronique transfrontalier est mitigée dans ce pays du sud-est asiatique, où la pauvreté est encore grande. Les volumes de petits paquets internationaux ont diminué en moyenne de 20,58% entre 2010 et 2013, pour atteindre un étiage d'à peine plus de 200 000 envois en 2013.

Les livraisons de colis internationaux ont augmenté en moyenne de près de 12% par an, mais avec une grande variabilité durant cette période: l'augmentation de 87% enregistrée en 2010-2011 (près de 490 000 envois) a été suivie d'une baisse de 63% l'année suivante.

A l'heure où nous mettons sous presse, le Bureau des douanes et PHLPPost tentent de s'accorder sur l'application du nouveau protocole d'accord. C'est un changement de cap majeur pour les opérations de dédouanement des envois postaux, qui devrait améliorer considérablement la distribution dans tout l'archipel. **DK**



De g. à dr.: Cheryl Trinidad, cheffe du personnel au Bureau des douanes, Josie Dela Cruz, directrice générale de PHLPPost, John Sevilla, commissaire aux douanes, et Luis D. Carlos, vice-directeur général de PHLPPost, au bureau des échanges de Pasay.



# Transformer une entreprise avec le soutien du personnel

Pour préserver son avenir, SingPost entreprend une transformation à long terme afin de se focaliser davantage sur la logistique du commerce électronique. Mais, comme l'indique Wolfgang Baier, le PDG du groupe, pour garantir le succès de cette stratégie, le personnel doit bien comprendre les défis à relever.

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, SINGPOST

## Wolfgang Baier



Photo: Fredrik Sandberg/EPA/keystone

**Union Postale: Il n'est pas facile de modifier la culture de l'entreprise lors d'un processus de transformation. Comment gérez-vous le changement auprès de vos employés et que faites-vous pour obtenir leur adhésion?**

Wolfgang Baier: Dans la transformation de toute entreprise, ce sont les gens qui comptent le plus. Pour ma part, j'ai été avantagé par le fait que d'emblée notre personnel

avait compris que, si nous ne changions pas, la poste n'existerait plus dans l'avenir. Nous savions donc que le changement était nécessaire, sans savoir ce que serait ce changement ni où il nous mènerait.

Nous avons tout d'abord dégagé une vision, en essayant de comprendre ce qui intéressait les gens et ce que nous pouvions faire avec nos moyens. L'idée de la logistique du commerce électronique s'est imposée, mais avec une composante postale impliquant la notion de communication fiable.

Le personnel a commencé à comprendre que, si nous pouvions jouer un rôle dans le commerce électronique, numériser un certain nombre de nos produits postaux et étendre nos activités dans la région, nous aurions des perspectives concrètes.

C'est alors que nous avons créé des unités d'affaires, des visions et des fonctions, dans le cadre d'une approche ascendante très bien comprise par les employés. Une fois ces jalons posés, nous avons défini le mode de réalisation des objectifs. Pour ce faire, nous avons créé de nouvelles valeurs reflétées par les notions suivantes: confiance, approche client, esprit d'équipe, perfection et transformation. Alors les gens ont compris où nous voulions aller et comment nous allions y parvenir.

**Comment l'idée a-t-elle été propagée?**

Parmi d'autres moyens, nous avons utilisé des références footballistiques auxquelles nos employés sont très sensibles. Nous avons fait du commerce électronique et de la logistique associée la ligne d'attaque, et du courrier la

# «Il faut trouver une vision commune de l'avenir.»

Wolfgang Baier

ligne de défense, le reste étant le milieu de terrain. Ainsi, les principaux indicateurs de performance et les objectifs ne sont pas les mêmes pour tous. Certains peuvent avoir un caractère plus défensif et d'autres plus offensif, comme c'est le cas dans les stratégies de jeu sur un terrain de foot. Nous avons également organisé des petits-déjeuners de travail ou de grandes réunions pour populariser notre système d'indicateurs de performance basé sur les cinq valeurs évoquées antérieurement. En ce qui me concerne, l'essentiel de mon travail consiste à communiquer sur le sujet.

## **Cette façon de faire est-elle adaptée à la culture dans la région Asie/Pacifique, ou est-il possible d'appliquer cette recette n'importe où?**

Je pense qu'il s'agit d'une solution universelle. Bien sûr, il faut tenir compte des spécificités d'un pays ou d'une culture. En Occident, on peut être plus agressif. En Asie, il faut se montrer plus consensuel. Mais le message est le même: si on ne change pas, on n'a pas d'avenir, alors il faut trouver une vision commune de l'avenir. Ensuite, il faut se rassembler autour de valeurs et de comportements appropriés et inciter les gens à les adopter.

## **A quel type d'incitation faites-vous allusion?**

Nous avons prévu un fonds exclusif de 10 millions de dollars de Singapour (SGD) pour nos employés de première ligne ayant les plus bas revenus. Ainsi, nous avons pu augmenter leurs salaires de 10% au cours des deux dernières années. C'est un progrès considérable et, de cette manière, ils voient concrètement comment la transformation leur bénéficie à eux aussi.

## **Comment cela a-t-il préparé l'entreprise à relever le défi pour répondre aux besoins du Groupe Alibaba, le géant chinois du commerce électronique, et aux exigences de l'avenir?**

En tant qu'entreprise, nous bâtissons une plate-forme de logistique du commerce électronique pour l'Asie du Sud-Est et l'Asie dans son ensemble. Alibaba pourra utiliser cette plate-forme pour accélérer davantage encore la croissance de ses activités. Dans ce contexte, tous les éléments de notre vision, de nos valeurs et des principaux indicateurs de performance de notre personnel sont combinés de manière à rendre la logistique du commerce électronique plus simple, moins coûteuse et plus sûre pour ses utilisateurs. **FM**

### **Wolfgang Baier**

Wolfgang Baier a été désigné PDG de SingPost en octobre 2011 pour diriger ce groupe lors de sa prochaine phase de transformation accélérée. Il était entré au service de l'entreprise en tant que directeur dans le secteur international en février 2011 pour superviser le développement de produits non liés directement au courrier, tels que la logistique, la vente au détail et le commerce électronique, et pour accélérer l'expansion régionale du groupe.

Il est titulaire d'une maîtrise et d'un doctorat en droit avec mention de l'Université de Vienne (Autriche) ainsi que d'une maîtrise en économie d'entreprise délivrée par les universités d'Exeter (Royaume-Uni) et de Graz (Autriche). *Source: SingPost*

# Royal Mail s'inquiète pour le service universel

Les temps semblent plus difficiles que jamais pour Royal Mail, un an après sa privatisation.

TEXTE:  
CATHERINE  
MCLEAN

Moya Greene, la directrice générale de Royal Mail, a déclaré en novembre devant un comité parlementaire restreint de la Chambre des communes que les concurrents «qui choisissaient leurs prestations siphonnaient très rapidement des recettes importantes», ce qui rendait le service universel très coûteux et difficile à financer. Le même jour, Vince Cable, secrétaire d'État aux affaires, à l'innovation et au savoir-faire, s'est exprimé sur le sujet à la télévision. «Ce discours est alarmiste; le retrait de l'obligation de service universel n'est pas au programme», a-t-il indiqué à ITV News. «Tout simplement, Royal Mail opère sur un marché très concurrentiel.»

## Zones rurales

Dans le cadre de l'obligation de service universel, Royal Mail doit assurer la distribution du courrier sur tout le territoire britannique, six jours par semaine, notamment dans les zones rurales. Selon Moya Greene, cela contraste avec la situation des concurrents dans le secteur des colis postaux, qui peuvent concentrer leurs services sur les lieux les plus attractifs et rentables. Cable a cependant rejeté cet argument sans ménagement. «Nous étions conscients de cela lors de la privatisation. Tous ceux qui ont acheté des parts savaient très bien que ce marché était très concurrentiel et, franchement, nous n'apprécions pas ce genre de jérémiades. Royal Mail doit jouer le jeu de la concurrence», a indiqué le ministre. Royal Mail a été privatisée en octobre 2013, même si le gouvernement britannique détient toujours 30% des parts.

Les tout derniers résultats financiers montrent des recettes budgétaires en baisse d'un pourcent au premier semestre, malgré une augmentation de deux pourcents de la quantité des colis postaux échangés au niveau national. La faute notamment à une concurrence accrue, l'opérateur estimant que la baisse de croissance annuelle de son marché «potentiel» pourrait atteindre deux pourcents, récupérés par le réseau de distribution d'Amazon. Pendant le premier semestre de l'exercice, le bénéfice d'exploitation avant coûts de transformation de l'opérateur postal est tombé à 279 millions de livres (420 millions de dollars US) contre 353 millions un an auparavant. Sur cette même période, les recettes ont quant à elles légèrement augmenté, pour atteindre

4,53 milliards de livres, contre 4,52 milliards l'année précédente. En effet, les recettes issues de la poste aux lettres ont augmenté d'un pourcent durant la période, sous l'impulsion du courrier échangé au sujet du référendum sur l'indépendance de l'Écosse et d'une hausse des supports de marketing dans un contexte de croissance économique, explique l'opérateur.

Quant à la stratégie de croissance à plus long terme de l'entreprise, elle semble être au centre de deux tendances divergentes – la croissance du volume de colis d'un côté et la baisse de la quantité des envois de la poste aux lettres de l'autre, indique Gert Zonneveld, directeur général de Panmure Gordon & Co, un agent de change britannique. «Cela n'est pas facile. La distribution d'une lettre et la distribution d'un colis sont deux choses très différentes», indique-t-il.

Des améliorations sont à venir dans le secteur des colis du régime intérieur, notamment grâce à un investissement de 130 millions de livres sur cinq ans, pour acheter des nouveaux appareils portatifs destinés à améliorer le suivi des colis. Les 76 000 nouveaux appareils seront mis à la disposition des transporteurs de colis dès l'année prochaine. Royal Mail prévoit que la majorité des colis qu'elle distribue porteront un code à barres d'ici fin 2015.

## Rejet des demandes de réglementation

Dans le même registre, Ofcom, le régulateur postal, a rejeté les demandes de Royal Mail pour l'imposition de conditions réglementaires sur l'un de ses concurrents du marché de la poste aux lettres de bout en bout, Whistl. «Nous avons rejeté cette demande parce qu'à l'heure actuelle nous ne considérons pas que la concurrence de Whistl dans ce secteur menace la capacité de Royal Mail à assurer le service postal universel», a précisé Ofcom dans un communiqué.

La concurrence de la poste aux lettres de bout en bout désigne les opérations de ramassage et de traitement du courrier, ainsi que de distribution directe aux destinataires, effectuées sans passer par le réseau de Royal Mail, a ajouté le régulateur. L'opérateur désigné estime que le développement de Whistl pourrait amputer ses recettes de quelques 200 millions de livres d'ici 2017 – 2018. **CM**

# USPS désigne une nouvelle dirigeante pour réussir son redressement

United States Postal Service (USPS) a nommé Megan Brennan au poste de directrice générale et de postmaster general.

TEXTE:  
CATHERINE  
MCLEAN

Elle prendra ses fonctions début 2015. Megan Brennan, directrice de l'exploitation depuis 2010, pilotera les efforts déployés pour réorganiser l'opérateur postal américain et le rétablir sur des bases plus solides. Elle succède à Patrick Donahoe, qui a annoncé son départ à la retraite début 2015.

Elle doit relever d'importants défis pour transformer USPS, qui perd de l'argent depuis huit ans. Durant le dernier exercice financier, clos au 30 septembre 2014, les pertes ont atteint 5,5 milliards de dollars, contre 5 milliards un an plus tôt. L'opérateur postal attribue cette perte aux «fardeaux et contraintes législatifs» liés aux avantages sociaux et à la rémunération de ses effectifs en poste et à la retraite. «Cette huitième année consécutive de pertes nettes souligne qu'une législation globale est nécessaire pour réparer le modèle commercial brisé du service postal», a indiqué USPS dans son rapport fiscal 2014.

USPS remarque que les 5,7 milliards de dollars nécessaires pour préfinancer les avantages sociaux de ses retraités, ainsi que le 1,2 milliard de charges liées aux

avantages en nature de ses employés «échappent au contrôle de la direction». L'entreprise a prévenu qu'en l'absence de réformes législatives, elle risquerait de ne pas pouvoir assurer le préfinancement de son fonds de santé durant les années à venir.

Ces charges jettent une ombre sur les améliorations qu'USPS a apportées à son activité ces dernières années. Les produits d'exploitation ont augmenté, atteignant 67,8 milliards de dollars sur l'exercice 2014 contre 67,2 milliards en 2013. Les hausses des tarifs d'affranchissement, lancées en janvier 2014 et conjuguées à la forte demande des activités liées au transport et aux paquets, sont les principaux vecteurs de la croissance des recettes. USPS enregistre en effet des recettes en hausse pour la deuxième année de suite.

Les volumes de ces activités ont augmenté de 8,1%, soit 300 millions d'envois, grâce à l'explosion du marché du commerce électronique. Cela a contribué à compenser la baisse des volumes de courrier, qui ont chuté de 2,2 milliards d'envois pour le courrier de première classe et de 495 millions d'envois pour le courrier standard.

Face à la diminution des quantités de lettres, USPS essaye de maîtriser les coûts. L'opérateur postal a dévoilé ses plans, qui consistent à fermer jusqu'à 82 centres de traitement et de distribution en 2015, pour faire suite à la clôture de 141 installations dans le cadre d'un précédent programme. Megan Brennan, chez USPS depuis près de 30 ans, où elle a commencé en tant que factrice en 1986, reste optimiste quant à l'avenir de la société, malgré les énormes obstacles à surmonter. «Notre service postal joue un rôle primordial pour la société et l'économie américaines, et je me réjouis à l'idée de le renforcer et de satisfaire les demandes d'un marché en évolution rapide ces années à venir», a-t-elle indiqué. **CM**



Des postiers américains à San Francisco (Photo: USPS/Facebook)

# SingPost investit dans une nouvelle plate-forme logistique



Singapour (Photo: Mateusz War)

TEXTE:  
CATHERINE  
MCLEAN

SingPost investit dans le secteur florissant du commerce électronique, ayant dégagé 182 millions de dollars de Singapour (140 millions de dollars US) pour s'équiper d'une nouvelle plate-forme logistique. L'immeuble de trois étages, prévu à Singapour, aura une superficie de plus de 50 000 mètres carrés; deux étages serviront d'entrepôts, et l'édifice abritera un centre de tri entièrement automatisé et 150 quais de chargement. Les opérations logistiques du transporteur postal seront dirigées depuis des bureaux adjacents, logés dans un immeuble de huit étages. Après sa mise en service au deuxième semestre 2016, la plate-forme devrait permettre de traiter jusqu'à 100 000 paquets par jour.

Il s'agit d'une nouvelle étape de la stratégie de SingPost pour devenir l'un des principaux acteurs du secteur de la logistique pour le commerce électronique en Asie. L'annonce, en mai, d'un partenariat avec le géant chinois Alibaba Group Holding Ltd a consolidé encore ses projets dans le secteur logistique international.

SingPost voit dans ce secteur un moteur de sa croissance, à même de contrer la baisse des quantités de lettres échangées sur son marché national. L'opérateur postal, qui cite eMarketer comme source, prévoit que les ventes du commerce électronique des entreprises aux particuliers vont exploser de 41% dans la région Asie/Pacifique, pour atteindre 708 milliards de dollars US à l'horizon 2016, contre 502 milliards en 2014. «La plate-forme fait partie intégrante de la stratégie déployée par

le groupe SingPost pour développer son activité de logistique au service du commerce électronique et tirer profit de la croissance rapide de ce marché à Singapour et dans la région», a déclaré son directeur général, Wolfgang Baier, lors de l'annonce de la création de cette nouvelle plate-forme logistique.

SingPost dispose actuellement d'entrepôts et de sites de distribution locaux dans différents pays de la région et a aujourd'hui besoin d'une plate-forme régionale «efficace» pour ces marchés, selon son dirigeant. L'entreprise dépense 30 millions de dollars de Singapour rien qu'en équipements automatisés pour trier, collecter et emballer les colis, d'après SingPost.

Le commerce électronique ne représente actuellement qu'un peu plus du quart des recettes totales de SingPost et protège l'opérateur de la baisse des recettes du courrier intérieur. Cependant, la transformation de l'entreprise se poursuit et SingPost a besoin de plus de temps et d'argent pour en mener à bien le processus, prévient Wolfgang Baier. «La route est longue et sinueuse pour un opérateur postal largement national qui souhaite devenir un fournisseur régional de services logistiques pour le commerce électronique», explique-t-il. «Pour profiter des nouvelles opportunités liées au commerce électronique dans la région, notre groupe doit continuer à faire d'importants investissements de capital sur les années à venir et à faire évoluer son réseau et son infrastructure régionaux.» **CM**

# Fin de la distribution à domicile: une coalition s'y oppose

TEXTE:  
DAVID  
KOCH

Postes Canada est traduite en justice à cause de sa décision de supprimer son service de distribution du courrier à domicile sur le territoire national. Fin 2013, l'opérateur a annoncé qu'elle mettrait des boîtes aux lettres collectives (regroupement de plusieurs compartiments à courrier verrouillés) à disposition des ménages bénéficiant du service de livraison à domicile. La transition sera menée sur cinq ans. Cette décision s'inscrit dans un plan de restructuration de l'entreprise, qui prévoit une importante compression des effectifs; jusqu'à 8000 postes pourraient être supprimés au fur et à mesure du départ à la retraite prochain de milliers d'employés. Cette évolution garantira la viabilité financière de l'entreprise publique, affirme Postes Canada.

Une coalition, composée du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) et de plusieurs groupes de personnes âgées ou handicapées, s'oppose à cette politique, au motif qu'elle leur serait préjudiciable — en particulier lorsqu'elles devront récupérer leur courrier pendant l'hiver glacial canadien. Une requête a été déposée auprès de la Cour fédérale en novembre pour faire reconnaître que ce programme de boîtes aux lettres collectives est contraire au droit international, et notamment aux obligations du Canada au titre de la Conven-

tion des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et à son obligation d'assurer un service universel en tant que membre de l'UPU.

La requête indique également que la politique viole la Charte canadienne des droits et libertés, qui garantit à tous la même protection en vertu de la loi, sans discrimination. Les plaideurs accusent également l'opérateur désigné d'enfreindre la Loi sur la Société canadienne des postes; ils estiment que seul le Parlement est habilité à mettre fin au service de distribution à domicile.

Dans un communiqué, l'opérateur s'est déclaré convaincu que cette politique satisferait «à toutes les exigences juridiques». Selon la porte-parole Anick Losier, une équipe s'attache à trouver des solutions sur mesure pour ceux qui en ont besoin. Ces solutions pourraient inclure de déménager certains compartiments à courrier pour qu'ils soient accessibles en fauteuil roulant ou de distribuer le courrier à domicile une fois par semaine. Elle a confirmé qu'il était possible que les Postes «demandent un certificat médical» avant de mettre en place ces aménagements spéciaux. «Il ne s'agit pas d'une stratégie appliquée sans discernement», a-t-elle précisé dans un courrier électronique adressé à la rédaction d'*Union Postale*. **DK**

## Danemark: accès étendu

TEXTE:  
CATHERINE  
MCLEAN

Post Danmark renforce son réseau de bureaux de poste en ouvrant quelque 150 nouvelles succursales, juste à temps pour l'approche des fêtes. Les nouveaux bureaux de poste seront disséminés dans tout le pays, dans des stations-services et des supermarchés, en général ouverts sur des plages horaires plus étendues que les bureaux de poste classiques.

La poste danoise cherche à mieux satisfaire les besoins évolutifs de ses clients, qui achètent de plus en plus en ligne. Selon elle, la création d'un solide réseau de distribution serait la clé de la réussite sur le marché du commerce électronique. Lorsque ces nouvelles agences seront ouvertes, l'opérateur postal, qui fait partie de PostNord, disposera de 950 bureaux de poste et d'un réseau de 475 points de retrait de colis.

Dans ces nouveaux bureaux de poste, les clients pourront recevoir et envoyer des colis et des lettres, mais aussi acheter des timbres. L'opérateur a indiqué que 75 de ces

nouveaux bureaux se trouveront dans des stations-services OK Plus, tandis que les autres seront installés dans les supermarchés Coop, Dansk Supermarked et De Samvirkende Købmænd.

La poste mise sur le commerce électronique pour compenser la baisse des quantités de lettres, qui ont chuté de 6% au troisième trimestre 2014. PostNord prévoit que le volume de courrier au Danemark pourrait diminuer d'environ 14% sur l'année entière. À l'inverse, le commerce électronique est en plein essor. D'après un sondage réalisé récemment pour le compte de PostNord, 69% des 1479 personnes interrogées au Danemark avaient effectué des achats en ligne au troisième trimestre 2014. Par ailleurs, 40% prévoyaient de faire leurs achats de Noël en ligne en 2014. **CM**



## ALLEMAGNE

**EBAY** a mis en place un service click & collect, visant à faciliter pour les acheteurs la réception de marchandises achetées en ligne. Les articles ornés du symbole click & collect peuvent être expédiés dans un magasin, exempts de frais de port. Le consommateur est alerté par courrier électronique ou par SMS de l'arrivée de l'envoi.

Les bénéfices de **DEUTSCHE POST DHL** ont bondi au troisième trimestre de 17% à 468 millions d'EUR (573,7 millions d'USD), grâce à des revenus élevés ainsi qu'à des impôts et des coûts financiers réduits. Les revenus ont augmenté de 4,1% pendant ce trimestre et se sont inscrits à 14 milliards d'EUR, à la faveur des gains réalisés dans toutes les divisions.

## AUSTRALIE

**AUSTRALIA POST** a amélioré ses installations pour le traitement des colis à Sydney et à Melbourne, à temps pour Noël. Ces améliorations font partie d'un vaste programme d'investissement lancé en 2012 et visant à répondre à l'explosion du marché du commerce électronique. La capacité des deux installations a plus que doublé en atteignant 1,3 million d'envois quotidiens.

## BELGIQUE

**BPOST** étend son service de livraison d'articles d'épicerie en ligne. Les consommateurs peuvent se rendre sur le site Web géré par bpost, commander les marchandises proposées par les détaillants participants et choisir les horaires de livraison. bpost a expliqué que le service serait disponible à Bruxelles, dans le Brabant wallon et en Hal-Vilvorde dès fin octobre 2014.

Les revenus enregistrés par **BPOST** au troisième trimestre ont légèrement progressé (de 0,5%) et s'inscrivent à 569,2 millions d'EUR (697,7 millions d'USD), en partie grâce à de récentes acquisitions. Les activités liées aux colis postaux ont généré des revenus en hausse de 26%, qui sont passés de 58 millions à 72,9 millions d'EUR pendant une période de forte croissance aux niveaux national et international. Les revenus du courrier intérieur ont fléchi de 1,9% à 341,9 millions d'EUR.

## CANADA

**FEDEX** étend sa présence au Québec grâce à un accord passé avec la chaîne de supermarchés Super C. FedEx ouvrira des ShipCentres dans la

plupart des 86 magasins Super C, ciblant les consommateurs qui achètent en ligne ainsi que les petites et moyennes entreprises.

## DANEMARK

**FEDEX** construit une nouvelle installation de plus de 8000 m<sup>2</sup> à l'aéroport de Copenhague. Cette installation, où seront quotidiennement triés 11 500 envois, servira le Danemark, la Finlande, la Norvège et la Suède. Sa construction devrait être achevée fin 2015.

**POSTNORD** a dévoilé son plan de suppression massive d'emplois pour stimuler sa rentabilité. Pour essayer d'économiser 500 millions de SEK (67,3 millions d'USD), PostNord prévoit de supprimer jusqu'à 800 emplois dans l'administration et dans d'autres secteurs. Ces mesures affecteront principalement les employés du Danemark.

## ÉTATS-UNIS

**UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS)** a reçu l'approbation de l'autorité de régulation afin de poursuivre un essai de distribution d'articles d'épicerie à San Francisco. USPS a commencé à distribuer des articles d'épicerie pour Amazon-Fresh en août. Amazon dépose les commandes de produits d'épicerie aux bureaux de poste entre 1 h 30 et 2 h 30 du matin, et USPS les distribue aux adresses indiquées par les clients avant 7 heures du matin.

**UPS** a annoncé des bénéfices au troisième trimestre à hauteur de 1,21 milliard d'USD, grâce à une forte demande concernant ses services de messagerie aux échelons national et international. UPS a distribué quelque 1,1 milliard de colis postaux pendant le troisième trimestre, une progression de 6,9% par rapport à l'année antérieure. L'entreprise prévoit une augmentation des expéditions de 11% en décembre, en comparaison à 2013.

## FINLANDE

**ITELLA** a signalé de lourdes pertes au troisième trimestre s'élevant à 9,1 millions d'EUR (11,2 millions d'USD), causées par la chute des ventes et des frais exceptionnels élevés. L'unité chargée de la logistique a expliqué le déclin des volumes par la concurrence exacerbée en Scandinavie et les volumes inférieurs transportés sur le plan national, à une époque de faible croissance économique. En Scandinavie, Itella prévoit de se concentrer sur le transport routier.

## GRANDE-BRETAGNE

La chaîne de kiosques à journaux, **SMITH NEWS**, a dévoilé son service de distribution de colis, «Pass My Parcel», avec **AMAZON** comme client de lancement. Smith News distribuera des envois commandés sur Amazon dans les kiosques participants, où les clients peuvent récupérer leurs colis 364 jours par an.

Depuis que **ROYAL MAIL** a augmenté la taille de ses petits paquets, les consommateurs et les petites entreprises peuvent désormais remplir davantage leurs envois. L'opérateur postal proposait auparavant deux formats différents pour ses petits paquets, mais a décidé de les remplacer par un seul format de 45 x 35 x 16 cm.

## NORVÈGE

**POSTEN NORGE** a annoncé des bénéfices inférieurs durant le troisième trimestre, en raison de coûts élevés. Les revenus ont augmenté de 3,4% et ont atteint 5,81 milliards de MNOK (810 millions d'USD) ce semestre, dopés par des acquisitions et une demande plus élevée concernant ses services de colis postaux et de fret. Des changements sont à prévoir en 2015 pour Posten Norge, étant donné que le Parlement doit voter une nouvelle loi sur les services postaux.

## PAYS-BAS

Les clients peuvent désormais retirer leurs paquets dans des casiers à colis situés dans neuf gares ferroviaires dans tout le pays. **POSTNL** a commencé l'installation des casiers à colis en octobre et a annoncé que les clients pouvaient y accéder 7 jours sur 7. PostNL cherche à faciliter le service de distribution pour les consommateurs qui achètent en ligne.

## SUISSE

Les acheteurs suisses pourront bientôt laisser leurs cartes bancaires et cartes de crédit à la maison et utiliser leur téléphone mobile pour réaliser des achats. **POSTFINANCE**, une unité de La Poste Suisse, prévoit de mettre en place une application, appelée TWINT, permettant d'effectuer des paiements et des achats en 2015.

*Textes par Catherine McLean*



Implémenter une  
solution unique  
pour traiter vos  
flux de courrier,  
c'est son métier.

Bruno CARTAL  
Chargé d'Affaires Technique

CONSEILLER | CONCEVOIR | RÉALISER | ACCOMPAGNER | VALORISER

Les solutions de demain, SOLYSTIC les envisage au quotidien et vous aide à redéfinir votre processus. XMS™ traite 95% de vos volumes lettres et grands formats en réalisant le tri et la fusion sur un seul équipement. En conséquence, vous augmentez vos performances et améliorez la qualité de préparation et de distribution du courrier tout en réduisant fortement vos coûts de traitement.

Avec SOLYSTIC, changez pour progresser.

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



Des solutions postales et logistiques

# 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