

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

SEPTEMBRE – OCTOBRE  
2015 / N°3

Les régions façonnent  
la stratégie

PostTransfer dope  
les transferts de  
fonds postaux

ISSN 0041-7009





## Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

## Mail Daters

For validation or cancelling in the post office

## Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

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



Couverture: Kotryna Zukauskaitė

## STRATÉGIE POSTALE DE DOHA

Quatre buts à atteindre d'ici à 2016

1 Améliorer  
les réseaux2 Fournir  
les connaissances3 Promouvoir  
l'innovation4 Encourager  
la durabilité

## POUR PLUS D'INFORMATIONS:

actualites.upu.int/coup-doeil/strategie-postale-mondiale/

## septembre – octobre 2015

**RÉDACTRICE EN CHEF:** Faryal Mirza (FM)**CONTRIBUTEURS:** David Koch (DK), Catherine McLean (CM), Mutua Muthusi (MM), Clare O'Dea (CO), Julian Ryall (JR)**RÉDACTION FRANÇAISE:** Magdalena Zajac**GRAPHISME:** Die Gestalter, Suisse**ABONNEMENTS:** publications@upu.int**PUBLICITÉ:** faryal.mirza@upu.int**CONTACT:**

Faryal Mirza

Cheffe a.i., Programme Communication

Bureau international

Union postale universelle

Case postale 312

3000 Berne 15

SUISSE

**TÉLÉPHONE:** +41 31 350 31 11**COURRIEL:** faryal.mirza@upu.int**SITE WEB:** news.upu.int/magazine

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).

- 10 **EN COUVERTURE**  
**Nouvelle enseigne pour doper les transferts de fonds postaux**  
PosTransfer est à la disposition des postes
- 15 **STRATÉGIE**  
**Conférences régionales: priorités communes**  
Les résultats façonneront la prochaine stratégie mondiale
- 18 **L'INTERVIEW**  
**Retour aux chiffres noirs**  
Alexandru Petrescu, PDG de la poste roumaine, explique pourquoi les activités sont sur la bonne voie
- 20 **CONCOURS INTERNATIONAL DE COMPOSITIONS ÉPISTOLAIRES**  
**Hommage à la gagnante 2015 à Berne**  
Sara Jadid gagne l'or au concours de cette année
- 22 **NATIONS UNIES**  
**L'ONU adopte des objectifs ambitieux au-delà de 2015**  
Objectifs de développement durable pour rendre le monde encore meilleur
- 24 **FACILITATION DU COMMERCE**  
**Les postes stimulent le commerce mondial**  
La conférence de l'UPU fournit matière à réflexion
- 26 **TOUR D'HORIZON**  
**Bientôt la distribution par drone**
- 28 **IPO de la poste japonaise**
- 4 **RUBRIQUES**  
**En bref**
- 5 **Avant-propos**
- 29 **Flash info**



CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Réforme, stratégie et développement mis en exergue



*Des centaines de délégués se sont réunis derrière ces murs...*

Le Conseil d'administration (CA) 2015 a mis en lumière un certain nombre de questions clés, notamment les réformes visant à rationaliser le travail de l'UPU, l'élaboration de la prochaine stratégie postale mondiale et les efforts de coopération au développement déployés par l'UPU.

Le large éventail des sujets discutés lors des réunions tenues au siège de l'UPU du 26 octobre au 13 novembre reflète la diversité des activités de l'UPU et de ses membres dans la mise en œuvre de la Stratégie postale de Doha et en vue du Congrès d'Istanbul prévu l'année prochaine.

### Réforme de l'Union

Un de thèmes principaux a été la réforme de l'UPU visant à améliorer et à accélérer le processus décisionnel. Après les discussions, le comité a relevé un «consensus clair» favorable à la réforme de la structure, de la prise de décisions et des méthodes de travail de l'UPU. Le groupe ad hoc chargé de la réforme doit maintenant élaborer une proposition unique

pour la session du CA prévue en février 2016.

### Mise à jour des Actes

Les projets de révision de la Convention de l'UPU et des Règlements de la poste aux lettres et des colis postaux ont également été approuvés. Les modifications proposées font suite à une résolution de 2012 du Congrès «visant à améliorer et à accélérer le processus décisionnel au sein du Conseil d'exploitation postale (CEP)» par une révision générale des documents.

Le projet de révision de la Convention de l'UPU servira de base aux amendements qui seront proposés au Congrès 2016. Quant au projet de révision des règlements, qui sera soumis à l'approbation du CEP en février, il servira de référence aux amendements qui seront proposés à l'avenir au CEP à la lumière des décisions du Congrès.

Un ensemble de propositions visant à accroître le nombre des membres du Comité consultatif (CC) du CA par des amendements

du Règlement général a aussi été approuvé. Il s'agit de renforcer le rôle du CC en lui permettant d'associer à ses travaux des «personnalités éminentes du secteur postal recommandées par les pays membres et les organes de l'Union, y compris le CC», des organisations de la société civile et d'autres acteurs.

### Stratégie d'Istanbul

La session du CA a également permis l'UPU et aux pays membres de continuer à préparer la prochaine Stratégie postale mondiale, qui sera signée au Congrès 2016.

La commission chargée de la stratégie a approuvé le deuxième projet de Stratégie postale mondiale d'Istanbul, mis au point lors de sept conférences stratégiques régionales, qui ont fourni les contributions essentielles à cette feuille de route stratégique fondamentale. (Voir page 15 de la présente édition.)

L'avant-projet des grandes lignes du plan d'activité quadriennal d'Istanbul a aussi été présenté. En 2012, le Congrès de Doha a introduit une

## Plusieurs têtes valent mieux qu'une

Les régions ont parlé et ont donné leur avis sur les éléments qu'elles privilégieront durant le prochain cycle mondial de travail postal. Comme le montre l'article consacré à ce sujet, les régions ont des préoccupations similaires, qui doivent façonner la prochaine stratégie postale mondiale et qui la façonneront. C'est une tâche de taille et la pluralité de voix aidera certainement à garantir que cette nouvelle stratégie sera conforme tant aux objectifs qu'aux exigences liées à ses éléments constitutifs.

### Perspectives

Cette édition de notre magazine met en lumière de nombreuses évolutions récentes survenues dans les couloirs de l'UPU. Le lancement de la marque collective PosTransfer, l'un de grands événements, fait la une. Dans d'autres articles, nous célébrons notre appartenance à la famille des Nations Unies, qui fête son 70<sup>e</sup> anniversaire et qui dévoile ses nouveaux Objectifs de développement durable. Tout comme les pays membres, le Bureau international de l'UPU se prépare aux changements à venir en amont du congrès et au-delà.

**FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF**

disposition selon laquelle le CA doit présenter en détail toutes les activités de l'UPU pour le cycle de travaux en accord avec les ressources disponibles. Une fois mis au point, ce plan d'activité constituera la base du programme et du budget de l'UPU et des plans opérationnels du CA et du CEP.

### Développement

En outre, le CA a mis l'accent sur les efforts déployés par l'UPU en matière de coopération au développement de 2013 à 2016 et les plans pour le prochain cycle. Selon la commission responsable de ce dossier, présidée par la Barbade, 88 % des 111 projets envisagés dans les plans de développement régional (PDR) ont été formulés et lancés avant la fin août 2015: 35 en Afrique, 21 en Asie-Pacifique, 16 dans les pays arabes, 13 en Europe et CEI, 7 en Amérique latine et 6 dans le Caraïbes; 39 PDR ont été réalisés avant la fin août.

Quatre centres régionaux de formation postale ont aussi été mis en

place à l'intention des pays membres de l'UE durant le cycle de travaux actuel, selon un rapport présenté à la commission par le Bureau international. En septembre 2015, un centre de formation pour l'Europe et la CEI a été ouvert en Russie et un autre devait être ouvert en novembre 2015 en Tunisie pour les pays arabes.

La commission a également approuvé le projet d'un document prospectif sur la coopération au développement de l'UPU pour la période 2017-2020. Selon ce projet, l'approche régionale restera «la pierre angulaire» des initiatives de l'UPU en matière de coopération au développement et les PDR constitueront le cœur de cette approche.

### Diverses activités

Mis à part ces éléments principaux, la session du CA a été consacrée à une multitude d'autres activités de l'UPU. Pour ne citer qu'un exemple, le CA a apprécié les progrès du programme «Commerce électronique» (ECOMPRO) de l'UPU en matière de

services tant physiques (comprenant les nouvelles spécifications des paquets distribués dans le cadre de l'e-commerce) que virtuels (tels que les boutiques en ligne sur les sites «.post»).

D'autres questions soulevées ont été les finances de l'UPU, le développement continu du système de rémunération, le développement durable, la gestion des risques liés aux catastrophes et l'inclusion financière. Dans l'ensemble, l'UPU et ses pays membres ont mené une multitude d'activités face aux défis que les postes ont à relever au 21<sup>e</sup> siècle. **DK**

ADRESSAGE

## Pleins feux sur l'infrastructure

Le déplacement massif des populations des zones rurales vers les centres urbains, qui fait de l'adressage une question urgente et nécessaire dans de nombreux pays en développement, a fait notamment l'objet d'une conférence tenue récemment au siège de l'UPU à Berne.

«En raison de cette évolution rapide et inégale de la répartition de la population, les gouvernements sont souvent incapables d'identifier ou de localiser les personnes ou les endroits pour fournir leurs services», a indiqué Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU.

Les soins, l'eau et l'électricité font partie des services qui nécessitent souvent une adresse.

M. Hussein a précisé que l'une des conséquences de l'absence d'infrastructure d'adressage est la «non-existence officielle des personnes». Les résultats peuvent être particulièrement problématiques pour les plus pauvres et les plus démunis, qui sont souvent ceux exclus de l'adressage.

Par exemple, ces personnes courent plus de risques en cas de catastrophes naturelles ou d'épidémies, car les équipes d'intervention sont souvent confrontées à l'absence d'adresses.

D'un point de vue pratique, l'absence d'un bon adressage entrave la prestation des services postaux. Du côté de l'UPU, un outil a été créé pour garantir aux expéditeurs que les données d'adressage et notamment le code postal répondent aux besoins des utilisateurs en matière de validation des adresses internationales, tout en réduisant le volume d'envois non distribués.

La base de données Universal POST\*CODE de l'UPU contient des données brutes sur les codes postaux du monde entier, présentées sous un format unique. Grâce à cette base de données, les utilisateurs trouvent



Expansion urbaine (photo: David Shankbone)

des données sur les codes postaux au niveau des villes, des localités, des rues et des points de distribution, selon le système en place dans le pays considéré. Elle permet de vérifier rapidement les données d'adresses à l'échelle mondiale.

### Stopper Ebola

Frederick Norkeh, Ministre des postes et télécommunications du Libéria a utilisé un exemple éloquent. Dans son exposé, il a évoqué la récente meurtrière d'Ebola et a décrit comment l'absence d'adressage normalisé au Libéria a entravé le travail des services d'urgence.

Par ailleurs, dans une communauté où les maisons avaient dernièrement été numérotées dans le cadre d'un projet pilote en 2013, la recherche des contacts - la localisation des personnes qui avaient été en contact avec des personnes porteuses du virus, s'est avérée efficace», a précisé M. Norkeh.

Il a appelé la communauté internationale à soutenir les pays qui manquent de ressources pour améliorer leur infrastructure d'adressage. «Un soutien technique et financier est indispensable de la part de la communauté mondiale en faveur des

pays qui n'ont pas encore de programmes d'adressage», a déclaré M. Norkeh, qui est aussi le Postmaster General de la Poste du Libéria.

### Echange d'idées

La conférence, qui s'est tenue les 26 et 27 octobre, constitue une opportunité unique pour les postes et les partenaires externes d'échanger des idées sur comment surmonter des obstacles et récolter les avantages socio-économiques de l'infrastructure d'adressage.

Le besoin d'un tel échange d'expériences a été mis en avant par Mohamed Saleh ben Taher Bente, Président et PDG de la Poste saoudienne, qui a parrainé et présidé la conférence. Dans son discours, il a souligné que l'adressage facilite le développement économique, notamment grâce aux services administratifs en ligne et au commerce électronique, et a qualifié l'adressage de «droit humain fondamental».

Ont participé aux panels et aux séances pratiques des organisations internationales, des agences gouvernementales, des entreprises privées et des opérateurs postaux. **DK**

FORUM MONDIAL DES ENTREPRISES POSTALES

## L'innovation est la clé de l'avenir des postes

«La réussite de l'UPU et des postes dépendront de leur capacité à répondre aux besoins et aux attentes en pleine mutation des consommateurs», a indiqué Pascal Clivaz lors du Forum mondial des entreprises postales à Paris.

L'UPU placera l'innovation, l'intégration et l'inclusion au centre de ses activités pour l'avenir des postes, a déclaré Bishar Hussein, son directeur général, dans un message délivré par Pascal Clivaz lors de l'ouverture. Bishar Hussein a souligné la nécessité de réformes structurelles dans le secteur postal, stimulées par les technologies.

«Les postes doivent s'adapter aux nouvelles technologies et à l'infrastructure qui lui permettront de créer des réseaux de distribution sur le dernier kilomètre et faciliter ainsi l'inclusion socio-économique, financière et numérique de tous les citoyens du monde», a-t-il dit.

Vu leur infrastructure mondiale, les postes ont un rôle unique à jouer dans la réalisation des promesses du commerce électronique transfrontalier. Selon M. Clivaz, le cadre de bout en bout que l'UPU offre à l'e-commerce, connu comme ECOM-PRO, représente la seule approche d'envergure mondiale, propre à répondre aux besoins de tous les acteurs dans ce secteur.



M. Clivaz à la tribune (photo: keystone)

M. Clivaz a conclu en disant que tous les partenaires sur le marché du commerce électronique ont besoin d'une grande dose de confiance et que le secteur postal international est bien placé pour la leur donner.

Philippe Wahl, président-directeur du groupe français La Poste, s'est également adressé aux participants du Forum en déclarant que l'avenir des activités postales passe par la plateforme numérique. «La Poste française s'est diversifiée dans les domaines de la logistique, du transport de fret, des services financiers et bancaires et même dans la téléphonie mobile», a-t-il ajouté.

Quelque 3600 représentants d'environ 100 pays ont assisté à POST-EXPO à Paris du 29 septembre au 1<sup>er</sup> octobre. **MM & DK**

PARTENARIATS

## Les services météorologiques et le réseau postal s'unissent

Le partenariat renouvelé entre l'UPU et l'Organisation météorologique mondiale (OMM) a pour objectif principal d'aider les services postaux à réduire les risques liés aux catastrophes naturelles. Le protocole d'accord signé par les deux institutions spécialisées des Nations Unies vise à renforcer la capacité de réaction des postes grâce à l'amélioration de l'utilisation des données météorologiques et climatiques.

«Les services météorologiques et les réseaux postaux s'unissent pour créer des synergies et exploiter plus efficacement les informations et les prévisions météorologiques et climatiques», a déclaré Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU. Et d'ajouter: «Grâce à ce partenariat, les postes peuvent jouer un rôle impor-

tant en facilitant l'accès aux informations météorologiques pour les communautés locales et en créant des systèmes d'alerte précoce.»

L'accord réaffirme une tradition plus que centenaire de coopération entre les deux organisations, selon Michel Jarraud, secrétaire général de l'OMM. M. Jarraud a souligné l'importance du maintien «des services de grande qualité pour lutter contre le changement climatique et les conséquences des catastrophes naturelles».

A l'heure où le monde doit répondre aux problèmes que pose le changement climatique anthropique, l'UPU sensibilise les pays membres à la gestion des risques liés catastrophes pour rendre les services postaux plus résilients face aux dangers

accrus. L'utilisation des données et prévisions climatiques et météorologiques en est un élément.

Le nouvel accord a pour but d'aider les 192 pays membres de l'UPU à réduire les pertes économiques et d'atteindre les communautés en temps de crise grâce à un accès aux informations météorologiques à la fois ciblé et adapté aux besoins des opérateurs postaux.

Les deux leaders se sont rencontrés lors de la session de novembre du Conseil des chefs de secrétariat des Nations Unies, qui a réuni à New-York les dirigeants des organisations onusiennes. Les activités de l'OMM portent sur la météorologie, l'hydrologie opérationnelle et les sciences géophysiques connexes. **DK**



NATIONS UNIES

## L'ONU a 70 ans

Une forte équipe de collaborateurs bénévoles a représenté l'UPU lors de la journée des portes ouvertes organisée en octobre par l'Office des Nations Unies à Genève pour fêter la création de l'ONU en 1945. Quelque 20 000 personnes ont visité le Palais des Nations ce jour-là. Le stand de l'UPU a été pris d'assaut par les visiteurs, qui ont particulièrement apprécié les cartes postales préaffranchies de l'UPU à envoyer dans le monde entier et les divertissements proposés par Sally, la postière de l'UPU, avec son ukulélé, ses gâteaux, ses paquets et sa colombe de la paix.





## Les postes en tête pour l'inclusion financière des femmes

Les postes sont un moyen important d'inclusion financière pour les femmes, notamment dans les régions rurales du monde en développement. Tel est l'un des messages clés d'un nouveau rapport publié conjointement par l'Union postale universelle et ONU Femmes.

Le nombre de femmes non bancarisées dans le monde reste disproportionné, et ce déséquilibre pèse lourdement sur le développement. L'accès aux services financiers peut influencer sur la nutrition d'un enfant et ses résultats scolaires, par exemple. Du point de vue de l'équité entre les sexes, l'accès aux institutions financières peut aider à améliorer la situation économique des femmes, au foyer comme en dehors du foyer, tout en relevant le niveau de revenu et de richesse du ménage.

La communauté du développement s'adresse souvent à des groupes comprenant des organisations de microcrédit pour améliorer l'inclusion financière des femmes, mais ces groupes sont extrêmement dépendants de l'argent des bailleurs de fonds. Pendant ce temps-là, le travail considérable accompli par les postes dans ce domaine (qui ont bancarisé plus d'un milliard de personnes dans 51 pays) reste négligé, écrit Smriti Rao, chercheuse installée aux États-Unis d'Amérique chargée de réaliser cette étude.

«Leur rôle dans l'inclusion financière des femmes est tout simplement sous-évalué», a déclaré M<sup>me</sup> Rao dans un entretien accordé à Union Postale.

Diverses forces conspirant à empêcher les femmes d'ouvrir des comptes bancaires. Elles restent souvent cantonnées dans les emplois faiblement

rémunéré et dans le secteur informel, ce qui est imputable à divers facteurs, dont un faible niveau d'instruction.

Des restrictions à leur mobilité ou à leur droit de possession font aussi que les femmes ont moins de possibilités de disposer d'argent ou de richesses leur permettant de solliciter des services financiers.

### Approche non sexuée

Le rapport ne va pas jusqu'à réclamer la création de comptes exclusivement réservés aux femmes et aux filles, mais ce n'est pas loin. Ce genre de produit pourrait rater sa cible en ne résolvant pas les problèmes de fond et susciter même un retour de flamme, explique M<sup>me</sup> Rao.

A quoi elle ajoute que l'on pourrait associer aux produits existants certaines caractéristiques intéressantes pour les femmes, susceptibles de favoriser leur inclusion: par exemple, des comptes assortis d'une garantie protégeant leurs économies contre les demandes des autres membres de la famille, et de longues périodes durant lesquelles des retraits seraient impossibles.

### Inclusion postale

Des données recueillies par la Banque mondiale et Gallup auprès d'un échantillon de 19 pays industrialisés et 37 pays en développement montrent que les postes sont plus inclusives pour les femmes que les institutions financières proprement dites.

Dans les pays en développement où les comptes postaux existent, le ratio hommes/femmes des postes est de 1,27, ce qui veut dire que la proportion de comptes postaux détenus par des femmes est supé-

rieure à celle des hommes. L'inverse est vrai des institutions financières de ces pays, où le ratio hommes/femmes est de 0,73.

### Proximité

Alors que de tels résultats devraient être encourageants, l'inclusion postale des femmes pourrait aussi être une sorte de hasard heureux dû à la grande extension du réseau postal, en particulier dans les zones rurales.

L'étude montre notamment que la part de femmes dans l'ensemble des personnes bancarisées par le biais du réseau postal dépend du modèle d'entreprise. C'est en particulier le cas lorsque la poste offre des «comptes épargne sans licence». Ceux-ci ne sont certes pas garantis par la banque centrale, mais le risque est peut-être moindre que dans le cas des services financiers informels utilisés autrement par les pauvres. Et même si les comptes épargne sans licence sont considérés comme le type le moins complexe de services financiers que les postes pourraient offrir, ils sont peut-être les mieux adaptés aux besoins des démunis et des femmes des zones rurales, selon M<sup>me</sup> Rao. **DK**



#### RAPPORT (EN ANGLAIS)

[http://actualites.upu.int/uploads/media/Gender\\_Financial\\_Inclusion\\_through\\_Post\\_2015\\_01.pdf](http://actualites.upu.int/uploads/media/Gender_Financial_Inclusion_through_Post_2015_01.pdf)





# Enseigne pour doper les transferts de fonds postaux

L'UPU a lancé une nouvelle marque collective appelée PosTransfer en vue d'améliorer le profil des opérateurs désignés sur le marché des services postaux de paiement électroniques.

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

**ILLUSTRATIONS:**  
**KOTRYNA  
ZUKAUSKAITE**

La toute nouvelle enseigne fait partie des efforts plus généraux déployés pour unifier les pratiques disparates des différents pays et pour gagner la confiance des clients, y compris les innombrables travailleurs migrants qui ont besoin des services de paiement abordables pour soutenir leur famille à l'étranger. Rien qu'en 2014, les pays en développement ont enregistré 436 milliards d'USD de transferts.

Même si les opérateurs désignés sont connus pour fournir des services de paiement électroniques à un prix relativement bas, ils souhaitent désormais se positionner comme des fournisseurs alternatifs d'un vaste réseau de paiements électroniques de haute qualité. C'est là qu'intervient la nouvelle marque.

## Création d'enseigne

La nouvelle enseigne vise une reconnaissance mondiale. «Cette marque a pour objectif d'associer les services postaux de paiement à un service fiable, rentable et efficace» affirme Alexandre Rodrigues, chef du programme «Services financiers postaux» de l'UPU. Et d'ajouter: «Le lancement de la marque vise à rehausser le profil des opérateurs désignés sur le marché concurrentiel des virements électroniques de fonds.»

A la date de la rédaction du présent article, 25 opérateurs désignés ont déjà exprimé leur intention de joindre le Groupe PosTransfer à l'UPU, qui traitera les questions liées à la marque collective. En fait partie la Russie, qui réalise le plus grand nombre de transactions au moyen de l'application International Financial System (IFS) de l'UPU. Un autre grand acteur qui prévoit d'adopter la marque PosTransfer est La Banque Postale française, qui dispose de couloirs vers 33 pays servant aux transferts par son service Mandat Express International. Le Groupe PosTransfer souhaite augmenter le nombre de ses membres à 100 d'ici à 2020.

Or, le marché des transferts de fonds est en expansion. A l'échelle mondiale, ces transferts ont augmenté

de plus de 130 milliards d'USD de 2009 à 2013, croissant chaque année pour atteindre près de 549 milliards d'USD, et même si la faible croissance économique a mis un frein à ce marché cette année, la Banque mondiale prévoit une reprise générale en 2016.

## Reconnaissance de l'enseigne

Selon le professeur Barbara Phillips, spécialiste de marketing à l'école de commerce Edwards à Saskatoon, Canada, une enseigne commune peut apporter des avantages. «Vous avez besoin d'une enseigne comme support de signification», dit-elle. «Où que vous alliez, l'enseigne signifie quelque chose pour la clientèle», ajoute-t-elle en mentionnant McDonald comme exemple d'une marque connue représentant une expérience commune avec grand succès.

M<sup>me</sup> Phillips relève cependant qu'une marque mondiale fait pression sur les titulaires pour créer cette expérience commune. Les postiers effectivement chargés du service PosTransfer joueront ainsi un rôle décisif en tant qu'ambassadeurs de l'enseigne, en communiquant à la clientèle la confiance et l'attention. «C'est ce qui doit passer au niveau du service de base au guichet», déclare M<sup>me</sup> Phillips.

«Il s'agit de développer ces significations positives le plus rapidement possible et d'offrir cette expérience», dit-elle. «Si vous y arrivez, les gens seront plutôt fidèles à l'enseigne.»

Cela peut être une gageure. Les services tels que le transfert d'argent créent des liens très serrés avec la clientèle vu qu'ils comprennent des enjeux importants et un élément de confiance.

«C'est un produit à forte implication», précise M<sup>me</sup> Phillips. «Vous devez avoir beaucoup de confiance pour donner votre argent à quelqu'un dans l'espoir qu'il arrivera à destination.»

M<sup>me</sup> Phillips note aussi que la refonte d'une marque ne va pas sans risque: les clients actuels peuvent se sentir





plus à l'aise avec un opérateur de transferts financiers comme Western Union qu'avec la nouvelle enseigne.

Le processus exige des campagnes publicitaires liées à la nouvelle enseigne et présentant à la clientèle des informations fiables sur les aspects fonctionnels du service (prix, délais, etc.). La publicité doit aussi créer des liens affectifs avec les clients en faisant appel leurs valeurs, par exemple. «Vous devez convaincre les gens que nous faisons plus que livrer un produit », conclut M<sup>me</sup> Phillips.

### Création d'enseigne commune

Ce n'est pas la première fois que les services postaux internationaux se réunissent sous une enseigne commune. PosTransfer rappelle la création de la Coopérative EMS (service de messagerie express) de l'UPU, selon Sergey Dukelskiy, chef des affaires internationales à la Poste russe. Cette coopérative a permis à l'EMS de devenir une enseigne haut de gamme après sa création en 1998. Aujourd'hui, les services express sont offerts dans quelque 200 pays et territoires.

«Les opérateurs se sont réunis sous la bannière d'EMS», a déclaré M. Dukelskiy, co-président de la Commission du Conseil d'exploitation postale de l'UPU chargée de PosTransfer et d'autres affaires financières postales. «Le service EMS est maintenant reconnu dans le monde entier, prisé par la clientèle pour envoyer les courriers express.» Bien entendu, on espère que la nouvelle marque PosTransfer aura un effet similaire.

Le développement de cette enseigne remonte à 2008, lorsque le Congrès de l'UPU a chargé le Bureau international et le Conseil d'exploitation postale d'élaborer une marque collective et de préparer son enregistrement. Un groupe ad hoc a été créé et l'Amérique du Sud s'est dis-

tinguée par un soutien considérable à la conception de l'enseigne. L'enregistrement a connu un retard initial par manque de fonds, mais cet obstacle a été levé après un appel au financement qui a réuni 220 000 CHF (220 500 USD).

### Transferts de fonds

En Russie, la poste russe effectue 69,1 millions mandats par an, soit une part importante de son offre de services financiers. Au total, les pensions, paiements et transferts livrés par la poste russe ont une valeur annuelle de 3,5 billions de RUB (56 milliards d'USD), ce qui représente 33,5 % du revenu. Les transferts des travailleurs migrants à leur famille au pays, y compris le Kazakhstan, Bélarus et l'Ukraine, constituent une grande partie de ces transactions, selon M. Dukelskiy.

Cela reflète les multitudes de personnes qui voyagent et qui soutiennent leur famille de l'étranger. La Fédération de Russie est l'un des cinq premiers pays d'immigration, qui comprennent les Etats-Unis, l'Allemagne, l'Arabie saoudite et les Emirats arabes unis, d'après un rapport de la Banque mondiale paru en avril. Les plus importants couloirs de migration vont du Mexique vers les Etats-Unis, suivi par celui de la Russie vers l'Ukraine, du Bangladesh vers l'Inde et de l'Ukraine vers la Russie.

Sur le marché des envois d'argent de la Russie, qui se targue des droits les plus faibles parmi les pays du G8, les opérateurs non postaux de transferts tendent à offrir des services plus rapides, selon M. Dukelskiy, mais la poste est réputée pour sa fiabilité.

«Les clients n'ont pas toujours besoin de rapidité», dit-il, en ajoutant que la poste peut être moins chère que d'autres prestataires.

«Ils ont juste besoin d'un canal fiable pour envoyer l'argent à leur famille.»

La fiabilité est essentielle, car les transferts depuis la Russie alimentent l'économie de nombreux pays de la CEI. Selon les estimations de 2013, plus de la moitié des hommes en âge de travailler du Tadjikistan travaillaient par exemple à l'étranger, pour la plupart en Russie. Les transferts vers le Tadjikistan ont représenté environ 48 % du PIB cette année-là, ce pays étant ainsi l'un des plus dépendants du revenu des citoyens travaillant à l'étranger. En Kirghizistan voisins, les transferts ont représenté 31 % du PIB durant la même période.

Ces transferts, essentiels à un si grand nombre, sont sensibles aux aléas des marchés et aux changements politiques. On s'attend par exemple à un fort recul des transferts depuis la Russie en raison des bas prix du pétrole et des sanctions économiques. Les chiffres mondiaux mettent en évidence la récession : la faible croissance économique en Europe fait notamment que le taux de croissance des transferts de fonds n'est que de 0,5 %; on s'attend à une reprise en 2016, le taux projeté étant de 4 %.

### Frais réduits

Les frais de transfert retiennent de plus en plus l'attention depuis que les pays ont reconnu l'importance de ces flux. A cet égard, les bureaux de poste se distinguent par leurs prix assez modiques. Les chiffres indiquent comment les opérateurs désignés peuvent contribuer au développement des services de transfert de qualité à prix avantageux.

Dans sa dernière analyse des frais portant sur les principaux couloirs, Remittance Prices Worldwide a signalé que les bureaux de poste sont toujours l'option la moins coûteuse : entre le premier et le deuxième trimestre 2015, les frais sont passés de 5,69 à 5,14% de la valeur totale des transferts. Les banques commerciales exigeaient près de 11% et les OTF, 6,59%.

Le Groupe PosTransfer souhaite faciliter la prestation de services en rationalisant les processus complexes et en contribuant à la gestion du réseau postal mondial de paiement électronique de l'UPU. A la fin de 2014, ce réseau a été utilisé par 69 opérateurs désignés, dont 68 utilisaient l'IFS de l'UPU.

L'IFS devrait simplifier les relations complexes qu'implique un marché mondial de transferts. Ainsi, lorsqu'un nouvel utilisateur accède au réseau de l'UPU, chaque couloir doit être négocié et ouvert bilatéralement entre les partenaires postaux. Or, selon le nouveau système, les opérateurs désignés devraient avoir la possibilité d'ouvrir plus rapidement de nouvelles connexions avec les signataires d'un accord multilatéral sur les services géré par le Groupe PosTransfer.



*La nouvelle marque collective*

### Le nouveau groupe

Le Groupe PosTransfer de l'UPU a été créé lors la session 2015 du Conseil d'administration. Il doit entrer en activité lors de la session du Conseil d'exploitation postale CEP en février 2016. Ses membres peuvent être habilités à utiliser la marque, sous réserve de conformité avec les exigences réglementaires et contractuelles fixées par l'UPU. Pour protéger la marque, propriété exclusive de l'UPU, plusieurs organismes internationaux, surtout l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle et son Union de Madrid, de même que l'Organisation africaine de la propriété intellectuelle procèdent à son enregistrement.

Elles couvrent à elles seules l'enregistrement de tous sauf 47 pays membres de l'UPU signataires de l'Arrangement concernant les services de paiement de la poste de 2012. Cependant, d'autres pays ne faisant pas partie d'un tel système international de marques pourraient également avoir la possibilité d'utiliser la marque PosTransfer en coordination avec le Bureau international de l'UPU. Les frais d'enregistrement étant plus pas que prévu, un solde de 95 000 CHF peut servir au soutien de l'enregistrement dans les pays membres non encore couverts.

Le Groupe PosTransfer exercera ses activités selon un ensemble de principes adoptés cette année par le CEP. Ainsi, tous les nouveaux développements réalisés dans le cadre du GPT seront accessibles à ses membres. L'accès à ces nouveaux développements par les non-membres sera possible moyennant une charge financière additionnelle. Les non-membres n'auront pas de droit de décision sur les activités développées au sein du groupe, mais peuvent participer en qualité d'observateurs.





### Interconnexion

Le système PosTransfer devrait aussi simplifier les liens complexes entre les postes et les systèmes financiers non postaux. De nombreux opérateurs désignés signent des accords avec diverses entités offrant des services de paiement et d'autres services financiers, qui comprennent les OTF, les prestataires de services de paiement mobile et les banques.

Pour aider les opérateurs désignés à gérer les systèmes techniques qui tendent à proliférer dans ces conditions, l'UPU développe le projet *Interconnection Hub* (plateforme d'interconnexion), qui «permettra aux opérateurs désignés d'utiliser les mêmes systèmes, applications et ordinateurs pour fournir l'ensemble de leurs services de paiement», selon le plan d'activité de PosTransfer.

Celui-ci vise à étendre le réseau que les bureaux de poste peuvent utiliser pour leurs services financiers internationaux. Dans les pays où l'opérateur désigné n'est pas connecté à des solutions telles qu'IFS, l'Interconnection Hub, soumis à une série de décisions réglementaires qui seront prises à l'UPU, devrait permettre à d'autres OTF de s'associer avec les postes, selon M. Dukelskiy.

Si l'opérateur désigné n'offre pas le service financier requis, nous aurons besoin d'un partenaire qui en est capable dans le pays», a affirmé M. Dukelskiy. Tant que les gens continuent à chercher du travail à l'étranger, les transferts financiers constitueront un élément important de l'économie de nombreux pays. En unissant leurs efforts via PosTransfer, les bureaux de poste pourraient servir de canal unique à ces flux, contribuer ainsi au développement et prendre pied sur un marché en pleine expansion. **DK**

### Normes de qualité

En 2014, le Conseil d'exhortation postale a approuvé un ensemble de normes en matière de qualité de service, qui constitue la base de la Convention de service multilatérale pour les paiements postaux électroniques. Cette convention sera mise en œuvre et gérée par le Groupe PosTransfer. Les normes de qualité ont pour objectif de permettre un suivi de la performance du réseau, visant à garantir une bonne exécution des services ; en outre, elles serviront de base au système de rémunération en fonction des résultats.

Les normes de qualité peuvent varier selon le pays en fonction des facteurs tels que le territoire national et le niveau de développement (selon M. Dukelskiy, les normes en matière de services feront l'objet de décisions bilatérales entre les pays), mais le Groupe PosTransfer sera chargé de promouvoir la qualité des services de paiement le long de la chaîne opérationnelle.

Pour M. Dukelskiy, «si vous voulez battre la concurrence, vous devez remettre l'argent à temps.» Des séances de formation destinées au personnel des services de paiement sont d'ores et déjà organisées.



# Conférences régionales: priorités communes

Il s'agit d'une étape décisive vers le Congrès de l'UPU prévu l'année prochaine à Istanbul en Turquie. Toute une série de conférences régionales de haut niveau ont eu lieu en octobre. Leurs résultats sont destinés à donner forme à la Stratégie postale mondiale pour la période 2017 – 2020, qui sera signée à Istanbul.

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

Les priorités qui sont apparues lors de ces conférences stratégiques, notamment les objectifs communs de développer l'e-commerce et de renforcer l'efficacité de l'exploitation, présupposent une approche concertée des enjeux auxquels font face les opérateurs désignés et une nécessité d'agir dans un environnement postal dynamique.

## Vision à l'horizon 2020

Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, a exhorté les acteurs africains du secteur postal à s'ouvrir à l'innovation. «Les postes africaines doivent faire preuve du même esprit de pionnier qu'elles ont toujours eu et exploiter leur force d'innovation pour répondre aux nouveaux besoins en communication des clients», a-t-il déclaré.

M. Hussein a affirmé que l'innovation, l'intégration et l'inclusion sont les trois piliers indispensables du développement pour que les postes restent dans le coup. Comme il a appelé les postes et l'UPU à entreprendre une profonde transformation pour devenir plus flexibles et accélérer la prise de décisions, ce thème a été repris tout au long des conférences.

M. Hussein a exhorté les postes à cultiver l'esprit d'innovation en essayant divers modèles d'activité, en intégrant de nouvelles technologies et en offrant des produits et des services mieux adaptés aux besoins du marché. L'intégration consiste selon lui à surmonter les obstacles à la distribution transfrontalière du courrier grâce à une chaîne logistique postale ininterrompue. M. Hussein a également souligné que les postes doivent promouvoir l'inclusion sociale, financière et économique,



Région des Caraïbes, îles Vierges britanniques (photo: Blake Boyvi)

ces aspects étant les éléments clés des Objectifs de développement durable adoptés récemment par l'ONU. Un autre leitmotiv a été la réforme de l'UPU permettant d'accélérer la prise de décisions. Pascal Clivaz, vice-directeur général du Bureau international de l'UPU, a présenté le projet de réforme au Comité Affaires de l'UPU, à Limassol (Chypre), lieu de l'Assemblée plénière de PostEurop.

«Cette réforme devrait stimuler le processus décisionnel au sein de l'institution spécialisée de l'ONU alors même que nous fêtons le 70e anniversaire des Nations Unies», a déclaré Cynthia Wee, responsable de la Communication de PostEurop. Et d'ajouter: «tout le monde est d'accord que nous ne pouvons plus nous permettre d'hésiter des années avant de prendre des décisions vitales pour le secteur».



Europe et CEI, Bélarus



Région des pays arabes, Emirats arabes unis

### Efficacité des opérations

Les thèmes de l'innovation, de l'intégration et de l'inclusion ont trouvé leur expression dans les déclarations adoptées par les sept conférences régionales. Les délégués de chaque région du monde ont notamment priorisé le développement de l'e-commerce et le renforcement de l'efficacité de l'exploitation.

Lors de la réunion des pays latino-américains tenue en juin à Santo Domingo en République dominicaine, les participants ont ainsi relevé qu'il est indispensable d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'exploitation. Selon la déclaration de Santo Domingo, il faut des «améliorations concrètes» telles qu'une meilleure intégration du transport aérien, des douanes et de la sécurité.

Dans son allocution prononcée à Minsk, en Bélarus, lors de la conférence stratégique régionale pour l'Europe et la CEI tenue en juin, M. Hussein a noté l'importance de



Région Amérique latine et UPAEP, République dominicaine

la rationalisation des opérations internationales. «Nous supprimerons les obstacles à la distribution postale trans-frontière», a-t-il affirmé.

### Améliorations concrètes

En août, les délégués à la conférence stratégique régionale de l'Asie-Pacifique à Bangkok (Thaïlande) ont déclaré que les stratégies devraient être ciblées sur la réalité de la concurrence de bout en bout.

Leur déclaration se réfère au besoin d'un service de qualité, qui a été mis en évidence dans toutes les régions.

En septembre, les délégués ont adopté une déclaration à Tortola (îles Vierges britanniques), selon laquelle «il est vital que les opérateurs désignés participent au commerce électronique et, pour assurer la compétitivité sur ce marché, il faut apporter des améliorations concrètes à l'exploitation du réseau postal».

Les domaines d'intervention prioritaires identifiés lors de la conférence des pays arabes à Doubaï (Emirats



Région Afrique, Soudan

# Priorités régionales pour 2017–2020

		Renforcement de l'efficience et de l'efficacité de l'exploitation et développement de l'e-commerce	Amélioration de l'efficacité de l'exploitation de bout en bout de la chaîne logistique et développement de l'e-commerce	Amélioration l'efficacité de l'exploitation et développement de l'e-commerce	Services financiers	Développement du secteur postal	Diversification	Réforme et développement du secteur postal	Développement des services financiers	Services électroniques et diversification
Région des Caraïbes	1	○								
	2				○	○	○			
Région des pays arabes	1	○								
	2				○		○	○		
Asie-Pacifique	1		○							
	2					○	○		○	
Europe et CEI	1			○						
	2					○	○		○	
Région Amérique et UPAEP*	1	○								
	2				○	○	○			
Afrique	1			○						
	2					○			○	○

\*Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal

arabes unis) sont aussi le développement de l'e-commerce et le renforcement de l'efficacité opérationnelle.

La concordance des priorités de second niveau désignées lors des conférences régionales est également frappante. Le développement et la réforme du secteur postal, les services financiers et la diversification ont été priorités dans toutes les régions, l'accent étant parfois mis sur les services électroniques. Cela montre que les opérateurs désignés ont un intérêt commun à adopter une nouvelle approche des activités postales.

Des efforts concertés seront indispensables aux niveaux régional et mondial pour que les opérateurs désignés puissent s'adapter à l'environnement mondial en mutation et notamment pour que les pays soient à même de maîtriser les défis du développement durable. Le large consensus qui prévaut sur les domaines qui ont le plus besoin d'intervention est à cet égard de bonne augure. **DK**



Région Asie-Pacifique, Thaïlande







# Retour aux chiffres noirs

La poste roumaine a une histoire vieille de 150 ans. Elle a renoué ces derniers temps avec les chiffres noirs. Alexandru Petrescu, son PDG, en explique les raisons.

**TEXTE:**  
**FARYAL**  
**MIRZA**

**PHOTO:**  
**POSTE**  
**ROUMAINE**

Union Postale: Comment la poste est-elle parvenue à redevenir profitable après des années de pertes?

Je peux confirmer que nous avons renoué avec la rentabilité après cinq ans de pertes. En 2014, le bénéfice net a atteint 22,8 millions de RON, soit 5 millions d'EUR, principalement grâce au rétablissement des activités commerciales perdues. Nous avons réaménagé le portefeuille de services et produits postaux. Et nous sommes plus à l'écoute de nos clients.

Quels domaines en particulier ont fait la différence?

Les factures sont toujours très souvent établies sur papier en Roumanie et nous sommes parvenus à reprendre le leadership en matière de correspondance générale, après avoir perdu une grande partie de ce marché de 2009 à 2013. Aujourd'hui, nous travaillons aussi sur des solutions «clé en main» pour nos services publics; nous effectuons le recouvrement de comptes et la facturation. Un projet vise à leur offrir des services de relevé des compteurs et d'autres produits pour les aider à réduire les coûts d'encaissement et à fournir eux-mêmes d'autres prestations à leur clientèle.

En même temps, la stratégie a été ciblée sur ce que nous devons faire pour compenser le déclin du courrier personnel. A l'instar d'autres pays, nous avons perdu 40% des volumes au cours des sept dernières années. Tous ces revenus ont disparu et il a fallu les remplacer par d'autres.

Comment y parvenir?

Nous reproduisons les recettes de succès des opérateurs en d'Europe occidentale. En octobre 2014, la poste a démarré des activités de courtier en assurances. Il s'agit d'une entité séparée, mais détenue à part entière par la poste. Avant, nous travaillions en partenariat avec des courtiers régionaux, ce qui fonctionnait, mais l'approche n'était pas uniforme sur le plan national. Nous avons donc pensé à enregistrer notre propre agence d'assurance. Cela a pris du temps, mais nous avons réussi.

Quelle spécificité du marché roumain rend les activités d'assurances intéressantes pour la poste?

Le facteur entretient une relation privilégiée avec les clients. Comme il est le plus souvent en fonction des années durant, il comprend les clients, qui lui font généralement

confiance. Les conseils d'un facteur valent donc plus que celles d'un courtier en assurances ou qu'une publicité. Nous formons actuellement 1 000 personnes à ce métier.

Elles doivent suivre des cours obligatoires et passer des examens et évaluations avant de pouvoir donner des recommandations. Il est prévu de former tous les 12 000 facteurs. Cependant, nous ne vendons pas la police elle-même, mais facilitons la vente.

Comment la poste sert-elle mieux la clientèle?

L'organisation est plus à l'écoute des besoins de la clientèle. Je pars toujours du principe que le marché est aujourd'hui en constante évolution et, comme je le dis souvent à mes employés, la seule chose sûre dans les services postaux est le changement. Nous devons nous réinventer à tout moment en tenant compte du marché. Il est ainsi plus difficile de plaire à de jeunes clients et il faut donc leur accorder une attention particulière et proposer des produits et services ciblés.

C'est la structure entière de la poste qui change. Notre site web a été auparavant plus axé sur les transactions que sur la présentation. Le nouveau site permet des achats et un meilleur suivi.

La poste est le principal organisme chargé de distribuer les retraites. Afin de cibler les jeunes retraités, nous lançons des services financiers qui leur permettront de passer des versements en espèces aux versements électroniques. L'une des idées est de créer une carte de débit postale. Quant aux assurances, nous cherchons à attirer les jeunes, qui ne fréquentent pas souvent nos bureaux.

Quelle a été la réaction du public aux projets de privatisation de la poste?

Pour être honnête, elle a été mitigée vu qu'il y a un fort sentiment de propriété à l'égard des bureaux de poste. Cela fait partie de notre histoire: tout le monde allait à la poste main dans la main avec ses parents. La nouvelle des projets de privatisation a eu un effet déstabilisant, mais la poste a besoin de cette mesure.

Elle est en bonne position pour recevoir un investissement, qui pourrait être une injection de capital ou une première offre publique. L'avenir le dira... La poste représente une opportunité. Ce qui était considéré comme une vente de détresse est désormais une opération intéressante pour tout investisseur. **FM**



# Hommage à la gagnante 2015 à Berne

Sara Jadid, du Liban, lauréate du 44<sup>e</sup> concours international de compositions épistolaires de l'UPU, était à Berne, au siège de l'Union postale universelle, pour recevoir son prix des mains de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

TEXTE:  
CLARE O'DEA

«Jadid, en arabe, signifie «nouveau», ce que Sara illustre parfaitement et avec éclat», a déclaré M. Hussein devant les délégués et les dignitaires internationaux qui assistaient à la cérémonie le 28 octobre.

De son côté, Layla, la mère de Sara, qui avait accompagné sa fille à Berne, a fait l'éloge du concours, qui contribue, selon elle, à promouvoir l'alphabétisation: «Dans un monde où les enfants restent scotchés à leurs appareils électroniques, des concours comme celui de l'UPU jouent un rôle important pour les aider à s'exprimer correctement par écrit», a déclaré cette mère de huit enfants.

Le directeur général du Bureau international a poursuivi dans le même sens: «Nous risquons de perdre notre passion épistolaire si nous ne maintenons pas vivants ce genre d'événements et l'esprit qui les anime.»

Le thème du concours épistolaire de l'UPU 2015 («Décris dans une lettre à quelqu'un le monde dans lequel tu aimerais grandir») a tout de suite inspiré Sara.

«Voilà ma chance de dire ce que je veux dire», a-t-elle pensé, car le monde dans lequel elle aimerait grandir n'est pas celui qu'elle voit autour d'elle. Sara est originaire d'une zone défavorisée de Tripoli, au Liban, et guerre et conflit ont déjà accompagné les treize premières années de sa vie.

La lettre de Sara est un appel du fond du cœur, «imbibé des larmes de désespoir», qu'elle adresse à tous ceux qui œuvrent à la destruction de ses rêves. Avec beaucoup d'émotion, elle condamne la haine, la guerre et le sectarisme dont elle est témoin et imagine un monde nouveau et meilleur sous «une lune d'ouverture et un soleil de liberté». Dans une langue émouvante, la lettre présente une description poétique et détaillée de ce monde rêvé auquel Sara aspire.

«Outre son talent indéniable, Sara représente le meilleur de ce que le Liban a à offrir, avec son message de paix, d'espoir et de tolérance», a déclaré Khalil Daoud, directeur général de la poste du Liban, lors de la cérémonie. Il a évoqué le sacrifice que les parents de Sara avaient dû consentir pour offrir à leurs enfants un envi-

ronnement propice à leur développement et à leur épanouissement. La poste du Liban a offert à Sara un prix en espèces dont une partie servira à payer ses trois prochaines années d'étude.

Faisant preuve d'un calme et d'une assurance en avance sur son âge, Sara s'est exprimée devant l'assemblée en français, en arabe et en anglais. Elle a remercié ses parents et ses professeurs et parlé avec beaucoup d'affection de ses cinq sœurs et deux frères, saluant leurs qualités individuelles. Sara était accompagnée en Suisse par sa mère. Le voyage constitue une partie du prix de l'UPU.

«Je te vois, mon Monde, comme un arc-en-ciel qui apparaît après la crise, un monde où nulle religion n'en conquiert une autre et où aucune couleur de peau n'en domine une autre. Tu es un monde qui transcende les conflits humains,» écrit-elle dans sa lettre.

Pour l'avenir, Sara ne demande rien de plus que de rester dans son pays, de terminer ses études et de travailler. Sa réussite a inspiré nombre de ses concitoyens, rapporte Mansour Chaya, chargé d'affaires par intérim à l'ambassade du Liban, à Berne.

«En dépit de tout ce qui se passe au Liban – deux millions de réfugiés et le terrorisme à notre porte –, nous avons l'exemple de cette jeune Libanaise qui envoie un message de paix au monde entier», a déclaré Chaya devant l'assemblée.

Cette année, étaient en compétition au niveau international les lettres de 65 pays membres retenues au niveau national. Quelque 1,5 million d'enfants en tout ont participé au concours.

Le jury du Bureau international a décerné la médaille d'argent à Miriam Campos Acin, une jeune espagnole de 11 ans, et la médaille de bronze à Leonardo Silva Brito, un jeune brésilien de 15 ans. **co**



LETTRES GAGNANTES EN LIGNE

<http://actualites.upu.int/promotion/concours-epistolaire-international/2015>





Sara Jadid à l'UPU à Berne (Photo: Marcel Bierl/keystone)



### Deuxième place: médaillon d'argent

Miriam Campos Acín

**Miriam**, une jeune Espagnole de 11 ans d'Almudévar dans la province de Huesca au nord-est du pays, a gagné la médaille d'argent au Concours

international de compositions épistolaires pour les jeunes 2015.

Dans sa lettre, Miriam fait une visite virtuelle de nombreux endroits où l'environnement et les gens souffrent.

En traversant le Proche-Orient, l'Afrique, le pôle Nord et l'Amazonie, elle est témoin de la violence, de la pauvreté, de la pollution et du gaspillage des ressources.

«Enfin, je suis arrivée chez moi, avec mille questions à l'esprit. Si tu es aujourd'hui dans cet état, cher Monde, dans quel état te trouveras-tu dans quelques années, quand tu seras vieux? Que pouvons-nous faire pour t'aider? Cela n'a pas l'air facile, car bien que nous nous l'entendions répéter tous les jours par les médias, nous ne voulons pas nous engager et prendre parti pour te soigner.»

Miriam rêve d'un avenir plus heureux. «J'imagine que la paix règne, que les guerres n'osent pas montrer le bout de leur nez, que tes grandes ressources sont exploitées de manière rationnelle et que les richesses qu'elles produisent sont réparties de manière égale entre tous tes habitants, entre lesquels prévaut l'amitié, la compréhension, la joie, les amis, les baisers, les embrassades.»

En Espagne, le concours est ouvert aux enfants des employés de poste. Le père de Miriam travaille dans l'unité principale de distribution de Huesca.



### Troisième place: médaillon de bronze

Leonardo Silva Brito

**Leonardo** du Brésil a gagné la médaille de bronze. Le jeune Brésilien de 15 ans a écrit un éloge du bénévolat humanitaire. Leonardo écrit qu'il rêve

d'un monde où les gens seraient des volontaires au quotidien et consacraient leur temps et leur attention à leurs prochains.

«Le monde où je souhaiterais grandir s'alimente en grande partie des rêves de tous ceux qui m'ont précédé et également de ceux qui sont encore vivants de nos jours: «la paix tant désirée chantée par John Lennon; la société sans barrières sociales de Nelson Mandela, le monde de Malala Yousafzai où tout le monde peut bénéficier du droit à l'éducation; la société prônée par Martin Luther King Jr. où les gens sont jugés d'après leur caractère et non pas d'après la couleur de leur peau; un endroit où règne l'amour, selon Mère Teresa de Calcutta et, enfin, un monde doté d'une conscience aiguë de l'utilisation durable des ressources naturelles, comme nous l'a appris Chico Mendes.»

Élève à l'école Carlos Drummond de Andrade à Presidente Médici, Leonardo avait déjà gagné en 2014 une place dans le cadre de l'échange culturel avec les États-Unis pour un essai consacré à une expédition visant à cartographier un fleuve.

A présent, il souligne l'importance de la contribution de tout un chacun à un monde meilleur: «Je m'aperçois du changement que représentent tous ces petits gestes et je vois qu'au-delà de toutes les adversités actuelles, le monde où j'aimerais grandir dépend aussi de moi, car il demande mes mains, ma sueur et mon esprit.»



# ONU: objectifs ambitieux au-delà de 2015

Selon le nouveau Programme d'action au-delà de 2015, les opérateurs postaux désignés ont un rôle clé à jouer dans le développement durable. Le calendrier prévu pour les 15 prochaines années comprend 17 objectifs, qui sont notamment d'éliminer la pauvreté, de combattre le changement climatique et de promouvoir des sociétés paisibles et inclusives.

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

L'Assemblée générale de l'ONU a adopté le 25 septembre les objectifs de développement durable à la suite des objectifs du Millénaire pour le développement, qui constituent le programme de la période 2000 à 2015.

«[Le nouveau programme] incarne les aspirations des hommes et des femmes du monde entier, qui veulent vivre en paix, en sécurité et dans la dignité sur une planète en bonne santé», a déclaré Ban Ki-moon, secrétaire général de l'ONU, dans une allocution prononcée au Sommet de New-York. «C'est au stade de la mise en œuvre que nous saurons si les États [y] adhèrent vraiment», a-t-il dit.

En s'adressant à l'Assemblée générale, le pape François a également exhorté les leaders mondiaux à une action courageuse pour le développement inclusif, pour la protection de l'environnement et pour la paix. «L'avenir exige de nous des décisions critiques et globales face aux conflits mondiaux qui augmentent le nombre des exclus et des déshérités», a-t-il déclaré.

## Nature universelle

Dans son message pour la Journée mondiale de la poste, Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, a souligné le rôle important des opérateurs postaux désignés dans la réalisation des objectifs 2030.

## Objectifs de développement durable de l'ONU

L'exemple du concours international de composition épistolaire de l'UPU montre comment l'UPU contribue directement à garantir l'alphabétisation, conformément à l'ODD 4. Chaque année, jusqu'à 2 millions d'enfants du monde entier prennent part à ce concours, lancé il y a près de 45 ans. Voir l'article à ce sujet à la page 20 pour en savoir plus.



## Relations internationales, Correos, Espagne



«Compte tenu de son caractère universel, la poste est la mieux placée pour stimuler l'inclusion économique, sociale, financière et numérique de tous les habitants de la planète», a-t-il affirmé.

Les postes constituent en effet une véritable force pour le développement socio-économique et pour la facilitation du commerce: durant les dernières 15 années, elles ont réalisé toute une série de projets. Ceux-ci sont présentés dans le document d'information sur le programme au-delà de 2015, rédigé par l'Espagne (voir interview ci-contre).

Le secteur postal est sans doute bien placé pour aider les gouvernements à réaliser les ODD liés aux 17 objectifs de ce programme. Le vaste réseau postal, qui comprend quelque 640 000 établissements postaux dans le monde entier, contribue ainsi à combattre la pauvreté en permettant aux travailleurs migrants de transmettre des fonds à leur famille dans des régions rurales reculées, et cela à des prix compétitifs.

Les postes représentent également un lien essentiel avec les services publics, en contribuant par exemple à la santé et au bien-être des citoyens de plusieurs pays africains par la distribution de moustiquaires pour lutter contre le paludisme.

Ce ne sont que certains des nombreux rôles que les opérateurs désignés jouent dans la réalisation du programme au-delà de 2015 en tant que partenaires essentiels des gouvernements qui s'emploient à promouvoir la paix et le développement inclusif dans un monde en rapide mutation. **DK**

Union Postale: Pourquoi est-il important que la communauté de l'UPU adopte les ODD de l'ONU?

L'UPU a déjà activement participé à la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement (OMD); l'intégration des ODD dans le programme postal va donc de soi. L'UPU devrait contribuer activement à la réalisation des ODD pour plusieurs raisons. Il est à mon sens capital que l'UPU, agence spécialisée des Nations Unies, aligne sa stratégie sur le programme global de l'ONU. En outre, la vision de l'UPU prévoit que le secteur postal doit être perçu comme une composante essentielle de l'économie mondiale.

Or, la plupart des ODD sont directement liées au développement économique universel. Le programme mondial de l'ONU reconnaît que la lutte contre la pauvreté est le principal défi mondial. La pauvreté, c'est l'exclusion, et le réseau postal avec ses services innovants, son réseau intégré et sa stratégie inclusive est un outil efficace contribuant à réduire les différences sociales, économiques et nationales.

L'adoption du programme offre à l'UPU une occasion unique de montrer non seulement son rôle crucial dans l'économie, mais aussi sa fonction fondamentale de facilitateur de la cohésion sociale, économique et nationale des pays membres. Enfin, le fait de positionner le réseau postal comme un moyen essentiel de contribuer à atteindre les ODD aidera aussi l'UPU et le secteur postal à mettre en valeur sa pertinence et à assurer les investissements futurs.

Le secteur postal est-il bien placé pour aider les gouvernements à atteindre les ODD?

Ce secteur dispose d'un grand avantage par rapport à d'autres domaines. Ses quelque 640 000 bureaux de poste dans 192 pays lui confèrent la plus grande capillarité et la meilleure présence à l'échelle mondiale. Il a la capacité d'atteindre toutes les communautés du monde, d'un petit village kenyan à la rue la plus peuplée de Mumbai. Les employés du secteur postal connaissent très bien les caractéristiques et les besoins de leur communauté. Les ODD sont une nouvelle occasion unique de présenter notre Union comme une plateforme de synergies.

De nombreux exemples de succès montrent que le réseau postal, ce n'est pas «seulement» la distribution des lettres et des colis, mais aussi la fourniture de services financiers, l'octroi de prêts et de bourses, l'accès de tous les enfants aux livres et aux ordinateurs, la distribution de médicaments et de conseils en santé, la facilitation du commerce. Quel autre secteur est capable d'offrir tant de services? **FM**







# Les postes stimuleront le commerce mondial

Il est urgent de dynamiser le commerce mondial par de meilleurs services de distribution transfrontaliers. Tel a été le message principal adressé en novembre aux délégués à la Conférence mondiale de l'UPU sur la facilitation du commerce.

**TEXTE:**  
**CLARE O'DEA**

Lors de la conférence de deux jours tenue au siège de l'UPU, les orateurs ont présenté le commerce international comme un élément clé du développement économique et comme une occasion en or pour les postes, qui offrent des services transfrontaliers de qualité.

Dans son allocution d'ouverture, Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, a déclaré qu'il est plus important que jamais de faciliter le commerce, d'améliorer l'efficacité et l'efficacité administrative, de réduire les coûts et les délais de mise sur le marché et d'augmenter la prévisibilité du commerce mondial.

Il a cité plusieurs facteurs d'inefficacité, comme des règles et des règlements peu transparents, des opérations de dédouanement longues et redondantes et de nombreuses exigences en matière de documents.

M. Hussein a affirmé que l'UPU et les gouvernements peuvent promouvoir la facilitation du commerce en simplifiant, en normalisant et en harmonisant les procédures et le flux d'information et en appelant à la coopération entre les postes. «Nous ne pouvons pas y parvenir seuls.», a-t-il conclu.

## **Ralentissement du commerce**

Le commerce mondial a touché un creux historique en 2010 à la suite de la crise financière mondiale et la croissance demeure bien en deçà des niveaux d'avant la crise. En 2012 et 2013, le commerce s'est accru d'environ 3 %, alors que la moyenne était de 7,1 % avant la crise.

La facilitation du commerce est un bon moyen de s'attaquer à ce ralentissement, selon Marcus Bartley Johns, spécialiste du commerce et de la compétitivité à la Ban-

que mondiale. En relevant l'importance d'une circulation transfrontalière rapide des produits M. Bartley Johns a cité la Fédération de Russie comme exemple de facilitation active du commerce. L'amélioration du cadre juridique, des systèmes TIC, de la structure organisationnelle et de la gestion des ressources humaines a permis de réduire de 60 % le temps du dédouanement. Le nombre de déclarations sélectionnées pour l'inspection a baissé de 30 à 5 % pour les importations et de 15 à 3 % pour les exportations dans le domaine non énergétique, et les résultats des inspections sont meilleurs. Fait encore plus impressionnant: le temps entre le dépôt des déclarations en douane et la mainlevée a diminué de 83 %.

De telles améliorations peuvent avoir des conséquences importantes en termes de développement. La participation au commerce international est essentielle à la stratégie de développement dans les pays qui ont réussi à réduire largement la pauvreté, selon M. Bartley Johns.

«Aucun pays n'est parvenu à une croissance durable et à une réduction de la pauvreté sans l'intégration dans l'économie mondiale», a-t-il affirmé, en ajoutant que la capacité d'assurer une circulation transfrontalière rapide des produits est décisive pour attirer l'investissement étranger direct.

## **Faciliter le commerce**

Jan Hoffman de la Conférence des Nations Unies sur le commerce (CNUCED) a insisté avec force sur l'importance des procédés fiables et normalisés dans les échanges. «Que veulent les négociants? Ils veulent que les procédures soient simples», a affirmé M. Hoffman,

qui dirige la section de la facilitation du commerce à la CNUCED.

«Ils veulent un seul point de contrôle pour tous les services publics. Ils veulent des formulaires normalisés. Ils veulent que les opérations soient prévisibles.»

M. Hoffman a aussi souligné le caractère changeant du commerce mondial. A la différence des décennies passées, les pays en développement participent à la production mondialisée. Non contents d'exporter des matières premières et d'importer des produits manufacturés, ils importent des matières premières et exportent des produits manufacturés. M. Hoffman a présenté la nouvelle géographie du commerce, se caractérisant par un échange Sud-Sud croissant.

### Enjeux de l'importation

Au Brésil, les politiques visant à éliminer la pauvreté ont fait émerger un grand nombre de consommateurs qui participent maintenant au commerce, selon Vantuyl Barbosa Jr., responsable des relations internationales auprès de Correios, la poste brésilienne. Le nombre de cyberacheteurs est passé au Brésil de 17,6 à 61,6 millions de 2009 à 2014.

M. Barbosa a cependant déclaré que les importations se heurtaient à des obstacles : le délai moyen de distribution des envois internationaux était de 42 jours durant la période chargée vers décembre 2014. «De toute évidence, les consommateurs et le vendeur international en sont mécontents», a-t-il dit.

Un nouveau modèle s'impose d'urgence dans les importations, comprenant la saisie électronique des données de l'importateur, la déclaration douanière électronique et l'analyse des risques.

«Nous devons réduire les délais de distribution des envois internationaux.»

### Occasion en or

Si les services postaux parviennent à offrir une livraison transfrontalière fiable, rapide et localisable à un prix abordable, l'e-commerce sera pour elles une occasion en or, selon Stefan Krawczyk, directeur des relations gouvernementales d'eBay.

«En dépit des problèmes de distribution, les propriétaires de petite entreprise sont très disposés à oublier les opérateurs privés de livraison de colis et à se tourner vers ce qu'ils connaissent le mieux: leur bureau de poste local», a déclaré M. Krawczyk à la conférence.

Il a noté que 93 % des entreprises utilisant eBay en Europe font du commerce transfrontalier; la grande majorité d'entre elles, ce sont des micro-entreprises employant moins de 10 personnes. «Des services postaux efficaces sont au cœur du nouveau modèle du commerce», a déclaré M. Krawczyk.

Et d'ajouter à l'adresse des délégués: «Ces micro-multinationales ont besoin de votre aide.»

Cet appel, venant de l'une des plus grandes plateformes d'e-commerce à l'échelle mondiale, met en exergue l'importance des services postaux sur ce marché dynamique émergent. **co**



# Bientôt la distribution par drone

Des postes testent actuellement des technologies de nouvelle génération pour délivrer plus vite les paquets. Notamment les drones paraissent porteurs d'avenir.

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

L'opérateur postal envisage une utilisation commerciale des drones à grande échelle dans au moins cinq ans, mais il veut auparavant tester cette technique et examiner les applications possibles.

La Poste suisse n'est pas la seule à étudier de près les drones. L'opérateur postal finlandais Posti vient également de tester des drones durant quatre jours et La Poste française a lancé cet été la deuxième année d'essais. Encore il y a peu, la distribution par drone était considérée comme une chimère, mais à présent, plusieurs opérateurs postaux choisissent de tester cette technique pour éviter de manquer le train si la distribution par drone décolle à l'avenir.

«Nous voulons expérimenter différentes options de distribution praticables en Finlande et augmenter la liberté de choix des clients», a déclaré récemment Jukka Rosenberg, vice-président de Posti responsable des services des colis et de la logistique.

La technique est à présent éprouvée: les drones sont de toute évidence en état de vol. Le test de la Poste suisse a eu lieu dans un petit aérodrome au milieu de champs et de bosquets près de Neuchâtel. On a pu entendre le bourdonnement du drone lorsqu'il s'est envolé avec son paquet vers sa destination, pour voler brièvement avant de revenir et d'atterrir.

Cependant, des améliorations s'imposent encore avant que les drones puissent vraiment décoller. C'est la durée de vie des batteries qui est le plus grand défi technique. En outre, il existe de sérieux soucis de sûreté et de sécurité: des gens pourraient être blessés ou endommager le drone qui s'approche trop. GeoPost de la Poste suisse s'est attelé aux problèmes de sécurité. L'entreprise a annoncé en juillet qu'elle développe, en collaboration avec SAS Atechsys, un terminal de distribution sécurisé pour les drones, comprenant le chargement, le décollage et l'atterrissage.

Les gouvernements doivent aussi répondre rapidement aux enjeux réglementaires posés par les drones. Les régulateurs du monde entier ne font que commencer à définir les règles et les conditions applicables à l'utilisation commerciale de ces engins.

«Certes, il reste un long chemin à parcourir», a déclaré en juillet à la conférence de presse Dieter Bambauer,

responsable de PostLogistics auprès de la Poste suisse.

Les opérateurs postaux n'ont pas encore établi de dossier commercial solide pour cette technique. Les restrictions en matière de taille seront un facteur essentiel: les drones conviennent le mieux aux envois légers. Les engins Matternet ONE testés par la Poste suisse peuvent ainsi porter des paquets de moins d'un kilogramme sur une distance allant jusqu'à 20 kilomètres. Les drones de GeoPost ont transporté un paquet d'environ 3 kilogrammes.

«Beaucoup de gens pensent que les drones remplaceront les facteurs», a relevé Andreas Raptopoulos, directeur général de Matternet, à la conférence de presse tenue en juillet par la Poste suisse. «Je vois les drones comme complémentaires. Je pense qu'ils nous permettront d'effectuer d'autres opérations.»

«Il s'agit d'étendre ce domaine, de se positionner comme leader dans l'espace et de comprendre le fonctionnement du système», a-t-il ajouté. «De nombreuses questions sont encore sans réponse.»

La Poste suisse estime que les drones serviront à des applications de niche. Ils pourront par exemple être utilisés si des régions sont coupées du monde par un éboulement ou par une inondation suite à des intempéries. Ils peuvent également atteindre les régions difficiles d'accès, en dépit des obstacles naturels tels que montagnes ou plans d'eau importants.

D'autres opérateurs postaux ont un point de vue similaire. GeoPost a aussi examiné le déploiement de drones en cas d'urgence ou de terrain difficile. L'unité des colis de Deutsche Post DHL a testé l'année passée la livraison de médicaments par drone sur l'île de Juist dans la Mer du Nord allemande. L'entreprise a effectué quelque 40 vols de drone de septembre à décembre 2014 avec les «Parcelcopters DHL».

«Cette forme de distribution nous permet de combler les lacunes dans les régions faiblement peuplées ou reculées telles que les îles», a expliqué dans un courriel Dunja Kuhlmann, porte-parole de Deutsche Post DHL. «Cependant, nous n'avons toujours pas de projets concrets d'utilisation de Parcelcopters DHL dans des opérations de distribution normales.»





Le drone de La Poste Suisse en vol (photo: La Poste Suisse)

L'entreprise évalue actuellement les données avant de décider de la suite des opérations dans ce programme, qui reste essentiellement un projet de recherche, selon M<sup>me</sup> Kuhlmann.

Quant à la clientèle, le secteur de la santé est actuellement l'un des plus prometteurs pour les drones. Maternnet a ainsi collaboré avec le gouvernement du Bhoutan pour distribuer des fournitures médicales dans l'ensemble du pays. La Poste suisse pourrait utiliser des drones pour la distribution régulière de médicaments aux habitants des régions reculées ou pour le transport d'échantillons et de tests de laboratoire prioritaires.

«Dans cette phase de développement, le coût de la technique et du déploiement à petite échelle limitent l'usage des drones aux biens de la plus haute valeur», a déclaré Oliver Evans, responsable de Swiss WorldCargo de la compagnie aérienne Swiss, qui s'est associée avec

la Poste suisse pour les essais de drones. «L'industrie pharmaceutique et le secteur de la santé s'intéressent le plus à cette technique dans ce domaine, où elles ont besoin d'un transport fiable, rapide et sûr.»

«Le coût du déploiement de la technique baissera rapidement avec le temps. D'autres applications deviendront alors certainement intéressantes», a ajouté M. Evans. **CM**



**VIDÉO:**

<https://www.facebook.com/SwissWorldCargo>

# Japan Post lance une IPO

Japan Post Holdings Co. et ses unités de banque et d'assurance affiliées ont fait une entrée solide en bourse de Tokyo en novembre, ce qui est de bonne augure en vue de l'objectif du gouvernement, qui souhaite mobiliser 4 billions de JPY (32.9 milliards d'USD) pour la reconstruction des régions au nord-est du Japon, les plus touchées par le grand tremblement de terre de mars 2011.

**TEXTE:**  
**JULIAN RYALL**  
**A TOKYO**

C'est la plus importante première offre publique depuis la vente de Nippon Telegraph and Telephone Corp en 1987 et la plus grande mise en bourse jamais vue dans le secteur postal à l'échelle mondiale. C'est aussi l'aboutissement d'un processus parfois controversé qui a été initié par le Premier ministre Jun'ichiro Koizumi en 2005.

Les premiers résultats sont positifs: le premier jour de cotation, le titre de la poste japonaise a atteint à 1 631 JPY (13,40 USD), contre un prix initial de 1 400 JPY, et celui de la banque postale a bondi même de 1 450 à 1 680 JPY. L'assurance postale japonaise affiche le meilleur résultat: son action est passée du prix initial de 2 200 JPY à 2 929 JPY peu après 10h le premier jour.

## Réformes économiques

La vente de l'opérateur postal est un élément essentiel des réformes économiques du Premier ministre Shinzo Abe dites «Abenomie»; le gouvernement espère qu'elle conduira à un «cercle économique vertueux» permettant de déplacer l'épargne des ménages des dépôts bancaires vers les investissements sur le marché des actions.

L'ampleur de la privatisation des composantes les plus profitables de la poste japonaise dépasse tout ce qui a été jamais tenté dans le secteur, selon Marie-Odile Pilley, ancienne analyste de la concurrence auprès de la Commission européenne et experte en développement et en services financiers postaux à l'Union postale universelle. Or, les expériences des autres pays ont à son avis été mitigées.

«Deutsche Post a été privatisée par étapes pour devenir une institution mondiale florissante grâce à sa robustesse dans les domaines postal et logistique, mais ces branches sont relativement faibles au Japon en raison de la forte concurrence de la poste chinoise dans le secteur international», déclare M<sup>me</sup> Pilley.

Et d'ajouter que les postes belge et singapourienne ont elles aussi affiché une bonne tenue, même si une comparaison avec le Singapour est difficile, car le gouvernement y détient toujours indirectement la majorité de la société.

Par contre, la privatisation en Argentine n'a pas connu de succès, alors que Deutsche Post et Netherlands

Post service se sont départis de leurs opérations financières. Il est encore trop tôt pour juger l'expérience portugaise, même si l'introduction en bourse semble avoir réussi; quant à Poste Italiane, son programme de privatisation a eu des difficultés, le côté postal étant perçu comme faible en comparaison avec les services financiers.

## Cap vers l'avenir

Certains expriment des craintes sur l'avenir du service postal au Japon, qui est en déclin vu la croissance rapide des communications électroniques, de même que le vieillissement et le recul de la population. Selon les analystes, le service postal doit mieux s'adapter à l'époque actuelle. Naoyuki Yoshino, professeur émérite à l'université Keio qui préside le conseil du système financier du Premier ministre Abe, reconnaît que notamment les services postaux physiques dans les régions les plus reculées du Japon sont en danger, mais il estime que le service doit s'adapter aux réalités actuelles.

«Selon ma proposition, un bureau de poste physique n'est pas nécessaire dans chaque collectivité japonaise: un véhicule pourrait servir de bureau de poste mobile dans chaque village durant une journée de la semaine», a-t-il affirmé.

Le bureau de poste futur pourrait servir de canal de vente à des produits fournis par le secteur bancaire privé, tels que les obligations, les actions et les assurances. En outre, il est nécessaire d'améliorer le service de courrier des bureaux de poste et de prendre des mesures permettant de mieux répondre aux attentes de la clientèle dans la gestion des actifs auprès des deux unités financières, affirment les analystes en évoquant la baisse de 23,2% du bénéfice net du groupe projetée par Japan Post Holdings pour l'année allant jusqu'en mars 2016.

La société demeure toutefois un géant: elle emploie 237 000 personnes dans le pays entier, elle a généré un revenu de 152 milliards d'USD en 2014 et elle totalise une fortune de 2,84 billions d'USD, ce qui la place au 13<sup>e</sup> rang dans la liste Fortune Global 500 des plus grandes entreprises du monde. JR



## ALLEMAGNE

**DEUTSCHE POST** a étendu son portefeuille de services de gestion des identités en lançant le portail POSTID. Les clients des entreprises utilisant POSTID ont désormais la possibilité de traiter sur une même plateforme tous les processus liés à leur identité postale, y compris le nouveau processus purement numérique.

## BELGIQUE

**BPOST** a lancé un nouveau service de livraison de produits d'épicerie en ligne à Anvers pour les clients qui commandent auprès des détaillants partenaires via le site web [www.combo.be](http://www.combo.be). Les frais s'élèvent à 9,95 EUR pour la livraison le lendemain et parfois dans la journée.

## CANADA

Après la victoire récente du Parti libéral, **POSTES CANADA** a annoncé la suspension du déploiement futur du programme visant à convertir la distribution à domicile en la livraison aux boîtes postales communautaires.

Selon la poste, des efforts afin de mettre en suspens le programme de façon ordonnée sont en cours. Il s'agit d'environ 460 000 adresses à l'échelle du pays pour lesquelles le processus de conversion aux boîtes postales communautaires a déjà été entamé. Les conversions prévues pour novembre et décembre 2015 et celles annoncées pour 2016 ont été suspendues.

Postes Canada a lancé à Richmond Hill, Ontario, une nouvelle «boutique concept» offrant un service au volant pour le ramassage des colis et visant à répondre aux besoins du cyberacheteur. Des postes libre-service permettent aux clients de recevoir leurs colis et d'envoyer leurs retours.

Postes Canada livre actuellement deux sur trois colis e-commerce dans le pays et estime que ce secteur offre un fort potentiel de croissance.

## CHINE (RÉP. POP.)

**ALIBABA**, le géant chinois de l'e-commerce, étend sa présence sur le marché européen. La société agrandit son bureau de Londres, qui servira de plaque tournante européenne, et ouvre un bureau de pays à Milan en Italie. Des bureaux en France et en Allemagne vont suivre.

## CROATIE

**HRVATSKA POŠTA** passe au vert avec une nouvelle flotte de 180 vélos électriques, qui remplaceront les mobylettes des facteurs. La so-

ciété escompte une réduction de coûts et d'émissions de CO<sub>2</sub>. Les vélos atteignent une vitesse maximale de 25 km/h et ont une autonomie d'au moins 60 km.

## CUBA

A la suite du rétablissement des relations diplomatiques entre les Etats-Unis et Cuba en juillet, le service postal devait reprendre entre les deux pays avant fin 2015, selon des sources états-uniennes. Les Etats-Unis et Cuba devaient lancer un programme postal pilote utilisant les aéroports de Miami et de La Havane. Le courrier direct entre les deux pays a été interrompu en 1963, même si les lettres et les colis peuvent être envoyés via le Mexique et le Canada.

## DANEMARK, SUÈDE

Dans son rapport intermédiaire pour la période de janvier à septembre 2015, **POSTNORD** constate que la société est toujours sur la bonne voie, mais dans un monde même plus riche en défis.

Les ventes nettes de 28,917 milliards de SEK (3,4 milliards d'USD) ont baissé par rapport à la même période de l'année précédente (29,350 milliards de SEK); en revanche, le résultat opérationnel ajusté a enregistré un léger plus à 426 millions de SEK.

## ÉTATS-UNIS

**ETSY** a démarré à New York un service pilote de livraison le jour même ou le lendemain, Etsy ASAP, qui travaille en partenariat avec Postmates. ASAP permet aux vendeurs associés de livrer aux acheteurs à Manhattan et dans des parties de Brooklyn et de Queens au prix unique de 20 USD, indépendamment du contenu et de la destination de la commande.

L'associé logistique d'Alibaba **CAINIAO** et **UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS)** ont uni leurs forces pour développer de nouvelles solutions de transport international et améliorer le service logistique tant pour les vendeurs que pour les acheteurs dans l'e-commerce transfrontalier.

Les deux sociétés collaboreront afin d'accélérer la livraison des produits vendus par AliExpress aux consommateurs états-uniens; en outre, USPS aidera Cainiao à étendre ses réseaux à l'échelle mondiale, notamment en Amérique du Sud.

Le géant en ligne **EBAY** introduit de nouveaux paramètres d'évaluation du taux de livraison à temps et modifie ses conditions de retour. Selon eBay, l'acheteur doit pouvoir

tabler sur des données objectives plutôt que sur les avis subjectifs des acheteurs dans l'évaluation de sa performance, notamment en matière de livraison.

A partir de mai 2016, eBay prolongera le délai de retour de ses vendeurs les mieux notés de 14 à 30 jours pour la plupart des articles.

David Vos, responsable du programme **GOOGLE X'S PROJECT WING**, a déclaré lors d'une convention sur le contrôle aérien à Washington, D.C. que sa société espérait offrir un service de livraisons par drones dès 2017. En s'exprimant lors de la conférence annuelle d'ATCA le 2 novembre, il n'a pas dévoilé les détails concernant le type de drones que Google envisageait utiliser ou le genre de colis. Google X a confirmé ensuite ces dires dans une déclaration, tout en précisant que 2007 n'était pas un engagement, mais un espoir.

## FINLANDE

Selon **POSTI GROUP**, ses ventes nettes étaient de 373,5 millions d'EUR au 3<sup>e</sup> trimestre de 2015, soit 14,2% de moins que durant la même période de 2014. Si l'on considère les 3 premiers trimestres de 2015 (janvier à septembre), les ventes nettes du groupe ont baissé de 11,1%, passant à 1,2 milliard d'USD. Le volume de colis a augmenté de 4%, alors que les volumes de courrier ont comme prévu continué à reculer. Les résultats du troisième trimestre sont parus la même semaine où des centaines d'employés postaux étaient en grève à Helsinki, Vantaa, Turku, Oulu, Jyväskylä, Kemi et Seinäjoki pour protester contre l'utilisation de personnel temporaire à la poste.

## INDE

**AMAZON INDIA** a créé en Inde le premier service intégré de paiements et de logistique destiné aux sites web d'e-commerce. Les vendeurs et les enseignes peuvent permettre aux acheteurs d'utiliser leur compte Amazon, d'employer une large palette de moyens de paiement, y compris les remboursements, et de voir leurs produits livrés via l'infrastructure d'Amazon. Amazon India offre à ses «partenaires de livraison» des prêts pour véhicule sans mise de fonds. Ces partenaires ont à ce titre la possibilité de remplacer leur deux-roues par la petite camionnette Mahindra «Jeeto».

Amazon mène actuellement une phase pilote à Hyderabad, pour étendre ensuite son initiative aux partenaires de livraison d'Amazon à l'échelle nationale. A Hyderabad, le programme est ouvert aux partenaires qui ont travaillé avec la société au moins cinq mois.



## ITALIE

Le gouvernement italien a lancé la première offre publique de **POSTE ITALIANE**. Une présentation aux investisseurs et une vente d'actions aux employés de la poste ont eu lieu en octobre.

Selon le Trésor italien, l'offre porte sur une participation d'environ 38 %. La valeur initiale de la société est estimée à 8,8 milliards d'EUR.

## KENYA

En vertu d'un contrat conclu entre **POSTA KENYA** et l'entreprise d'e-commerce KiliMall, des cyberacheteurs pourront utiliser le réseau national d'environ 600 bureaux de poste pour venir chercher les paquets et passer les commandes.

En juin, Posta Kenya a signé un accord avec l'exploitant d'un autre portail en ligne, Jumia, permettant à ses cyberacheteurs d'utiliser les bureaux de poste comme points de ramassage.

## LITUANIE

**BALTIC POST**, un sous-traitant de la poste lituanienne, étend son réseau LP EXPRESS de terminaux de livraison de colis en libre-service, dont le nombre passera de 71 à 80. Les nouveaux terminaux seront installés dans de grands centres commerciaux. La société prévoit aussi de mettre en place de nouveaux casiers dans les locaux existants.

Le nombre d'envois postaux envoyés et collectés via terminaux en libre-service a plus que doublé en 2015. Les clients peuvent utiliser ces terminaux pour envoyer des paquets à des adresses en Lituanie et dans 22 pays européens.

## MALAISIE

**POS MALAYSIA** annonce une croissance continue dans les domaines du courrier, des envois express et des colis. Au premier trimestre de l'année financière en cours, lequel a pris fin le 30 juin 2015, Pos Malaysia a enregistré un bénéfice net de 22,7 millions de MYR (5,2 millions d'USD), soit 16% de moins que durant la même période de l'année précédente. Cependant, les recettes ont augmenté de 6% à 390,37 millions de MYR, ce qui s'explique surtout par des volumes accrus dans les secteurs du transbordement et du courrier.

## NOUVELLE-ZÉLANDE

**NEW ZEALAND POST** prévoit de réduire le service de distribution de six à cinq jours pour 6% de ses clients ruraux, ce qui portera à 16% la part de la clientèle rurale concernée par le service réduit. Des modifications apportées en

2013 à l'accord entre la poste néo-zélandaise et le gouvernement en raison des volumes du courrier en baisse permettent de réduire les tournées de distribution du courrier à cinq jours.

## QATAR

**Q-POST** se propose de réaliser début 2016 un projet pilote relatif aux casiers à paquets. Faleh Al-Naimi, PDG de Q-Post, a déclaré que la société allait offrir de nouveaux emplacements de distribution tels que des centres commerciaux, des quartiers résidentiels et des campus d'enseignement pour promouvoir les achats en ligne.

## ROYAUME-UNI

Le gouvernement britannique a liquidé sa participation dans **ROYAL MAIL**, en vendant la part de 13% au prix de 591 millions de DBP (894,6 millions d'USD) et en cédant le solde de 1% aux employés postaux. La vente signifie que Royal Mail est à présent entièrement aux mains du secteur privé pour la première fois dans son histoire de 500 ans. Ses employés détiennent une participation de 12%.

Par ailleurs, Royal Mail a étendu son réseau Local Collect en créant de nouveaux points de collecte dans 1 222 bureaux distributeurs. Selon l'opérateur, Amazon sera le premier détaillant à faire usage du réseau étendu. Local Collect était déjà disponible dans quelque 10 500 bureaux de Post Office. Royal Mail a lancé ce service en 2013 en partenariat avec Post Office.

## SAINT-CHRISTOPHE-ET-NIEVES

**THE GENERAL POST OFFICE** déploie actuellement un nouveau service de boîte aux lettres qui permettra à la population de Saint-Christophe-et-Niévès d'acheter en ligne des produits qui seront livrés à une adresse états-unienne pour être ensuite acheminés à la fédération. GPO PAC, le service de colis et de fret de l'opérateur, a mené à bien la phase d'essai avant de lancer le service en octobre.

## SINGAPOUR

**SINGPOST**, l'opérateur postal national de Singapour, acquiert une participation de 96,3% dans TradeGlobal, une société basée aux États-Unis qui offre des solutions d'e-commerce de bout-en-bout (E2E) aux enseignes de mode, de beauté et d'art de vivre.

Une deuxième acquisition de SingPost dans le domaine de l'e-commerce porte sur une participation majoritaire dans Jagged Peak, une

société de solutions logicielles et de services de chaîne logistique qui a des entrepôts dans plus de 20 localités aux États-Unis.

SingPost peut aussi se targuer d'être le premier service postal à avoir utilisé un drone pour une livraison point à point authentifiée. L'essai de distribution de courrier et de colis par drone a eu lieu entre Lorong Halus et Pulau Ubin à Singapour: c'était un vol de cinq minutes. Le drone a transporté une lettre et un t-shirt sur une distance de deux kilomètres.

L'opérateur développe le premier centre commercial proposant une gamme complète de solutions logistiques d'e-commerce. Selon SingPost, la nouvelle galerie marchande en ligne à Singapore Post Centre offrira tout sous le même toit aux boutiques virtuelles et aux commerces classiques.

Les prestations en matière de commerce électronique comprendront les commandes par Internet en magasin et des horaires flexibles de livraison et de ramassage. Le nouveau centre est prévu vers le milieu de 2017.

*Textes par Clare O'Dea*

# 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



# TOGETHER

Ensemble



DES SOLUTIONS POSTALES ET LOGISTIQUES

Vos activités liées au traitement des objets de correspondance nécessitent une totale maîtrise du process et une grande flexibilité. Nous avons intégré cette réalité et mettons tout notre savoir-faire à votre service. Ensemble, nous pouvons déployer des solutions sur mesure pour atteindre vos objectifs.

Construire l'avenir, ensemble.

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

 **SOLYSTIC**  
a NORTHROP GRUMMAN company