

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

# UNION POSTALE




Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

DÉCEMBRE 2015 –  
JANVIER 2016 / N°4

Les recettes  
de la poste en hausse  
La Journée mondiale de  
la poste

Travailler ensemble  
pour sécuriser le  
courrier



# post

Un point, c'est... tout!

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



UPU

UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

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





Couverture: Getty Images

## STRATÉGIE POSTALE DE DOHA

Quatre buts à atteindre d'ici à 2016



**1** Améliorer  
les réseaux



**2** Fournir  
les connaissances



**3** Promouvoir  
l'innovation



**4** Encourager  
la durabilité

### POUR PLUS D'INFORMATIONS:

[actualites.upu.int/coup-doeil/strategie-postale-mondiale/](http://actualites.upu.int/coup-doeil/strategie-postale-mondiale/)

décembre 2015 –  
janvier 2016

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

**CONTRIBUTEURS:** David Koch (DK), Clare O'Dea (CO),  
Emmanuel Duh (ED), Julian Ryall (JR)

**RÉDACTION FRANÇAISE:** Snejana Jovanovic

**GRAPHISME:** Die Gestalter, Suisse

**ABONNEMENTS:** [publications@upu.int](mailto:publications@upu.int)

**PUBLICITÉ:** [faryal.mirza@upu.int](mailto: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](mailto:faryal.mirza@upu.int)

**SITE WEB:** [news.upu.int/magazine](http://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 pour qui le magazine est 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](mailto:faryal.mirza@upu.int)).

**07 COMPTE-RENDU**  
**Forum vise le développement inclusif**  
L'Afrique de l'Ouest ouvre le débat sur le rôle de la poste

**08 COUVERTURE**  
**Et le colis devint sûr !**  
Plus de 40 pays ont alerté le public sur les risques liés aux produits dangereux et interdits

**16 STATISTIQUES**  
**Recettes postales et tonnage de lettres en hausse**  
Publications des derniers chiffres de l'UPU

**20 L'INTERVIEW**  
**Au coeur de l'action**  
Le PDG de LibanPost s'exprime sur les opérations de transformation

**22 LA JOURNÉE MONDIALE DE LA POSTE**  
**Journée mondiale de la poste 2015 : fêter la poste**  
Visite guidée des pays et des événements

**26 TOUR D'HORIZON**  
**La poste japonaise veille sur les personnes âgées**  
Des innovations technologiques relient la poste aux personnes âgées

**28 Amazon prévoit d'étendre son réseau**  
Les dernières avancées du géant du e-commerce

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

**5 Note de la rédaction**

**29 Flash info**

QUALITÉ DU SERVICE

## Les ateliers «Qualité» de l'UPU autonomisent les postes



Les participants se félicitent d'avoir l'occasion d'apprendre les uns des autres (Photo: iStock)

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

Les représentants postaux de quelque 20 pays de la région Asie-Pacifique se sont réunis récemment à Manille (Philippines) lors d'un atelier de l'UPU sur l'emploi d'outils innovants pour améliorer l'exploitation. Cet événement, qui a eu lieu du 30 novembre au 4 décembre 2015, fait partie d'une série d'ateliers sponsorisés par l'UPU et organisés dans toutes les régions du monde. Plus de 100 opérateurs désignés prennent part à ce programme mondial.

La rencontre de Manille a été conçue pour familiariser les participants avec des systèmes de l'UPU tels que le système de contrôle de la qualité (QCS). Cet outil utilisant les données des codes à barres permet aux postes d'identifier les goulots d'étranglement dans le transport international, connu comme l'étape 2 de la chaîne logistique (voir «Entrer dans la zone de qualité», Union Postale 1/2015). Les participants ont aussi pu voir le bureau central des postes et le bureau d'échange (BE) de Manille en pleine action.

### Cambodge

L'un des participants était Roda Tep, responsable de la qualité de service auprès de la poste cambodgienne. Interrogée sur l'utilité des ateliers sur la qualité de service, elle a évoqué l'échange utile de connaissances et d'expériences entre conférenciers et participants, en ajoutant que l'atelier «nous a encouragés et inspirés quant à la manière de respecter des normes appropriées pour l'exploitation postale». Elle a noté en particulier que les indicateurs de performance clés «nous aident à identifier les points forts et les points faibles du pays et à maximiser la productivité».

Une amélioration des résultats en matière de qualité de service a été constatée récemment au Cambodge, mais il reste des défis à relever. «Le Cambodge connaît une croissance rapide, ce qui se traduit par beaucoup de changements d'adresse en périphérie des villes», a déclaré M<sup>me</sup> Tep. «Ces déplacements de population entraînent des retards dans la distribution du courrier aux clients.»

Une compagnie aérienne partenaire qui ne dispose pas de système

d'échange standard de données est un autre obstacle significatif. Le savoir-faire insuffisant du personnel est un autre problème. «Rares sont ceux qui comprennent et savent analyser les différents rapports de performance», estime M<sup>me</sup> Tep.

L'UPU a attribué en 2014 au Cambodge un certificat de niveau C, qui atteste les progrès faits par l'opérateur postal en matière de gestion générale de la qualité.

### Iran

Participer aux projets de l'UPU portant sur l'amélioration de la qualité de service, «c'est comme apprendre à conduire», a déclaré Saber Keramati, expert postal de la poste iranienne. «Les ateliers et les projets me font penser à une école de conduite», a-t-il indiqué, en ajoutant que le processus a aidé la poste à développer le savoir-faire et à améliorer l'exploitation, surtout en ce qui concerne le service à la clientèle.

La poste iranienne a reçu en 2014 un certificat de niveau B pour la qualité de service, qui porte sur les opérations des bureaux d'échange et des

## Améliorer la chaîne logistique

Alors que le cycle de la Stratégie postale de Doha s'achève, le rythme des travaux s'intensifie à l'UPU. Des efforts pour moderniser le réseau postal mondial ont culminé avec des ateliers régionaux destinés à améliorer la qualité de service. Un des exemples à cet égard est l'atelier de Manille décrit dans ce numéro. Les témoignages venant de divers pays prouvent l'importance de ce type de formation.

Parmi les autres nouvelles, nous avons la campagne de sensibilisation à la question des marchandises dangereuses et des objets interdits qui s'accélère, comme le montre l'article phare. Plus de quarante pays sont concernés et utilisent des outils de communication pour faire réfléchir le client à deux fois avant d'expédier ce type d'objets par la poste. Il s'agit de rendre le réseau postal plus sûr pour tous les partenaires de la chaîne logistique, tout en garantissant une transmission du courrier aussi efficace que possible.

Un article sur la Journée mondiale de la poste 2015 révèle tout l'intérêt que cette journée internationale suscite partout dans le monde. Beaucoup de bureaux de poste avaient ouvert leurs portes au public, tout en lançant de nouveaux produits et services, en allant au contact des personnes âgées et malades, et en honorant les gagnants de leurs concours épistolaires nationaux. Ils mériteraient tous d'être cités ici. Merci à vous tous qui profitez de cette Journée mondiale pour affirmer votre conviction quant à l'utilité de la poste.

**FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF**

centres de tri et sur les relations avec les partenaires clés, notamment les compagnies aériennes, les douanes, les autorités de sécurité et les autres opérateurs postaux.

### Philippines

Le transport international représente le défi principal que doit relever l'opérateur désigné des Philippines en ce qui concerne la qualité de service, vu que la poste «ne dispose pas de mécanisme de retour d'informations pour savoir exactement quand les envois ont été chargés», a déclaré Olivia Valderama de PHLPost.

Les autres enjeux comprennent les problèmes liés à la sécurité du courrier, notamment la «réception d'envois ouverts ou endommagés». M<sup>me</sup> Valderama a précisé que les Philippines ont également besoin de meilleurs processus informatiques pour relier les quelque 7 000 îles constituant le pays.

Elle a qualifié les ateliers d'utiles, en ajoutant: «nous sommes accompagnés afin d'améliorer la qualité de service conformément aux normes internationales et nous apprenons

des stratégies et outils permettant de réaliser les différentes étapes des projets.»

### Approche régionale

La qualité de service est centrale dans tous les types d'organisation et quel que soit la nature des produits ou services fournis, selon Mansour Gueye, Coordonnateur de la qualité de service au Bureau international de l'UPU. «Dès lors, l'enjeu pour les opérateurs est de mettre en œuvre les plans d'action afin de satisfaire les exigences relatives à la fourniture d'un service de bonne qualité.»

Les rapports du système de contrôle de la qualité (QCS) fournissent d'excellentes données de départ pour élaborer des d'action pour améliorer la qualité, selon Ján Bojnanský, qui dirige et organise les ateliers en qualité de conseiller de l'UPU.

Les opérateurs désignés des Pays-membres de l'UPU disposent à titre gratuit d'outils en ligne tels que QCS. Cependant, nombre d'entre eux ne connaissent pas les technologies ou ne les ont pas encore appliquées.

Outre les outils en ligne, l'atelier de Manille était consacré aux opérations relatives aux colis et au processus de certification de l'UPU en matière de qualité de service. Il a été accueilli par PHLPost en coordination avec l'UPU et l'Union postale de l'Asie et du Pacifique.

«A mon avis, la qualité n'est pas une question d'argent», a affirmé M. Bojnanský, en citant l'expérience de la poste slovaque, où il est chargé du commerce électronique. Il a fait remarquer que si l'opérateur désigné slovaque ne possède pas un équipement de pointe, il a néanmoins obtenu d'excellents résultats en matière de qualité de service. «Il s'agit d'utiliser les outils dont on dispose.»

En reconnaissant l'importance de ce sujet dès 2012, le Congrès de l'UPU à Doha (Qatar) a adopté une résolution en faveur du programme de qualité de service pour 2013–2016, mis en œuvre dans des plans d'action élaborés par et pour chaque région du monde et réalisés sur le terrain par chaque pays. **DK**



## La «joie de vivre» tunisienne au siège de l'UPU



*Jessica Gerschultz pose devant l'oeuvre de Gorgi à l'UPU*

La fresque murale moderniste exposée au siège de l'Union postale universelle (UPU) à Berne a tout particulièrement interpellé une historienne de l'art venue des Etats-Unis pour étudier cette œuvre d'art en céramique.

Jessica Gerschultz, professeure assistante d'études africaines et afro-américaines à l'Université de Kansas, fait actuellement des recherches pour un livre sur le modernisme en Tunisie. Elle est venue voir de ses propres yeux l'œuvre murale «La joie de vivre» réalisée en 1963 par Abdelaziz Gorgi, artiste tunisien renommé.

«Je suis très heureuse de voir une nouvelle œuvre de Gorgi», a déclaré M<sup>me</sup> Gerschultz, «surtout une qui soit si bien conservée». La céramique murale, signée et datée en haut à gauche, est l'une des trois seules œuvres de Gorgi visibles en Europe.

Cette œuvre surréaliste, dépeignant deux musiciens dans un bateau

sous un soleil rouge, a été offerte à l'UPU en 1965 par La Poste tunisienne. Elle fut d'abord exposée dans les anciens locaux de l'UPU, à Berne, avant d'être transférée dans le bâtiment actuel en 1970.

L'œuvre de Gorgi en carreaux de faïence la plus importante de cette période orne la façade du palais présidentiel à Monastir, en Tunisie, et représente des scènes lyriques avec chevaux, arbres et vie marine. L'œuvre abritée par l'UPU est du même genre et évoque des scènes sous-marines et de jardins, accompagnées de symboles du patrimoine culturel tunisien, selon M<sup>me</sup> Gerschultz.

Gorgi a étudié à l'École des Beaux-Arts de Tunis de 1944 à 1949 et accompli par la suite une formation en céramique à Paris de 1949 à 1953. Il était un membre fondateur de l'École de Tunis, un groupe d'artistes tunisiens, français et italiens, qui fut le fer de lance du mouvement moderniste en Tunisie.

Comme il se doit pour un artiste honoré à l'UPU, Gorgi a aussi dessiné plusieurs timbres.

Outre la plus grande collection mondiale de timbres-poste, l'UPU abrite aussi une importante collection d'œuvres offertes par les Pays-membres au cours de ses 140 ans d'histoire. **co**

# Forum vise le développement inclusif

Les ministres et directeurs des postes se sont rencontrés en Côte d'Ivoire en décembre 2015 pour débattre du rôle des postes africaines au niveau national, de l'inclusion financière postale et comment impliquer chaque citoyen grâce au réseau postal.

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

Dans son allocution d'ouverture, Bruno Koné, ministre ivoirien de la poste et des télécommunications, a souligné les possibilités qui s'offrent aux postes de participer pleinement au développement économique et social, en notant l'importance accordée au secteur postal par le gouvernement ivoirien. «Tout est actuellement mis en place pour que le secteur postal, longtemps négligé, puisse se mettre entièrement au service de l'activité économique des populations», a-t-il déclaré aux délégués.

Pascal Clivaz, Vice-Directeur général de l'UPU, a affirmé dans son discours que les questions abordées lors de la rencontre étaient très pertinentes et conformes aux objectifs de l'UPU. La participation de MM. Koné, Clivaz et d'autres hauts fonctionnaires à cet événement de deux jours a mis en exergue la reconnaissance croissante de la poste comme vecteur de développement national en Afrique.

Pour sa part, M. Koné a souligné que les postes devraient transformer leurs activités en se positionnant comme acteurs clés dans les stratégies de développement national. «Plus que jamais, la poste d'aujourd'hui doit aller au-delà de ses missions traditionnelles, pour se présenter comme un véritable acteur du développement.»

## Unité panafricaine

Un autre orateur, M. Younouss Djibrine, Secrétaire général de l'Union panafricaine des postes (UPAP), a rappelé dans un discours que les défis à relever par les postes africaines comprenaient la «concurrence impitoyable» résultant d'une libéralisation rapide, «les innovations technologiques presque quotidiennes étourdissantes, et la sophistication grandissante des besoins d'une clientèle exigeante».

En outre, il a critiqué des partenaires postaux d'autres pays, qui effritent «les sacro-saints principes fondateurs de l'universalité de l'UPU et de l'unité territoriale [...] de tous ses pays membres». Face à ces difficultés, il a appelé les postes à adopter à l'échelle continentale une vision d'innovation postale et d'inclusion, par souci



400 participants ont rejoint le Forum à Abidjan (Photo: iStock)

de «plus de 76 % de la population adulte, qui ne disposent ni de comptes bancaires, ni d'accès à d'autres services financiers».

M. Djibrine a aussi exhorté les postes à maximiser les ressources destinées au financement du développement, à réduire les frais de transfert élevés et la fracture numérique, à améliorer l'accès au service public et à créer les opportunités économiques pour les populations cibles, tout en maintenant et améliorant la qualité de service.

Il a également affirmé que de tels buts requièrent une action concertée à l'échelle continentale, notamment face à la puissance de l'économie mondiale. «Tous les acteurs des services postaux africains doivent se donner la main en vue d'œuvrer pour l'intégration totale, inclusive et innovante du continent», a-t-il déclaré.

Quelque 400 participants de 31 pays ont assisté les 10 et 11 décembre au Forum postal africain, à Abidjan, siège du gouvernement en Côte d'Ivoire. **DK**



# Et le colis devint sûr !

Le consommateur peut considérer qu'il est complètement anodin d'envoyer par courrier international un téléphone portable avec batterie ou du dissolvant pour vernis à ongles. Or, ces produits présentent un risque pour la santé et la sécurité des employés postaux, des personnes impliquées dans la chaîne logistique mondiale et du public. L'UPU a donc lancé une campagne de sensibilisation aux risques.

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

Comme les postes livrent de plus en plus de biens de consommation, les enjeux augmentent. Des incendies liés à des batteries au lithium et d'autres incidents semblables ont déjà fait des victimes. Ils peuvent également conduire à des retards coûteux et causer des dommages. En outre, les consommateurs qui ne connaissent pas les règles ou ne savent pas ce qu'ils peuvent envoyer par courrier postal international sont susceptibles d'être frustrés lorsque leurs envois n'arrivent pas à temps.

Avec le soutien des partenaires représentant les douanes et les transports aériens, l'UPU a donc lancé une campagne de sensibilisation à ces questions. Il s'agit de réduire les retards et de montrer que les opérateurs postaux désignés se soucient de la santé des clients, des employés postaux et de tous les acteurs impliqués dans la chaîne logistique.

## Règles internationales

L'article 18 du Manuel des colis postaux de l'UPU contient les dispositions relatives aux marchandises dangereuses et aux objets interdits. Ceux-ci comprennent non seulement les explosifs, mais aussi des répliques ou des explosifs inertes, tels que les grenades de fantaisie, et les matières inflammables ou radioactives.

Cependant, les membres du Groupe «Sécurité postale» de l'UPU sont convenus qu'une campagne de communication pour sensibiliser le public apporterait un soutien bienvenu aux postes. Le Groupe «Sécurité postale» et le Programme «Communication» du Bureau international y ont œuvré côte à côte dans le cadre de ce qui devait s'avérer une collaboration exemplaire entre un groupe de l'UPU et le Bureau international dans ce domaine.

Le slogan de la campagne de l'UPU est «Colis sécurisé, livraison assurée». Les colis sont notamment les protagonistes de trois dessins animés, qui présentent les risques liés à l'expédition d'explosifs, de matières inflammables et de marchandises contrefaites ou piratées. Alors que les colis ordinaires sûrs voyagent heureux sur le tapis roulant, les «méchants» représentant les marchandises dangereuses et interdites sont démasqués et arrêtés.

Les opérateurs désignés qui souhaitent participer peuvent utiliser les supports de communication conçus pour être facilement adaptés aux différents marchés et langues, disponibles en anglais, en français, en russe, en chinois et en espagnol. Les partenaires de la campagne comprennent l'Association du transport aérien international, l'Organisation de l'aviation civile internationale et l'Organisation mondiale des douanes.

## Batteries et piles au lithium

Les batteries et piles au lithium sont un souci majeur des services postaux. Omniprésentes dans les produits électroniques de consommation courante tels que les smartphones, les ordinateurs portables et les e-cigarettes, elles sont souvent envoyées à des modélistes amateurs qui ont besoin de batteries ou de piles de puissance pour leurs voitures ou leurs drones télécommandés. Par ailleurs, l'opérateur désigné du Kazakhstan a noté que les volumes d'e-cigarettes envoyées par la poste augmentaient en raison du commerce électronique.

Aux Emirats arabes unis, Doubaï est une plaque tournante commerciale bien connue, qui importe et exporte des produits électroniques notamment en Afrique du Nord et de l'Est. La poste des Emirats a remarqué que de nombreux clients ne connaissaient pas la différence entre les batteries au lithium et les autres batteries. «Vous ne





Les opérateurs postaux, ici à Hong Kong, publient leur matériel de campagne sur leurs sites web pour plus de facilités

9

pouvez pas arrêter la technologie, mais il faut simplifier pour la clientèle ce qui peut être envoyé par la poste et ce qui ne peut pas l'être», a déclaré Jassim Rabia Al Awadhi, responsable principal de la santé, de la sécurité et des contrôles auprès de la poste.

La poste des Emirats utilise les supports de la campagne en trois langues (arabe, anglais et ourdou) pour sensibiliser principalement son personnel multinational. «La campagne a effectivement enrichi nos activités et nous en remercions l'UPU», a affirmé M. Al Awadhi.

En outre, il a souligné le rôle essentiel d'un étroit partenariat avec les douanes. «C'est un élément important vu que nous ne contrôlons pas les envois nous-mêmes. Le public ne sait pas que ce sont les douanes et non la poste qui contrôlent les paquets», a-t-il expliqué.

La poste est sur le point de signer un protocole d'accord avec les autorités douanières nationales pour permettre une collaboration étroite et transparente.

Comme ces objets prolifèrent, les acteurs de la chaîne logistique internationale prennent de nouvelles mesures pour garantir la sécurité. L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), institution sœur de l'UPU, a mis à jour ses règles en 2013. Désormais, les postes doivent remplir des conditions spécifiques avant de pouvoir acheminer des équipements munis de piles ou de batteries au lithium, qui doivent toujours se trouver à l'intérieur des appareils pour éviter le risque d'écrasement.

Au moment de la rédaction de cet article, 26 postes

avaient reçu l'agrément de leur autorité nationale de l'aviation civile pour le transport de tels équipements.

Les batteries de qualité sont généralement sûres, mais les substituts bon marché présentent plus de risques.

De nombreux incendies et explosions ont été causés par des batteries défectueuses installées dans des skateboards électriques appelés gyropodes. Un certain nombre de compagnies aériennes internationales ont interdit les gyropodes. Ainsi, Virgin Australia a empêché les fils de l'acteur hollywoodien Russell Crowe de prendre le leur à bord juste avant qu'ils ne montent dans l'avion. Après avoir exprimé son désarroi sur Twitter, M. Crowe a reçu une réponse de Virgin Australia: «Salut, Russell, les gyropodes posent des problèmes de sécurité en raison



#### **MANUEL DES COLIS POSTAUX DE L'UPU, DISPOSITIONS RELATIVES AUX MARCHANDISES DANGEREUSES ET AUX ENVOIS INTERDITS**

[http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualFr.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualFr.pdf)

#### **TRANSPORT D'ÉQUIPEMENTS CONTENANT DES BATTERIES OU PILES AU LITHIUM**

<http://www.upu.int/fr/activities/postal-security/dangerous-goods.html>



Après un incendie d'un avion cargo UPS, transporteur privé (Photo: USPS)

des batteries au lithium ionique et ils sont interdits par toutes les grandes compagnies aériennes australiennes et par nombre d'autres dans le monde.»

### Nouvelles procédures

Royal Gibraltar Post Office est l'une des 26 postes habilitées à transporter les équipements munis de piles ou de batteries au lithium; elle en a reçu l'autorisation en octobre 2015. Ce territoire britannique d'outre-mer connu comme base militaire stratégique est aussi toujours l'un des premiers à prendre des mesures pour limiter le nombre d'objets dangereux ou interdits dans le courrier.

L'opérateur désigné est au service de 32 000 habitants d'un territoire de moins de 6 km<sup>2</sup>. Cette petite superficie permet une mise en œuvre rapide, ce qui en fait une sorte de laboratoire, selon David Ledger, PDG de

Royal Gibraltar Post. Après l'interdiction des parfums dans le courrier international, les agents postaux ont ainsi été immédiatement chargés de conseiller les parfumeries au sujet des nouvelles restrictions, de sorte qu'elles puissent en informer les touristes acheteurs.

Plus récemment, l'opérateur désigné a réalisé un programme de formation complet pour pouvoir acheminer des envois contenant des batteries ou de piles au lithium, ce qui revêt une importance particulière pour les clients désireux de retourner par la poste des appareils tels qu'iPads. La poste a chargé un expert externe d'enseigner au personnel et aux cadres les procédures permettant de contrôler les objets dangereux dans le courrier; tous les employés ont ensuite passé un examen individuel.

Selon M. Ledger, le conseiller s'est également assuré que les organismes de contrôle des frontières connaissent les règles, et il a formé les responsables des maisons d'expédition comprenant les sociétés de réalisation des commandes et les expéditeurs de courrier en nombre. Enfin, le programme comprenait la formation des formateurs, de sorte que tout nouvel employé soit instruit à l'interne. «Les agents doivent suivre cette formation avant de pouvoir travailler au guichet», a déclaré M. Ledger.

### Sensibilisation

Gibraltar Post a aussi lancé une campagne de sensibilisation du public comprenant les supports fournis par l'UPU. Les dessins animés de l'UPU sont par exemple diffusés en continu sur deux écrans à l'intention des clients dans la file d'attente et publiés sur le site web.

Une grande affiche liste ce qu'il faut faire et ce qu'il ne

### Batteries ou piles au lithium

Les opérateurs désignés qui souhaitent transporter des équipements munis de piles ou de batteries au lithium (EPBL) doivent:

- avoir des procédures et une formation pour contrôler l'admission des envois contenant des marchandises dangereuses aux fins de transport par voie aérienne;
- obtenir l'approbation spécifique de leur autorité nationale de l'aviation civile avant d'accepter et de transporter des EPBL.

faut pas faire dans les bureaux de poste. «Nous avons enlevé des murs toute autre information pour éviter de distraire les gens», a indiqué M. Ledger. En outre, chaque boîte aux lettres est munie d'un tableau d'information soulignant la responsabilité qu'a l'expéditeur d'envoyer des marchandises sûres. Tout cela fait partie des grands efforts déployés sur l'un des plus petits territoires postaux du monde.

MaltaPost a également participé à la campagne sur les marchandises dangereuses en diffusant les supports de communication fournis par l'UPU dans tous les 36 bureaux de poste de Malte et de Gozo, les deux îles principales du pays méditerranéen.

Dans un courriel adressé à Union Postale, Yolande Spiteri, chargée du ressenti des clients auprès de MaltaPost, affirme que cette campagne de sensibilisation aide à rationaliser les services vu qu'elle familiarise les clients avec les marchandises qui pourraient endommager d'autres produits ou même nuire au personnel ou au public. «Cela contribue à l'efficacité de l'entreprise et donc, à la qualité du service offert aux clients.»

En outre, cela complète les mesures déjà prises pour réduire le volume de marchandises dangereuses dans le courrier. Conformément aux procédures d'exécution normalisées, le personnel de MaltaPost a l'obligation de connaître les objets interdits pour pouvoir les identifier sur les formules de déclaration concernant les objets envoyés par avion. Les envois sont aussi passés aux rayons X à l'aéroport, selon M<sup>me</sup> Spiteri. «Nous prenons ces mesures pour garantir l'efficacité de l'acheminement du courrier et la sécurité du public et de notre personnel.»

Belpochta, l'opérateur désigné du Bélarus, a également adopté la campagne «Colis sécurisé, livraison assurée». Selon l'opérateur désigné, les supports de communication fournis par l'UPU ont été distribués dans les bureaux de poste et publiés sur le site de l'entreprise.

Barbados Postal Service participe lui aussi à la campagne d'information. Il a diffusé les dessins animés de l'UPU dans les médias sociaux, en plus d'autres initiatives comprenant l'affichage et la publicité numérique dans les bureaux de poste.

Adam Christian de la poste autrichienne indique que les dépliants de l'UPU ont été livrés à 520 bureaux de poste en Autriche pour aider le personnel à expliquer aux clients l'importance de la sécurité du courrier.

«Ce sont nos employés qui nous ont signalé qu'un support graphique les aiderait à informer les clients», a déclaré M. Christian, en précisant que les expéditeurs privés devaient être mieux sensibilisés aux marchandises dangereuses. Et d'ajouter: «Le dépliant de l'UPU a été une bonne source d'informations et nous n'étions pas obligés d'élaborer notre propre prospectus.»



Les affiches sont bien visibles sur les comptoirs de Belposhta  
(Photo: Belposhta)

### Contrôles renforcés

A Hong Kong, une montée en flèche du courrier sortant survenue ces dernières années s'est accompagnée d'une augmentation des volumes d'envois contenant des marchandises interdites telles que les batteries au lithium. Depuis septembre 2013, l'opérateur désigné applique strictement le refus d'accepter les envois-avion contenant du parfum, des briquets et des batteries ou de piles au lithium.

Les envois acceptés sont scannés aux rayons X; s'ils ne passent pas ce contrôle, ils sont ouverts en présence du personnel postal au centre de traitement du courrier-avion par Aviation Security Company Ltd, agence chargée de la sécurité à l'aéroport international de Hong Kong.

Cependant, de nombreux objets ressemblent aux batteries au lithium lorsqu'ils sont passés aux rayons X, notamment les disques durs d'ordinateur. Résultat: de nombreux envois sont ouverts, ce qui exige du temps et de la main-d'œuvre.



#### ARTICLE EN COUVERTURE «LA SÛRETÉ AVANT TOUT», MAGAZINE UNION POSTALE 2/2012

[http://news.upu.int/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/union\\_postale\\_2\\_2012\\_fr.pdf](http://news.upu.int/fileadmin/_migrated/content_uploads/union_postale_2_2012_fr.pdf)

<http://actualites.upu.int/promotion/je-suis-un-colis-securise-ma-livraison-est-assuree/en-savoir-plus/>



Afin de promouvoir la coopération avec le public, la poste s'est employée à sensibiliser les clients. Des affiches ont été posées dans les bureaux de poste, dans les quartiers résidentiels et dans les rues de Hongkong. Les vidéos de l'UPU sur les marchandises dangereuses, sous-titrées en chinois, ont été diffusées dans les bureaux de poste équipés de téléviseurs et mises en ligne sur le site Web de l'entreprise. Enfin, des annonces radio rappellent aux gens de ne pas envoyer les marchandises dangereuses par la poste.

L'opérateur désigné affirme que ses efforts ont été fructueux: ses contrôles stricts sont désormais bien connus et les cybercommerçants évitent d'envoyer les objets concernés de peur de retours sans remboursement des frais.

En Ouganda, la sécurité du courrier représente une «priorité de sécurité nationale, surtout à la lumière du terrorisme mondial accru et des menaces connexes», a déclaré dans un courriel adressé à Union Postale James Mpango, porte-parole de la Commission des communications de l'Ouganda.

Les enjeux liés à la sécurité tendent à augmenter proportionnellement au nombre des acteurs industriels, au taux d'adoption des innovations dans le domaine des télécommunications et à l'élargissement de l'éventail des produits présentant de nouveaux risques, liés par exemple à la cybersécurité, selon M. Mpango.

A son avis, les drogues et les marchandises illégales telles que l'ivoire sont le principal souci lié aux envois sortant de l'Ouganda. C'est un exemple de la nature multidimensionnelle des objets interdits dans le courrier postal.



Un colis fuit (Photo: USPS)



À Gibraltar, les lettres portent toutes ces indications (Photo: Gibraltar Post)



Dégâts causés par les piles au lithium (Photo: USPS)

### Risques sérieux

Si la campagne de communication cherche à atteindre le public par un ton enjoué, les risques liés aux marchandises dangereuses sont très sérieux, en particulier lorsqu'il s'agit de la sécurité et de la sûreté de l'aviation. Ces menaces sont le pain quotidien de Tripp Brinkley, qui dirige le programme «Sécurité postale» de l'UPU au Bureau international, après avoir passé 25 ans auprès de l'inspection postale états-unienne.

Selon lui, des marchandises dangereuses sont interceptées plus d'une fois par jour. Ce problème est désormais plus urgent vu le nombre croissant de particuliers qui utilisent des plateformes de commerce électronique. «A la différence des grands transporteurs, ils ne connaissent pas les règles régissant les marchandises dangereuses et les objets interdits», a déclaré M. Brinkley.

Il a cité un cas survenu aux Etats-Unis, où quelqu'un a vendu un carburateur de moto rempli d'essence et essayé de l'envoyer par la poste.

«Ces vapeurs ont suscité une véritable panique», a indiqué M. Brinkley, en précisant que les employés ont alerté les inspecteurs postaux après avoir remarqué l'odeur. «Les employés sont formés à détecter les envois dangereux ou suspects et ils sont très forts pour les reconnaître et réagir.»

Dans un autre cas, un menuisier a tenté d'envoyer une boîte de vernis pour meubles qui s'est ouverte durant le transport.

«Il n'a peut-être même pas pensé qu'il y avait un danger», a ajouté M. Brinkley.

Or, de telles matières inflammables pourraient s'enflammer et causer l'incendie dans l'avion. En 2010, un Boeing 747 transportant du fret pour un service de courrier express (et non un opérateur désigné) s'est écrasé près de Doubaï et les deux membres de l'équipage sont morts après que des palettes ont pris feu au pont principal.

Comme beaucoup de preuves ont été détruites, le rapport final de l'accident ne précise pas la cause du feu, tout en relevant un nombre significatif de piles au lithium dans la cargaison. Pour des raisons inconnues, ces piles ont pu subir un emballement thermique, un phénomène qui se produit lorsque les composants d'une pile se combinent et s'enflamment spontanément sous l'effet de la chaleur. Le feu s'est ensuite propagé à d'autres matières combustibles de la cargaison, selon le rapport.

### Normes de sûreté

Le commerce électronique conduisant à la croissance des volumes d'appareils électroniques acheminés par la poste, lesquels contiennent souvent des batteries au lithium, le problème des marchandises dangereuses a évolué, selon un courriel adressé à Union Postale par Javier Pumares Puertas, responsable de la sécurité auprès de Correos, l'opérateur désigné espagnol. «D'après les prévisions, cette croissance devrait se poursuivre», a ajouté M. Pumares Puertas.

La poste espagnole a pris un certain nombre de mesures pour contrôler le flux de marchandises dangereuses dans le système postal. «Correos contrôle toujours le contenu des envois items au moyen des déclarations des clients et par une série de questions sur l'origine des produits. Des mesures de sécurité telles que les contrôles aux rayons X sont également prises le long de la chaîne logistique. Toutes ces mesures sont renforcées par une campagne d'information destinée à nos clients», a affirmé M. Pumares Puertas, en ajoutant que Correos utilise les supports de la campagne de l'UPU sur les marchandises dangereuses.

«L'action de l'UPU en la matière est essentielle. Le travail de l'UPU a permis d'établir des relations avec d'autres acteurs de la chaîne logistique, y compris le transport, en accordant la priorité à la sécurité sans pour autant abandonner l'échange d'envois entre organisations postales.»

Le besoin de normes en matière sûreté postale se fait davantage ressentir depuis la découverte de bombes dans un avion cargo privé à destination des Etats-Unis en octobre 2010. Cet attentat a été déjoué à peine quelques semaines après le feu de batteries au lithium qui a entraîné le crash du Boeing 747 près de Doubaï.

L'UPU a réagi en adoptant de deux projets de norme de sécurité. L'élaboration des normes, commencée en 2011, a franchi une étape décisive en octobre 2015, lorsque le Groupe «Normalisation» a approuvé les dernières modifications et transmis les normes au CEP pour approbation, afin qu'elles acquièrent le statut de normes approuvées.

S58 définit les mesures de sûreté générales pour les installations principales du réseau postal telles que les bureaux d'échange ou les installations où ont lieu les contrôles de sûreté. La norme requiert par exemple un plan de sûreté détaillé établi par écrit et une évaluation annuelle des risques des environs tenant compte du taux de criminalité général dans la zone considérée, parmi d'autres facteurs.

Elle fixe également les exigences en matière de caractéristiques telles que l'éclairage permettant l'identification des personnes et des véhicules à proximité des murs périmétriques. D'autres éléments mentionnés dans le document comprennent le contrôle de l'accès aux installations principales du réseau postal et la formation du personnel.

La norme S59 définit les exigences en matière de contrôle du courrier qui doivent être remplies dans les installations telles que les centres aéropostaux. Elle fixe les procédures d'inspection pour les envois à haut risque et les techniques à utiliser pour les objets se trouvant dans les récipients et sacs postaux et les procédures de notification pour les objets qui restent suspects même après contrôle. Quant aux envois acceptés, elle définit la documentation pertinente.

Dans un document d'octobre 2015, le Groupe «Sécurité postale» du CEP, qui a élaboré ces normes, a déclaré celles-ci «conforme à d'autres régimes de sécurité», après en avoir fait une comparaison systématique avec les règles d'OACI relatives à la sécurité du fret aérien et du courrier-avion, et «assez stables».

### Rendre la poste plus sûre

Les opérateurs désignés collaborent étroitement avec les compagnies aériennes et avec les douanes pour rationaliser la circulation des envois à l'échelle mondiale tout en garantissant la sûreté et la sécurité. Cependant, la participation des clients est indispensable pour éviter que les marchandises dangereuses n'entrent dans la chaîne logistique. En diffusant un message cohérent, les opérateurs désignés peuvent contribuer à promouvoir de bonnes habitudes en matière de sécurité parmi le public.

**DK**

Pour plus d'informations sur la sécurité postale, contacter:  
Tripp Brinkley, [tripp.brinkley@upu.int](mailto:tripp.brinkley@upu.int)

Pour participer à la campagne de sensibilisation du public, contacter:  
Faryal Mirza, [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

*Compte-rendu supplémentaire par Faryal Mirza*

Q&amp;R

## Entretien avec Ricardo Sorazábal, conseiller en sécurité postale auprès de Correo Paraguay

Union Postale: Quels sont les risques liés aux marchandises dangereuses et aux objets interdits pour votre poste?

Ricardo Sorazábal: De tels contenus de courrier ont des incidences majeures sur la qualité de nos services. S'ils sont détectés automatiquement ou incorrectement emballés, ils sont retirés du système postal. Les clients sont alors mécontents vu que nous ne sommes pas capables de tenir notre engagement, qui consiste à remettre l'envoi au destinataire.

Les marchandises dangereuses ont également un impact sur le bien-être physique et mental de notre personnel et de tous ceux qui sont impliqués dans la chaîne logistique.

Comment cette question a-t-elle évolué ces dernières années, notamment avec la croissance du commerce électronique?

Vu le boom du commerce électronique, nous avons redoublé d'efforts pour garantir que les marchandises dangereuses et les objets interdits n'entrent pas dans le système postal par ce biais. Notre pays connaît une croissance significative des achats en ligne. Les clients sont de plus en plus nombreux à se demander comment ces livraisons sont faites, car les produits qu'ils souhaitent acheter contiennent souvent des éléments dangereux. Les employés les informent sur les modalités de transport permettant d'éviter tout risque de bout en bout de la chaîne logistique postale; en effet, ces produits ne sont pas dangereux s'ils sont manipulés correctement.

Quels objets envoyés par la poste présentent le plus grand risque?

Explosifs tels que feux d'artifice, munitions, poudre, fusées de détresse et pétards.

Gaz comprimé dans des bouteilles de propane, des bouteilles de plongée ou tout autre objet.

Liquides inflammables, par exemple essence à briquets (et briquets), peinture à l'huile, émaux à base de solvant, adhésifs, parfums et lotions après-rasage, vernis et gel à ongles.

Solides inflammables, notamment allumettes et charbon.

Substances oxydantes, notamment produits chimiques pour piscine, peroxyde d'hydrogène et agents de blanchiment.

Substances toxiques et infectieuses telles que pesticides, produits chimiques agricoles, composés de mercure, bactéries et virus.

Matières radioactives, notamment déchets et sources radioactifs, détecteurs de fumée, ainsi que produits corrosifs tels que piles humides, mercure et acide chlorhydrique.

Enfin, diverses marchandises dangereuses, telles que masses magnétisées, neige carbonique et batteries ou piles au lithium.

Quelles sont les mesures prises par votre poste pour réduire le nombre de marchandises dangereuses entrant dans le système postal?

Nous formons les agents de première ligne qui acceptent les paquets pour qu'ils puissent expliquer aux clients les problèmes que ces marchandises posent dans le réseau postal et les risques qu'elles font courir aux employés manipulant ces envois.

Pour les cas où le client décide malgré tout d'envoyer le paquet, nous apprenons au personnel comment emballer les produits dangereux. Il est essentiel que les agents de première ligne vérifient les contenus expédiés et garantissent l'élimination de tout objet interdit.

Nous avons également mis en place des contrôles stricts en coopération avec les douanes, avec la direction nationale de l'aviation civile et avec le secrétariat national antidrogue, en tenant compte de toutes les instructions de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

En outre, en ma qualité de conseiller postal en sécurité, je participe à des ateliers dans le pays et à l'étranger et je peux donc transmettre ce que j'apprends.

Comment la campagne de l'UPU sur les marchandises dangereuses contribue-t-elle à vos efforts?

Elle nous est toujours utile car elle répond aux questions les plus fréquentes des clients et des employés. La terminologie et l'information sont claires, ce qui nous aide à communiquer les recommandations données dans les documents.

Nous utilisons la campagne pour sensibiliser les clients à ce qui peut être envoyé par la poste et à ce qui ne doit pas l'être et pour leur rappeler que leurs paquets arriveront plus rapidement s'il ne contiennent pas d'objets dangereux et risqueront donc moins d'être saisis par les douanes ou par d'autres autorités compétentes dans le pays ou à l'étranger. **DK**



# Je suis un colis sécurisé, ma livraison est assurée



Saviez-vous qu'il est défendu d'expédier des marchandises interdites et dangereuses par le réseau postal international?

Ces marchandises comprennent notamment des objets explosibles tels que les feux d'artifice, les aérosols et d'autres gaz comprimés, les recharges pour briquets, les parfums, les allumettes et d'autres produits inflammables et matières corrosives comme le mercure. Les contrefaçons et les articles piratés sont également interdits.

**Vérifiez le contenu de votre colis avant de l'expédier.**

Pour plus d'informations, consultez la page [www.upu.int/colis-securise](http://www.upu.int/colis-securise) ou prenez contact avec votre poste ou votre douane.



# Recettes postales et tonnage de lettres en hausse

Les statistiques récentes de l'UPU mettent en évidence une augmentation des recettes postales des opérateurs désignés et du tonnage du courrier.

**TEXTE:**  
**ANDREAS**  
**BRITT**

**INFOGRAPHIES:**  
**DIE**  
**GESTALTER**

Les dernières statistiques de l'UPU montrent l'augmentation des recettes postales des opérateurs désignés et du tonnage du courrier, notamment grâce au commerce électronique. Les recettes atteignent 239 milliards de DTS (330 milliards d'USD) en 2014, soit une hausse nominale de 2 % par rapport à l'année précédente. Les volumes de la poste aux lettres ont baissé de 2,6 %, passant à 327,4 milliards d'envois, mais leur poids a progressé de 31 %. Cette augmentation indique le succès de l'envoi d'objets d'un poids maximal de 2 kg – achats en ligne – par la poste aux lettres, moins chère que les colis. Les lettres du régime intérieur ont reculé de 2,5 % à 323,9 milliards d'envois, quand les lettres internationales ont baissé de 7,3 % à 3,46 milliards.

## Colis

Le nombre de colis est passé à 101 millions d'envois, soit une augmentation de 5,7 %, dû à une hausse dans trois régions: pays industrialisés, Amérique latine/Caraïbes et Europe/CEI. En outre, le poids des envois a augmenté; le tonnage des colis postaux internationaux a fait un bond d'environ 12 % par rapport à 2013.

«La raison principale de la progression des envois de colis est la croissance à deux chiffres du commerce électronique tant national qu'international», a déclaré José Anson, économiste à l'UPU.

Selon lui, les clients sont aujourd'hui disposés à payer pour les services postaux, mais pas forcément demain, vu que les acteurs importants du commerce électronique tels qu'Amazon mettent en place de nouveaux modèles de distribution.

Le nombre de colis nationaux a augmenté en 2014 de 3,1 %, passant à près de 7,3 milliards d'envois. Cette progression s'explique par la croissance dans deux régions: pays industrialisés et Amérique latine/Caraïbes, respectivement en hausse de 3,7 et de 18 %. Les autres régions ont vu les volumes décliner, l'Afrique enregistrant une chute de 30 %.

## Recettes postales

Sur le plan financier, les lettres représentaient encore 41,8 % des recettes postales totales en 2014, soit environ 138 milliards d'USD; la poste aux lettres a baissé de 2,6 % à 327,4 milliards d'envois. Quant aux colis et aux services logistiques, ils ont généré 19,1 % des recettes

(quelque 63 milliards d'USD), soit un léger plus comparé à 2013 (18,6 %).

En 2014, les services financiers représentaient 17,1 % (56,4 milliards d'USD) des recettes postales moyennes des opérateurs désignés (14,5 % en 2013). La vente de produits non postaux (allant des téléphones portables aux sucreries et aux jouets) dans les bureaux de poste a constitué 22 % des recettes (72,6 milliards d'USD) et n'a donc presque pas changé par rapport à 2013 (23,5 %).

## Réseau

Le réseau postal s'est globalement agrandi: en 2014, on comptait 679 504 établissements, soit une augmentation de 0,5 %. Les employés des opérateurs désignés représentaient environ deux tiers du personnel. Le nombre des établissements directement exploités par la poste a diminué de 1,5 %, ce qui indique une transition vers la collaboration en franchise avec des partenaires extérieurs. En 2014, les postes ont employé 5,24 millions de personnes, soit une diminution de 2,4 % par rapport à l'année précédente.

## Distribution à domicile

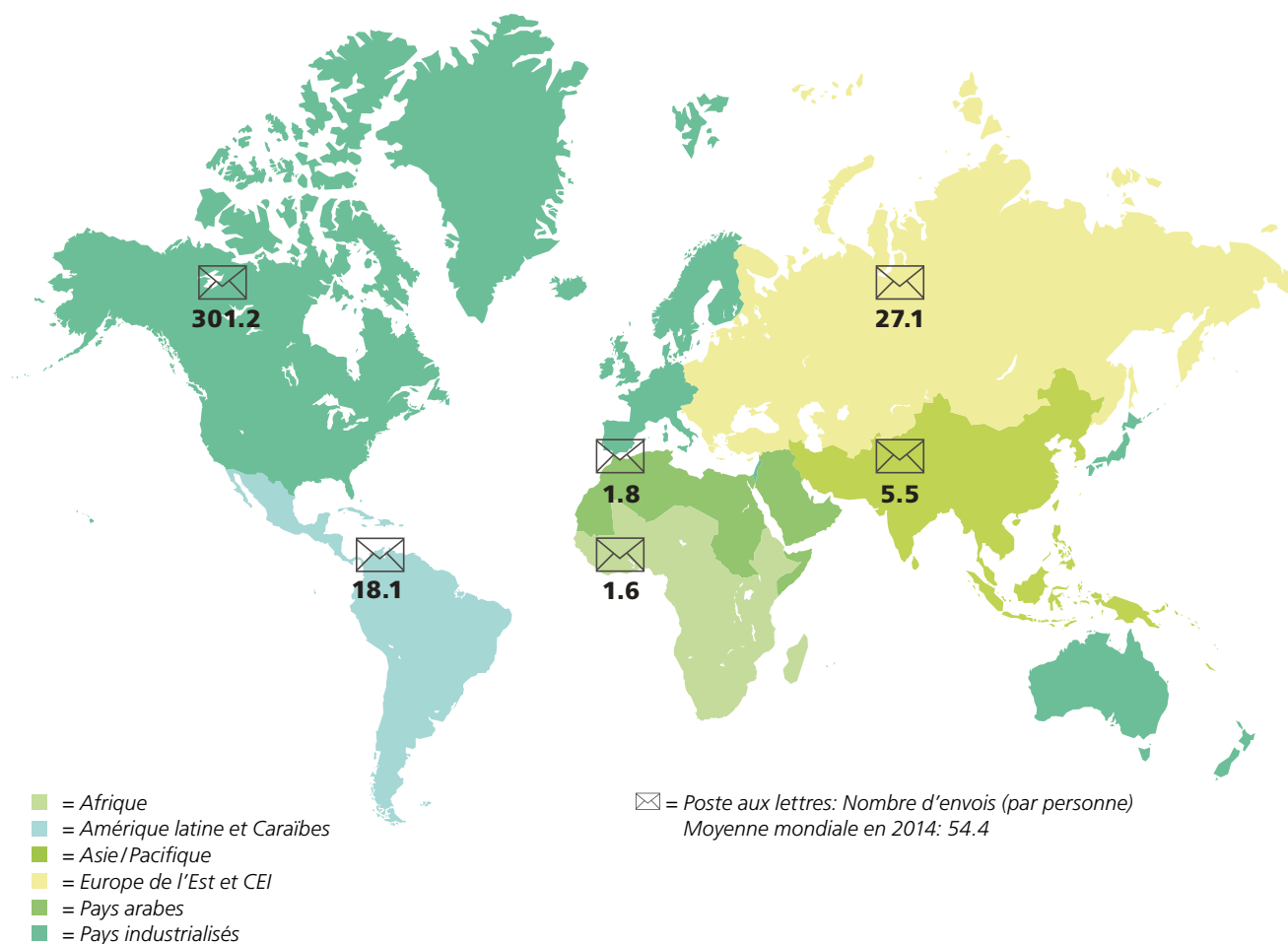
Selon les estimations de l'UPU, 85,6 % de la population mondiale disposent de la distribution à domicile, 11,3 % doivent aller chercher leur courrier à la poste et 3,1 % sont toujours privés de services postaux. Ces chiffres reflètent fidèlement la situation de l'Amérique latine et des Caraïbes.

En Afrique, les taux de distribution à domicile demeurent faibles. Plus de la moitié des Africains doivent aller chercher leur courrier à leur poste et près de 18 % ne disposent d'aucun service. Dans de nombreux pays africains, les clients louent une boîte aux lettres au bureau de poste et payent une taxe qui s'ajoute aux frais de l'expéditeur.

Dans les pays arabes, le problème demeure. Seuls 63,3 % de la population bénéficient de la distribution à domicile. Près de cinq personnes sur 100 ne disposent d'aucun service postal.

En revanche, presque tous les clients reçoivent leur courrier à domicile en Asie-Pacifique (98,5%). Les statistiques indiquent aussi un taux élevé de distribution à domicile en Europe et CEI (97,1 %). Quant aux pays industrialisés, 96,6 % de la population bénéficient de la distribution à domicile, selon les estimations. **AB**

# Nombre d'envois par personne en 2014

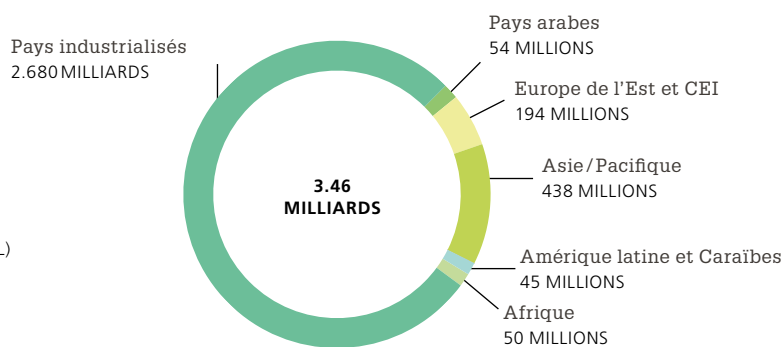


## Poste aux lettres

TRAFIC MONDIAL EN 2014:  
**327.4 MILLIARDS D'ENVOIS**  
2013 – 2014: -2.6 %

**RÉGIME INTÉRIEUR:**  
323.9 MILLIARDS D'ENVOIS (99.0 % DU TRAFIC MONDIAL)  
2013 – 2014: -2.5 %

**RÉGIME INTERNATIONAL:**  
3.46 MILLIARDS D'ENVOIS (1.0 % DU TRAFIC MONDIAL)  
2013 – 2014: -7.3 %



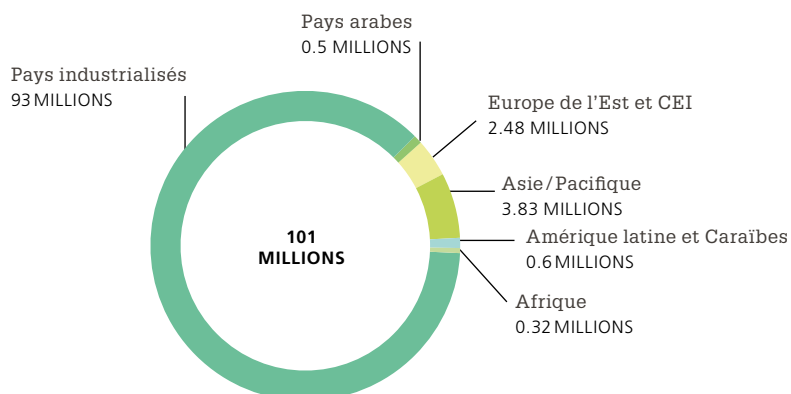
Volumes à l'échelle mondiale (estimations par région, 2014)

## Colis ordinaires

TRAFIC MONDIAL EN 2014:  
**7.38 MILLIARDS D'ENVOIS**

**RÉGIME INTÉRIEUR:**  
7.277 MILLIARDS D'ENVOIS (98.6 % DU TRAFIC MONDIAL)  
2013 – 2014: +3.1 %

**RÉGIME INTERNATIONAL:**  
101 MILLIONS D'ENVOIS (1.4 % DU TRAFIC MONDIAL)  
2013 – 2014: +5.7 %



Volumes à l'échelle mondiale (estimations par région, 2014)



# Habitants desservis par bureau de poste

MOYENNE MONDIALE EN 2014:  
**10,618**



Europe de l'Est et CEI: 4,555 personnes



Pays industrialisés: 5,305 personnes



Asie/Pacifique: 12,106 personnes



Amérique latine et Caraïbes: 12,831 personnes



Pays arabes: 25,950 personnes



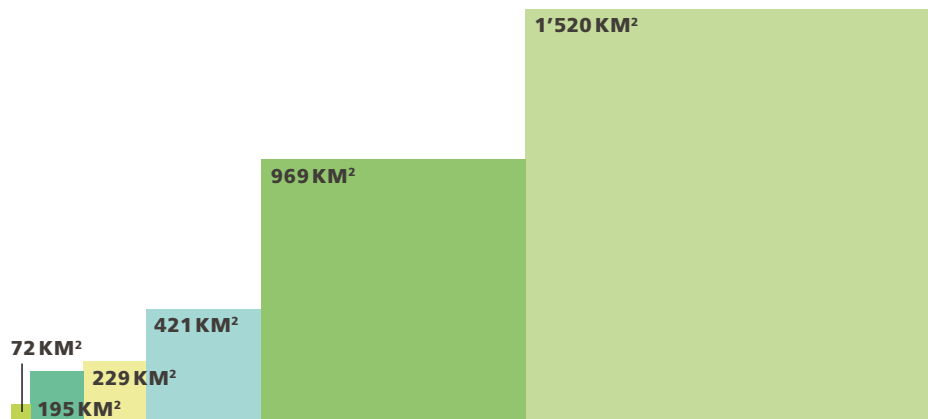
Afrique: 67,900 personnes



= 250 personnes

## Superficie moyenne couverte par un bureau de poste permanent

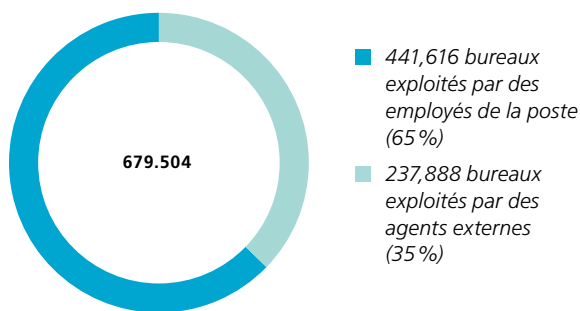
MOYENNE MONDIALE EN 2014:  
**201 KM<sup>2</sup>**



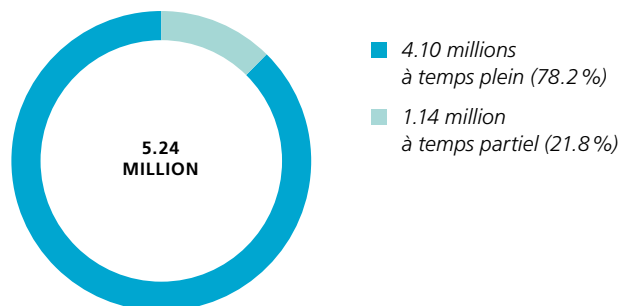
■ Afrique ■ Amérique latine et Caraïbes ■ Asie/Pacifique ■ Europe de l'Est et CEI  
■ Pays arabes ■ Pays industrialisés

■ = Afrique  
■ = Amérique latine et Caraïbes  
■ = Asie/Pacifique  
■ = Europe de l'Est et CEI  
■ = Pays arabes  
■ = Pays industrialisés

## Bureaux de poste

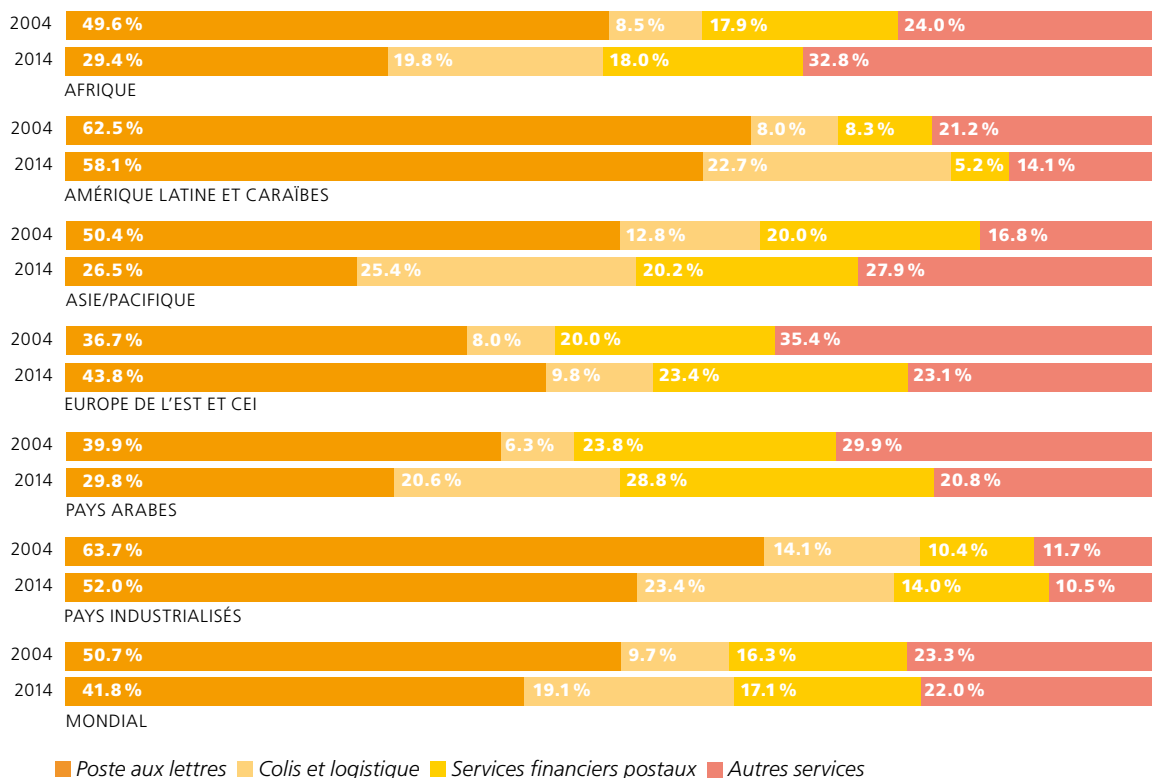


## Employés postaux



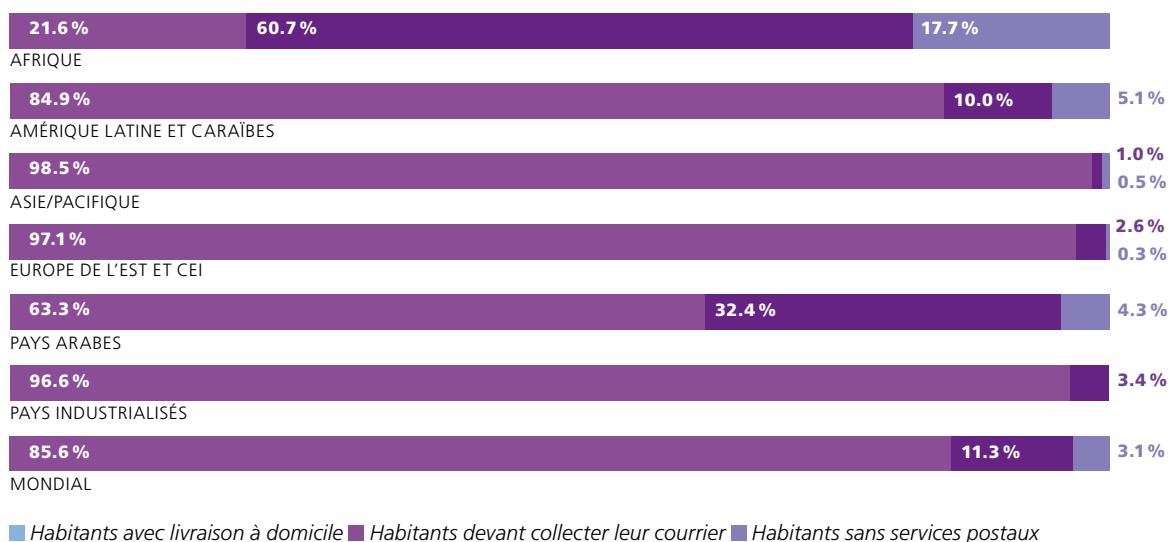
## Recettes par secteur d'activité

PART DES REVENUS PAR RÉGION, 2004 ET 2014, MOYENNE SIMPLE DES OPÉRATEURS DÉSIGNÉS DANS CHAQUE RÉGION



## Modes de livraison par région

ESTIMATION PAR RÉGION (2014) MOYENNE PONDÉRÉE/POPULATION





# Au coeur de l'action

Khalid Daoud, P.-D.G. de LibanPost, supervise les changements radicaux de l'opérateur désigné libanais. Il a effectué récemment sa première visite au siège de l'UPU pour y présenter le rôle important de la technologie dans cette transformation.

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

**PHOTO: LIBAN**  
**POST**

Quelles sont les raisons du changement à LibanPost? Après avoir fonctionné pendant 200 ans sur le même modèle économique, l'entreprise a dû se diversifier rapidement pour prendre en compte l'évolution de l'environnement, de l'infrastructure et de la technologie.

Travaillez-vous actuellement sur des innovations technologiques?

Une nouveauté est apparue dans le monde des taxis: un système automatisé localise le taxi le plus proche

de l'adresse du client et l'envoie chez lui. Nous avons l'intention de faire quelque chose de similaire dans nos opérations. C'est assez complexe. Au Liban, 400 personnes travaillent tous les jours dans les rues pour LibanPost. Il est très difficile de connaître leur situation et de la reporter sur une carte numérique pour envoyer un agent chez un client à une heure précise. Les études sont presque terminées, mais le projet ne commencera pas avant le troisième trimestre de 2016.





Quelles caractéristiques du marché libanais justifient un tel service?

Ce n'est pas spécifique au Liban, mais au changement que vous souhaitez dans votre organisation. Aujourd'hui, si votre rôle consiste à offrir un service, celui-ci doit être exceptionnel et excellent. On ne peut pas accepter de s'entendre répondre «Je peux venir demain» par quelqu'un qui peut livrer ou récupérer un envoi ou vous rendre un service. «Demain» ne suffit pas, vu que les consommateurs ont des obligations et ne peuvent pas attendre toute la journée chez eux.

LibanPost bouge pour devenir une entreprise de services. Or, vous ne pouvez pas en être une sans être capable d'adopter des tendances et des technologies. En tant que telle, l'organisation a l'obligation de fixer des délais aux clients et de les respecter à 10 minutes près. Pour en être capable, LibanPost doit impérativement savoir où se trouvent ses collaborateurs et les diriger, ce qui exige de nombreux répartiteurs, chacun à la tête d'une équipe et envoyant les postiers à différentes adresses.

Y a-t-il d'autres grands projets en cours?

Un de ces projets concerne l'adressage. Au Liban, il n'y a ni noms ni numéros de rue, les adresses sont descriptives et ce n'est pas scientifique. La solution pourrait donc être le géoréférencement: vous savez exactement où vous vous trouvez dans le monde entier grâce à 36 chiffres, 18 verticalement et 18 horizontalement.

A mon sens, c'est la plus fine forme d'adressage connue. Le question est de savoir comment réduire ces 36 chiffres. Nous avons élaboré une solution: un algorithme qui les traduit en une combinaison alphanumérique, rendant possible des adressages scientifiques et faciles à obtenir et à identifier. Nous mettons actuellement au point les derniers détails et espérons lancer ce système au premier trimestre de 2016.

La poste souhaite-elle devenir un acteur du marché électronique?

Nous sommes en train de développer notre propre plate-forme de commerce électronique. L'idée est d'offrir l'accès aux petites et moyennes entreprises, qui normalement n'ont pas leur propre solution informatique, et de les inviter à vendre leurs produits sur cette plate-forme. La poste percevra un pourcentage et les frais de port sur toutes les ventes. L'intention est de rejoindre en 2016 les plates-formes de commerce électronique d'autres postes, par exemple la poste italienne, au sein du groupe Euromed.

LibanPost est une entreprise privée chargée par le gouvernement de fournir un service postal universel. Comment cela fonctionne-t-il?

Nous sommes certainement la seule entreprise privée ayant ce statut au Proche-Orient, et relevons du Ministère des communications et de la Direction générale des postes. A ce titre, nous avons le monopole sur la poste aux lettres jusqu'à 2 kg et nous avons l'obligation d'offrir un accès universel, mais nous ne sommes pas subventionnés. Nous réalisons ainsi des bénéfices dans certaines régions du pays. L'entreprise est la propriété des familles Mikiti et Saradar.

Qu'est-ce qui vous a attiré à la poste alors que vous n'êtes pas du sérail?

J'ai longtemps exercé des fonctions dirigeantes au sein de multinationales telles que Gillette et Swatch.

C'est la complexité de la poste qui m'a attiré. Je vivais à l'étranger et j'ai voulu rentrer au Liban. Je cherchais un défi intellectuel et j'ai pensé que la direction de la poste offrait les conditions de difficulté requises.

Voyez-vous des similarités entre la poste et les autres secteurs?

Oui, je tends à voir les choses de cette façon. Je ne suis pas postier et je ne le serai jamais. Je réagis comme un consommateur. Ce que je vois lorsque je regarde l'organisation est ce que la clientèle aimerait voir et c'est cela qui m'incite à apporter des modifications. Si j'avais été au sein de l'organisation depuis toujours, j'aurais adopté ses habitudes et je ne verrais plus ce qui ne va pas. Je recherche donc à dessein une certaine distance. J'ai des collègues bien plus versés dans la technique, mais je pose des questions pour comprendre le contexte.

Que voient les clients en regardant LibanPost?

Une organisation moderne digne de confiance. En une décennie, nous sommes parvenus à établir une marque fiable et respectable, mais nous avons encore du chemin à parcourir. Je ne serai jamais satisfait de notre performance en qualité de service, car chaque fois qu'un objectif est atteint, il est temps de passer au prochain, pour faire encore mieux et résoudre des problèmes plus difficiles et plus complexes. Vous ne pouvez pas toujours atteindre la perfection dans le service, mais vous pouvez persévérer dans l'effort, et tant que je serai là, je poursuivrai ce rêve impossible.

FM



# Journée mondiale de la poste 2015: fêter la poste

Si les postes sont universelles, les pays du monde entier font montre d'une grande diversité dans la manière de leur rendre hommage. Jours fériés, parades, innovations stimulantes, nouveaux timbres, produits et concours: les pays ont tout fait en 2015 pour marquer la Journée mondiale de la poste.

TEXTE:  
SAADIA  
IQBAL



*Les lauréats du concours épistolaires de Correios of Macau (Chine)*

La Journée mondiale de la poste (JMP) est célébrée chaque année dans le monde entier le 9 octobre, date anniversaire de la fondation de l'UPU en 1874, pour rappeler l'importance du service postal. En outre, elle permet aux services postaux du monde entier de partager leurs connaissances et de s'inspirer mutuellement.

Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, a reconnu dans son message diffusé à l'occasion de la JMP 2015 que la technologie, et les moyens de communication plus rapides et efficaces qu'elle a apportés, ont à plus d'un titre posé un défi poste. Toutefois, a-t-il

déclaré, «les postes performantes en ont profité pour innover», ce que les festivités organisées en l'honneur de la JMP 2015 se sont attaché à montrer. Les services postaux dans le monde entier ont multiplié les efforts pour assimiler les trois dimensions «innovation, intégration et inclusion» et nombre d'entre eux ont saisi l'occasion offerte par la JMP 2015 pour présenter leurs initiatives.

La reconnaissance suprême de la Journée mondiale est venue du Liberia. La Présidente Ellen Johnson Sirleaf a déclaré le 9 octobre 2015 jour férié en l'honneur des



*L'autorité de régulation du Malawi fait un don à la maternité*

services postaux. «En accord avec la mission mondiale de l'Union postale universelle, les clients des postes doivent être traités avec la même politesse et le même respect dans chaque pays», a-t-on annoncé du Ministère des affaires étrangères du pays.

Les ministres responsables des communications et des domaines connexes ont également publié des déclarations marquant la JMP dans des pays tels que la Côte d'Ivoire, la Bulgarie et la Tanzanie.

Les opérateurs désignés ont annoncé des festivités partout dans le monde, du Brunei à Cuba. Pour citer quelques exemples, une exposition et un concert ont eu lieu sur l'île de Tahiti en Polynésie française; en Colombie des milliers de cartes postales ont pu être envoyées gratuitement depuis les centres urbains vers toutes les régions du pays; en Inde, la journée de la poste fait partie intégrante de la Semaine postale nationale, comprenant des visites des bureaux de poste offertes aux élèves des écoles et d'autres événements publics.

### **Innovation**

Les services postaux du monde se réinventent constamment pour ne pas être dépassés par leur époque et la JMP 2015 a montré comment ils s'y prennent.

En Croatie, par exemple, la JMP 2015 a vu le lancement d'une flotte de 180 vélos électriques que les facteurs utiliseront au lieu des mobylettes à essence. Selon les estimations, ce changement permettra d'économiser 86 % d'énergie par an et de réduire les émissions de dioxyde de carbone d'environ 100 tonnes par an.

A Malte, la JMP a vu le lancement d'un nouveau service visant à résoudre un problème de longue date, à savoir le fait que de nombreux vendeurs ne livrent pas de produits à Malte. SendOn de la poste maltaise fournit aux consommateurs une adresse dans l'Union européenne (notamment en Allemagne, au Royaume-Uni et en Italie) ou aux Etats-Unis. Lorsque un envoi arrive à cette adresse, la poste le collecte et le distribue directement au domicile du client maltais.

### **Integration**

Selon M. Hussein, pour réussir l'intégration, «la poste devra construire un réseau homogène connecté virtuellement et physiquement, avec une présence locale et internationale».



*Hrvatska pošta, Croatie, dévoile sa nouvelle flotte de vélo.*

### **Encadré Malawi**

La Journée mondiale de la poste a pris un tour philanthropique au Malawi. L'autorité de régulation des communications du pays s'est associée avec les opérateurs postaux et de messagerie pour aider le Centre de santé Euthini. Les activités comprenaient l'électrification de la maternité et des unités prénatale et postnatale du centre, la rénovation des salles-de-bains et des toilettes et le remplacement des fenêtres cassées. Le centre a également reçu de nombreux objets utiles, entre autres: un générateur électrique, 20 lits d'hôpital, 22 matelas, 44 couvertures en maille, 31 rideaux et 44 moustiquaires. Justin Saidi, Secrétaire à l'information, a résumé ainsi les efforts de la journée: «Cela montre que le secteur des communications du pays peut s'unir et faire la différence dans la vie des gens ordinaires.»





*Guyana Post offre un bilan de santé aux personnes âgées*

En Jamaïque, la JMP 2015 a été l'occasion de redéployer le service local de livraison le jour ouvrable suivant, rebaptisé Zip Mail. Le nouveau service Zip Mail permettra aux clients de voir leurs envois ramassés et distribués à domicile dans certaines régions et de les suivre en ligne à tout moment, selon la poste.

Grâce à cette initiative, la poste jamaïcaine se propose de faire savoir au personnel, au public et à la concurrence qu'elle est compétitive et prête à imprimer sa marque dans le secteur de la distribution. En d'autres termes, selon le site web de la société: «La poste jamaïcaine est là pour durer.»

Cependant, les réseaux dépendent en dernier lieu des personnes, et la communication interpersonnelle contribue beaucoup à la mise en réseau. L'un des moyens qu'ont les postes d'œuvrer à l'intégration est de s'allier avec les communautés locales et de les sensibiliser au rôle intégrateur de la poste dans leur vie. La JMP constitue une plateforme parfaite pour cela.

A Hongkong, diverses activités liées à la JMP 2015 étaient axées sur l'intégration. L'opérateur désigné de Hongkong a émis quatre nouveaux timbres représentant le globe terrestre et des colombes en vol formées de mains croisées, symbolisant la portée mondiale du service postal. La poste de Hongkong appelle aussi le 9 octobre «Journée de la lettre d'amour» pour promouvoir le plaisir de l'écriture épistolaire. Tous les citoyens peuvent ce jour-là envoyer gratuitement une lettre à un destinataire local.

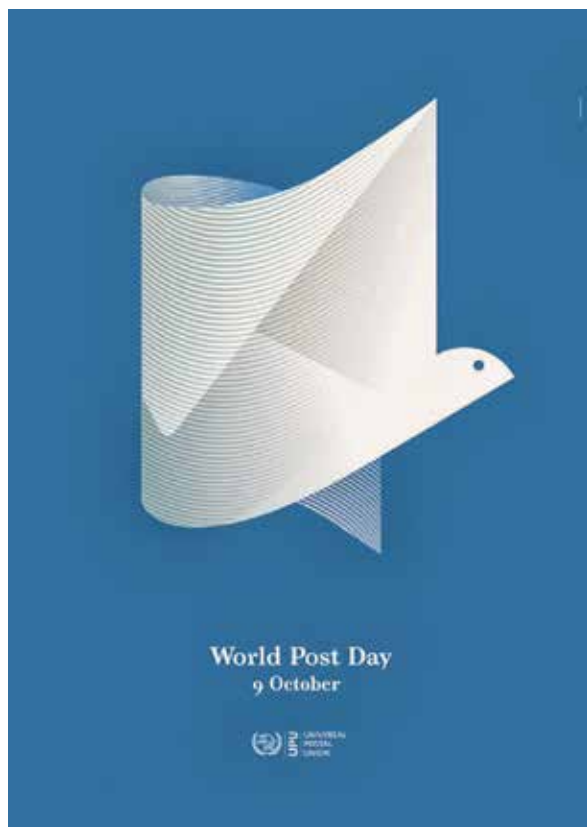
L'Arménie et le Portugal ont marqué la JMP en remettant des prix de composition épistolaire à des jeunes; l'opérateur désigné des Philippines a organisé sa

troisième Journée d'écriture épistolaire; et l'opérateur de Gibraltar a lui aussi lancé un concours épistolaire.

En Iran, le Ministère des communications et des technologies de l'information a dévoilé deux nouveaux timbres, qui montrent le visage du poète mystique persan Hafez en pleine pratique épistolaire. Il y a peut-être une certaine justesse dans l'envoi de communications avec Hafez en sentinelle. Après tout, c'est lui qui a écrit: «Les mots que tu dis deviennent la maison où tu habites.»

Par ailleurs, le Japon, la Malaisie, le Portugal, la Thaïlande et l'Ukraine avaient prévu d'émettre des timbres à l'occasion de la JMP 2015 et les opérateurs désignés des îles Åland (Finlande), de l'Allemagne, de l'Italie, de Macao et de Moldova auraient offert des oblitérations commémoratives.

La poste de Saint-Christophe-et-Nevis a lancé un nouveau service de boîte aux lettres aux Etats-Unis, qui a pour objectif de faciliter aux habitants les achats en ligne en permettant de distribuer les envois à une adresse états-unienne et de les acheminer ensuite dans le pays des Caraïbes.<sup>51</sup>



Plus de 50,000 posters de la JMP, offerts par l'UPU, ont été affichés dans les postes du monde entier.



Armenia's HayPost félicite la lauréate du concours épistolaire international de l'UPU.

### Philanthropie, philatélie et festivités: la JMP à Maurice couvre tout cela

A Maurice, les activités ont été planifiées des semaines à l'avance. Pour commencer, la poste mauricienne a organisé une célébration en interne avec musique, chansons et spectacles. Selon Giandev Moteea, PDG de l'entreprise, il s'agissait de promouvoir l'esprit d'équipe et de faire passer le message de la JMP de l'UPU à tous les collaborateurs. En outre, la poste a mené beaucoup d'activités sur l'île toute entière. L'ouverture d'un nouveau grand bureau de poste en ville de L'Escalier a été l'événement de l'année, marqué par la présence de Roshni Bhaddain, Ministre de la technologie, des communications et de l'innovation, de membres du comité et de la direction ainsi que de nombreux habitants, «très heureux de disposer d'un bureau de poste plus spacieux», selon M. Moteea.

De plus, la poste mauricienne a organisé des activités sportives et des journées portes ouvertes dans les bureaux de poste et au Musée postal. L'un des buts était d'encourager les gens à s'informer davantage sur la philatélie; à cette fin, l'entreprise parraine aussi le club philatélique pour la jeunesse, où des philatélistes expliquent aux jeunes l'art de collectionner les timbres.

La poste mauricienne organise aussi divers activités philanthropiques lors de chaque JMP. En 2015, c'étaient des visites de maisons de retraite, de foyers pour handicapés et d'orphelins avec dons de nourriture et d'objets de première nécessité, ainsi qu'une collecte de sang en collaboration avec l'Association des donneurs de sang. L'employé de la poste Robert Francoise a donné son sang pour la 62e fois à cette occasion.

Pourquoi consacrer chaque année tant d'efforts à la JMP? «Nous aimerions mieux sensibiliser les gens au rôle et à la responsabilité de la poste», a déclaré M. Moteea. «Nous voulons faire mieux connaître la poste et l'importance de sa réinvention. Il s'agit en fait d'un service tout-en-un. Nous nous sommes beaucoup diversifiés et voulons que les gens le sachent et traitent avec la poste. Nous offrons quelque chose à tous les segments de la société: au gouvernement, au secteur privé, aux PME, aux touristes et même à notre diaspora, grâce à nos nombreux services en ligne.

La poste est une entité commerciale. Elle joue un rôle important dans la prospérité économique du pays et de la région.» **SI**



# La poste japonaise veille sur les personnes âgées

Spécialisée dans la distribution du courrier depuis l'établissement du service postal moderne en 1871, la poste japonaise a évolué pour offrir une large palette de services complémentaires, notamment de banque, de transport et d'assurance.

**TEXTE:**  
**JULIAN RYALL**  
**À TOKYO**

L'un des derniers ajouts à cette palette est Watch Over: les employés de la poste s'arrêtent au domicile de personnes âgées pour s'assurer que celles-ci sont en bonne santé, et transmettent l'information à la famille. Lancé en 2013, ce service payant sera étendu en 2016 grâce à l'introduction d'iPads, qui serviront à maintenir les personnes âgées en contact avec leur famille et leur communauté ainsi qu'avec leurs prestataires de soins et d'autres services.

La poste japonaise ambitionne de devenir une «société de services complets d'aide à la vie».

«La poste peut être un prestataire important de services d'aide à la vie et un élément clé de notre infrastructure sociale», a affirmé Hideo Murata, responsable des relations publiques auprès de Japan Post Holdings Co., Ltd. «Nous estimons que le groupe peut devenir une société de services complets d'aide à la vie en étendant ses prestations à l'ensemble du réseau de bureaux de poste», a-t-il ajouté.

## Population vieillissante

L'un des problèmes les plus graves et les plus urgents au Japon est aujourd'hui le vieillissement rapide de la population. L'espérance de vie est plus longue que jamais, essentiellement grâce aux progrès spectaculaires de la médecine et des soins de santé.

En 2014, les personnes âgées de plus de 65 ans représentaient un peu plus de 25 % de la population, soit plus de 32,68 millions. Plus inquiétant encore, le nombre de retraités dépassait pour la première fois le double des 16,31 millions de Japonais âgés de moins de 15 ans, ce qui met en évidence la rapidité du vieillissement de la population.

Vu le déclin du taux de natalité, les personnes âgées devraient représenter plus de 30 % de la population vers 2025. Ces chiffres peuvent être étendus à la planète

entière: l'Organisation mondiale de la santé prévoit qu'en 2050 22 % de la population mondiale sera âgée de plus de 60 ans.

## Répondre aux besoins

Le revers de la médaille, c'est la pression supplémentaire sur les services de santé due au recul des recettes fiscales servant à les financer. Bien entendu, le gouvernement japonais souhaite que les aînés restent indépendants et habitent chez eux le plus longtemps possible de manière à limiter cette pression; l'initiative Watch Over est destinée à y contribuer.

«Nous voulons fournir de nouveaux services qui favorisent les liens entre les gens, améliorent la qualité de la vie des personnes âgées et de leur famille et contribuent à la santé publique et au bien-être social», a affirmé M. Murata.

Et d'ajouter: «Intégrant des technologies de pointe, la nouvelle version de Watch Over est conçue pour être conviviale aussi pour les personnes âgées. Nous espérons que grâce à ce «dispositif intelligent», les aînés accepteront nos prestations comme une extension des services personnels fournis par la poste du Japon.»

## IBM et Apple

La collaboration de la poste japonaise avec IBM et Apple pour développer ce service a commencé fin 2014, l'objectif étant d'atteindre 4 à 5 millions abonnés vers 2020. Les applications ont été développées par IBM Global Business Services et la branche numérique de la société, IBM Interactive Experience; elles sont fournies avec des solutions en nuage exclusives MobileFirst d'IBM pour iOS, y compris la mise à disposition et la gestion de millions d'appareils, a déclaré Kyohei Suzuki d'IBM Japon. Les applis comprennent FaceTime, Messages, Mail, Photos et iCloud Photo Sharing, ainsi que l'accès aux bou-





Près de 33 millions de japonais ont plus de 65 ans (Photo: iStock)

tiques App Store, iTunes Store et iBooks Store. iOS 8 a des caractéristiques primées conçues pour les aînés, telles que des possibilités de réglage pour une vue ou une ouïe déficiente.

Autres fonctions destinées aux aînés: des rappels et des alertes concernant les médicaments, l'exercice et le régime, l'accès direct aux informations détaillées sur les activités de la communauté et des services d'assistance tels que faire les courses.

IBM forme également les employés de la poste à l'utilisation du système, de sorte qu'ils puissent instruire les utilisateurs finaux.

«Les applis faciliteront aux seniors des tâches courantes telles que les contacts avec leurs proches par FaceTime sur iPad, la planification d'un service de taxi, les rappels concernant les médicaments, l'inscription comme bénévoles ou employés de courte durée et la communication avec les agents de la poste japonaise chargés des services postaux, bancaires et d'assurance», a affirmé M. Suzuki.

«Nous nous attendons à une très forte extension de l'écosystème des prestataires de services avec le temps. Les applis arriveront préinstallées sur l'appareil et l'utilisateur pourra les personnaliser selon ses préférences, comme nous le faisons tous avec les nôtres.»

### Expérimentation

Le début du projet pilote prévu en octobre ciblera 1 000 personnes âgées, mais les sociétés envisagent le déploiement complet en 2016. Si le Japon sert de laboratoire pour tester la technologie, les développeurs prévoient que celle-ci trouvera d'autres marchés là où le nombre de seniors connaît une explosion similaire.

«Ce partenariat est le premier de cette ampleur à appliquer les technologies mobiles aux problèmes économiques et sociétaux posés par le vieillissement de la population», a affirmé M. Suzuki. «Nous sommes convaincus que ce projet servira de modèle aux autres pays confrontés à des défis similaires.» JR

# Amazon prévoit d'étendre son réseau

La détermination d'Amazon à développer son réseau de fret et de livraison ne faiblit pas. Le géant du Net veut offrir une livraison rapide et facile.

TEXTE:  
EMMANUEL  
DUH

Ses projets comprennent la création d'un réseau plus solide de distribution de colis en Allemagne, la location d'avions pour l'expédition de fret sans entraves et un service de livraison de repas. La société a aussi conclu un partenariat avec un service australien de ramassage des colis pour étendre son réseau de collecte.

## Activités en Allemagne

Amazon utiliserait un centre de distribution à Olching, près de Munich, pour étendre son réseau de distribution de colis en Allemagne. La société cherche à établir ses centres de distribution près de centres urbains pour devenir plus indépendante des partenaires de distribution et assouplir la livraison des colis, selon un responsable cité dans la presse allemande. Toutefois, les partenaires logistiques locaux semblent rester importants pour les activités d'Amazon dans le domaine de la distribution: six entreprises locales ou régionales collaborent avec le centre d'Olching, d'après l'entreprise.

## Fret aérien

Comme Amazon ambitionne une livraison efficace et compétitive, elle cherche à éviter les retards dans la distribution du fret aérien imputables à des partenaires logistiques. Le détaillant en ligne, dont le siège se trouve à Seattle, Washington, négocierait la location de 20 avions Boeing 767 destinés à son service de transport de fret.

«Amazon en a assez des transporteurs extérieurs qui freinent sa croissance», a déclaré Colin Sebastian, analyste financier cité dans le Seattle Times. En prélude, Amazon aurait lancé à titre d'essai un projet pilote de fret aérien à Wilmington, Ohio.

## Livraison de nourriture

D'autres initiatives prises récemment par Amazon comprennent son service de livraison à domicile de repas de restaurants. En septembre, la société a lancé cette option à Seattle avec son appli de livraison en une heure «Prime Now» et l'a introduite depuis dans d'autres villes des Etats-Unis. Les clients de Prime Now utilisent une appli mobile pour commander des repas à des restaurants locaux. Ces commandes peuvent être suivies dès le moment où le chauffeur de Prime Now vient chercher le repas jusqu'à la livraison.

## Ramassage des colis

Autre développement: Amazon propose à ses clients un service pratique de ramassage de colis en Australie. En effet, la livraison et le ramassage des colis peuvent être assujettissants pour les personnes qui travaillent à plein temps. Pour les rendre moins astreignants et mieux adaptés à la vie active, Amazon a conclu un partenariat avec ParcelPoint, une entreprise australienne de collecte de colis, permettant à plus de 1 000 de ses centres d'être intégrés dans le réseau d'Amazon comme points de retrait.

Cela permet aux clients de faire expédier leurs commandes aux magasins du réseau ParcelPoint, tels que des pharmacies ou des commerces de proximité, et non à domicile. Selon ParcelPoint, ces centres de vente sont ouverts tard le soir et le week-end. **ED**



## ALLEMAGNE

Le groupe **DEUTSCHE POST DHL** a commencé à tester la distribution des colis dans la journée par son réseau interurbain Postbus. Le service est actuellement à l'essai à Berlin et à Hambourg et il est prévu de l'étendre à d'autres villes.

En outre, la poste offre un nouveau service aux vendeurs en ligne allemands; appelé Ländernachweis, il vise à rendre plus transparents la localisation et le suivi des envois de marchandises. L'entreprise utilise les puces RFID placées sur ou dans les envois pour donner aux expéditeurs et aux clients un meilleur aperçu du statut de leurs envois.

## ALLEMAGNE/FRANCE

Par ailleurs, **DEUTSCHE POST** va acheter une part minoritaire de Relais Colis, spécialiste français de la logistique du commerce électronique. La poste allemande va acquérir 27,5 % de cette société afin de donner à **DHL** un meilleur accès au marché du commerce électronique en France.

## AUTRICHE

La **POSTE AUTRICHIENNE** a ouvert sa 300e zone en libre-service dans un bureau de poste, donnant à toute heure accès à des consignes, à des automates d'affranchissement et à certains services postaux.

## CANADA

Le conseil d'administration de **POSTES CANADA** a refusé le départ volontaire de son P.-D.G. Deepak Chopra, exigé par le gouvernement libéral. C'est la réponse à une lettre envoyée aux personnes nommées par les conservateurs, qui avaient vu leur mandat renouvelé d'avance pour une nouvelle période de cinq ans, et leur demandant de décliner ce renouvellement.

## CHINE/TURQUIE

**DHL GLOBAL FORWARDING** annonce l'ouverture d'un nouveau couloir ferroviaire méridional entre la Chine et la Turquie. Cette liaison fait partie de l'initiative chinoise «Une ceinture, une route» Elle devrait permettre des échanges qui représentent plus de 2,5 billions d'USD par an au cours des dix prochaines années.

Parallèlement, la caisse d'épargne postale chinoise a levé 7 milliards d'USD auprès d'investisseurs nationaux et étrangers, avant même sa première offre publique prévue. La vente d'une part de 17 % à des grands investisseurs comprenant **UBS** et **JP MORGAN** serait la plus

grande campagne de financement privée unique dans le secteur financier chinois.

## CHINE/AUSTRALIE

Le groupe **ALIBABA** a signé un contrat avec **AUSTRALIA POST**. L'accord, portant sur le site pour grossistes *1688.com* du géant chinois, permet de distribuer les cartes d'achat Alipay dans les magasins d'**AUSTRALIA POST**. Il vise à connecter les consommateurs australiens avec les fabricants chinois tout en stimulant la consommation de produits australiens en Chine.

## ETATS-UNIS

**USPS** déploie ses 9 000 nouveaux fourgons de livraison Ram ProMaster 2500, fournis par Fiat Chrysler. Ces fourgons servent à la collecte du courrier, à la distribution de colis et au dépôt aux relais.

La poste étend également son service «Informed Delivery», consistant à envoyer par courriel aux usagers une image de leur courrier avant de le mettre dans la boîte aux lettres. Elle offre ce service gratuit dans quelques régions du nord de la Virginie et l'étend actuellement aux zones périurbaines de New York.

Selon **FEDEX**, une montée en flèche des achats électroniques de dernière minute explique les retards dans la distribution des cadeaux de Noël, les volumes ayant battu tous les records. Auparavant, la société avait averti que les intempéries entraîneraient des retards.

**UPS** annonce qu'elle utilisera du gaz naturel renouvelable issu de décharges pour approvisionner sa flotte à Memphis, Tennessee, et à Jackson, Missouri. Cette décision fait partie d'un accord pluriannuel conclu avec Memphis Light, Gas and Water et Atmos Energy Marketing. Le gaz naturel servira de carburant à plus de 140 camions, selon le transporteur.

## ETATS-UNIS/UNION EUROPÉENNE

La Commission européenne a «autorisé sans condition» l'acquisition de **TNT EXPRESS** par **FEDEX**. Selon ses conclusions, les deux transporteurs «ne sont pas des concurrents particulièrement proches» et les consommateurs européens ne souffriront pas de l'opération. Les entreprises travaillent à présent avec les autorités de régulation en vue d'obtenir l'approbation d'autres pays, en particulier le Brésil et la Chine.

## FINLANDE

**POSTI** a signé un accord avec la société finlandaise **ANTTILA OY** pour fournir des services logistiques à ses grands magasins et boutiques

électroniques en Finlande. **POSTI** prévoit de proposer des services comprenant l'entreposage et le transport de produits aux magasins et clients ainsi que de retours de produits vendus en ligne.

## FRANCE

**LA POSTE** a introduit un nouveau service baptisé «Domino» permettant aux usagers d'envoyer des paquets en appuyant sur un bouton. Les clients déposent leurs objets à envoyer dans leur boîte aux lettres équipé du bouton Domino Colissimo et le facteur vient ensuite chercher les objets, les emballe et les distribue. L'opérateur désigné français a aussi conclu un partenariat avec deux startups, Cults et 3DSLash, pour développer un nouveau site web, «Innover et Créer en 3D», qui montre, à travers une multitude d'objets créés par des designers du monde entier les possibilités qu'offre l'impression 3D.

## IRLANDE

**AN POST** fournit des boîtes de livraison à plus de 1 500 ménages et entreprises au sud-est de l'Irlande pour leur faciliter les achats en ligne. L'opérateur désigné prévoit de mettre ces boîtes de livraison étanches pour les lettres et les colis à la disposition de la clientèle dans l'ensemble du pays.

## LITHUANIE

La **POSTE LITUANIENNE** a introduit un système électronique permettant aux clients d'expédier et de suivre en libre-service les envois recommandés. Les clients doivent saisir les données en ligne et coller une étiquette imprimée à cet effet sur l'envoi partant, avant de le remettre à l'employé de la poste locale.

La poste a également invité 100 volontaires à tester gratuitement des consignes à colis individuelles durant une phase d'essai de ce nouveau service. Les consignes ont été installées à proximité du domicile des volontaires.

## NORVÈGE

**NORWEGIAN CARGO** a signé un accord-cadre biennal avec le centre aéroportuaire de Gatwick de **ROYAL MAIL**, afin de promouvoir les expéditions internationales entre le Royaume-Uni, la Scandinavie et les Etats-Unis.

## PAYS-BAS

**POSTNL** a traité et distribué plus de 1,4 million de paquets durant une seule journée, le 22 décembre 2015, soit 30 % de plus que l'année précédente. Selon la poste, c'était 100 000 de plus que le 1<sup>er</sup> décembre, journée record précédente.



## ROUMANIE

**POȘTA ROMÂNĂ** investira cette année environ 17 millions d'EUR (18,4 millions d'USD) dans la modernisation de son réseau de TIC, ce qui permettra de porter le nombre de bureaux de poste disposant d'une connexion à un réseau privé virtuel (VPN) de 1 000 à 2 000.

## ROYAUME-UNI

Selon une étude portant sur les perspectives du commerce en ligne réalisée par **EBAY** et **YUGOV**, les petites entreprises britanniques sont optimistes. Nombre d'entre elles prévoient d'augmenter en 2016 les emplois, les exportations et leur offre de produits. Près de la moitié

sont confiantes quant aux perspectives, tandis que 22 % se déclarent pessimistes quant à l'économie britannique.

**ROYAL MAIL** a acquis **NETDESPATCH**, une plateforme d'étiquetage, d'expédition et de gestion des données des colis, destinée aux transporteurs – postaux et autres – de colis. Selon l'opérateur, l'acquisition aidera à fournir à la clientèle des solutions intégrées de commerce électronique pour gérer l'envoi et le suivi de colis.

**POST OFFICE** a atteint le seuil de 5 000 bureaux modernisés en ouvrant un nouvel établissement à Caterways, Angleterre. Le programme d'investissement a permis de pro-

longer les heures d'ouverture au bénéfice de la clientèle et d'augmenter ainsi de 10 % les ventes au détail moyennes dans les bureaux concernés, selon la société.

## SUISSE

**LA POSTE SUISSE** a traité plus de 18 millions de colis en décembre avant Noël, selon l'opérateur désigné. C'est la quatrième année consécutive de volumes records (environ 17 millions de colis en 2013 et près de 18 millions en 2014).

Textes par Emmanuel Duh

# Qu'attendez-vous pour vous abonner?



Abonnez-vous dans la langue de votre choix, quatre numéros par an de magazine de qualité en couleurs.

Dans le monde entier, un abonnement privé annuel ne coûte que 50 francs suisses. Les représentants des pays-membres de l'UPU bénéficient d'un tarif spécial.

Faites-nous parvenir votre commande par télécopie au: +41 (0)31 350 37 11 ou par courrier électronique à l'adresse suivante: [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

NOM

FONCTION

ORGANISATION/OPÉRATEUR

ADRESSE POSTALE COMPLÈTE

COURRIER ÉLECTRONIQUE

NO DE TÉLÉPHONE

NO DE TÉLÉFAX

LANGUE SOUHAITÉE:

ANGLAIS

FRANÇAIS

ARABE

CHINOIS

ALLEMAND

RUSSE

ESPAGNOL



# 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

# HAPPY

Satisfait



DES SOLUTIONS POSTALES ET LOGISTIQUES

Vous avez à cœur de satisfaire vos clients. Nous partageons cet objectif et mettons en place les solutions et les services vous permettant d'optimiser votre process de distribution pour servir au mieux les destinataires.

Servir vos clients, ensemble.

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

 **SOLYSTIC**  
a NORTHROP GRUMMAN company