

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

MARS – JUIN  
2016 / N°1

Logistique  
olympique

L'e-commerce profitera  
des relations ferroviaires  
postales





## 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: Die Gestalter

## 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/)

## Mars – Juin 2016

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

**AUTEURS:** David Koch (DK), Kayla Redstone (KR)

**GRAPHISME:** Die Gestalter, Switzerland

**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 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.*

- 8 EN COUVERTURE**  
**L'e-commerce profitera des relations ferroviaires postales**  
Une nouvelle donne rapproche les partenaires de la chaîne logistique
- 10 ÉTUDE DE CAS**  
**Un projet pilote sino-russe réunit rail et poste**  
Deux postes sondent le terrain
- 12 LOGISTIQUE**  
**La poste brésilienne est chargée de la logistique olympique**  
La poste rend les Jeux possibles
- 14 CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**Stratégie et réforme à l'ordre du jour à la veille du Congrès**  
Les résultats façonneront la prochaine stratégie mondiale
- 15 STRATÉGIE**  
**Peaufiner la prochaine Stratégie postale mondiale**  
Éclairage sur le projet de nouveaux objectifs
- 16 QUALITÉ DE SERVICE**  
**Le FAQs dope la performance des postes dans les PED**  
Résultats réels sur le terrain comme preuve du succès
- 18 INTERVIEW**  
**Associer les acteurs aux décisions**  
La présidente du Comité consultatif sur la contribution de secteur privé
- 20 TOUR D'HORIZON**  
**La poste allemande lance un modèle logistique vert**  
Le nouveau modèle d'économie circulaire fait des vagues
- 4 RUBRIQUES**  
**En bref**
- 7 Avant-propos**
- 21 Flash info**

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

## Les petites et moyennes entreprises veulent utiliser les services postaux, selon eBay



*Vous avez du courrier (Photo: B-sides)*

Les opérateurs postaux ont une opportunité en or à saisir sur le marché du commerce électronique s'ils peuvent offrir un service de distribution transfrontalière fiable, abordable, rapide et permettant le suivi des envois. Tel est l'avis partagé par Stefan Krawczyk, directeur des relations institutionnelles d'eBay Europe, avec les délégués participant à une conférence récente mondiale de l'UPU sur la facilitation du commerce, organisée au siège de l'UPU à Berne.

M. Krawczyk a révélé que 93% des entreprises utilisant eBay en Europe pratiquaient le commerce transfrontalier, la majorité d'entre elles étant des microsociétés comptant moins de dix employés. Des services postaux efficaces sont au cœur du nouveau modèle commercial, a-t-il ajouté.

«Malgré des problèmes de distribution, les directeurs des petites entreprises souhaitent se passer des opérateurs privés pour se tourner vers ce qu'ils connaissent le mieux: leur bureau de poste local», a indiqué M. Krawczyk lors de la conférence.

Créé il y a vingt ans, eBay figure parmi les plus anciennes plates-formes commerciales en ligne. La firme «s'appuie sur des données très riches. Nous voyons les transactions, ce que vendent les gens et où sont envoyés les produits», a précisé M. Krawczyk.

### Commerce inclusif

Certaines entreprises de petite taille seraient tombées dans l'oubli sans le commerce électronique. Celui-ci constitue un moyen pour elles d'être intégrées dans l'économie mondiale, a souligné M. Krawczyk. Pour illustrer ses propos, il a cité l'exemple d'un cordonnier d'une petite ville italienne qui a pu faire revivre, grâce au commerce en ligne, son affaire familiale battant de l'aile.

«Le point essentiel de cette histoire, c'est que ce monsieur n'aurait rien été sans la poste. Pour les petits entrepreneurs, ce sont les services postaux qui font la différence, parce qu'ils sont proches et, on l'espère, seront toujours là», a poursuivi M. Krawczyk.

Il a exhorté les délégués internationaux à résoudre les problèmes de distribution transfrontalière des colis. «Les réponses sont assez simples et faciles. Il existe de bons exemples et scénarios pour nous guider. Ces micromultinationales ont besoin de votre aide.»

### Écosystème

Entre 2010 et 2014, eBay a enregistré une hausse de 48% du nombre d'entreprises basées au sein de l'Union européenne (UE) réalisant des ventes dans au moins quinze pays. Presque toutes vendent à des clients sur quatre continents au minimum.

«Vous serez surpris de constater que les régions les plus reculées, au produit intérieur brut faible et au taux de chômage élevé, sont souvent celles qui disposent du plus grand nombre de vendeurs calés en matière d'Internet», a affirmé Stefan Krawczyk, enjoignant les délégués à penser au commerce électronique comme un outil permettant de parvenir au développement économique. **FM**

COOPÉRATION TECHNIQUE

## Un séminaire met en avant la résilience face aux catastrophes naturelles

La gestion des risques liés aux catastrophes naturelles était sous le feu des projecteurs lors du séminaire organisé par l'UPU à Bangkok (Thaïlande). Cet événement de deux jours a rassemblé quelque 50 participants de pays-membres de l'UPU dans la région Asie-Pacifique ainsi que différents experts, en vue de partager leurs connaissances et bonnes pratiques.

Dans cette zone, la plus exposée aux catastrophes naturelles de la planète, près de 500 000 personnes sont décédées à la suite des 1625 catastrophes naturelles recensées rien que durant la période 2005–2014, selon la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP).

«Le secteur postal n'a pas été épargné par l'augmentation du nombre et de l'intensité des catastrophes naturelles majeures ces dernières années», a affirmé Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, dans une allocution lue en son nom lors du séminaire.

L'UPU a enregistré 45 interruptions de service dues à des situations d'urgence entre octobre 2013 et décembre 2015, dont 19 du fait d'inondations, 13 en raison de tempêtes de neige et cinq à la suite d'ouragans, de cyclones ou de typhons.

«Comme le montrent certains exemples, la poste peut jouer un rôle crucial dans la réaction aux catastrophes, en servant entre autres de point de distribution de l'aide d'urgence et de transfert d'argent dans les régions touchées et en mettant à disposition des moyens de communication de base lorsqu'aucun autre système n'est disponible», a déclaré M. Hussein.

### Partager les connaissances

C'est pourquoi une grande importance a été accordée à la résilience du réseau. Parmi les participants, figuraient des responsables du Ministère thaïlandais de l'intérieur chargés de



*Liu Hongliang, directeur de l'Union postale de l'Asie et du Pacifique (APPU) prenant la parole lors de ce séminaire, qui a été organisé avec le soutien de l'APPU*

la prévention et de l'atténuation des catastrophes, qui ont partagé leurs connaissances en la matière.

Des spécialistes d'institutions telles que l'Organisation météorologique mondiale et la CESAP étaient également présents.

«Le renforcement de la résilience n'est pas un choix, mais un impératif collectif», a relevé Sanjay Srivastava, responsable dans le domaine de la réduction des risques liés aux catastrophes au sein de la CESAP, sise à Bangkok.

### Réduire les risques

Les Etats-Unis, le Japon, le Népal, Samoa et la Thaïlande ont partagé leurs expériences quant à la gestion des catastrophes naturelles. «Il est très important pour nous de travailler ensemble pour veiller à la résilience de notre secteur et à sa capacité à continuer de servir sa clientèle, malgré les catastrophes naturelles», a souligné Patrick Mendonca, du Service postal des Etats-Unis, président du groupe ad hoc de l'UPU sur la gestion des risques liés aux catastrophes.

Durant le séminaire, l'UPU a présenté le premier projet d'un guide conçu pour aider les opérateurs postaux à gérer les risques de catastrophes dans leur pays. Parallèlement, un exercice a permis aux participants de simuler diverses

catastrophes naturelles telles que les typhons et de discuter des activités essentielles en matière de préparation, de réponse et de reprise des activités postales.

### Coûts élevés

Hormis des catastrophes naturelles majeures, les pays à faible et à moyen revenus enregistrent des taux de mortalité et des pertes économiques élevés dus à des catastrophes mineures mais récurrentes, selon le Bilan mondial 2015 de l'ONU sur la réduction des risques de catastrophes. Celles-ci, appelées «risques extensifs», touchent les populations pauvres vivant dans les zones rurales et en périphérie des villes.

Ce sont par exemple des crues localisées. Les conséquences sont souvent invisibles et les coûts sous-estimés, car ils sont absorbés par les personnes à faible revenu, précise le rapport. Pourtant, ces risques sont largement responsables de la morbidité et des déplacements dus aux catastrophes.

Pour la dernière décennie, les pertes économiques dues à des risques extensifs s'élevaient à 94 milliards de dollars dans 85 pays et territoires seulement, d'après le Bilan mondial publié en mars 2015.

### Soutien du Japon

Les ressources allouées aux activités de gestion des risques liés aux catastrophes de l'UPU proviennent du Japon.

«Bâtir des services postaux résilients face aux catastrophes naturelles à l'échelle mondiale par le biais de projets de gestion des risques correspond à l'esprit de l'UPU», a déclaré Hiroshi Nakayama, directeur du bureau des affaires internationales au Ministère japonais des affaires intérieures et des communications.

«Le Japon a donc l'intention de poursuivre sa contribution dans ce domaine durant le prochain cycle de travail de l'UPU.» **DK**



COMMERCE ELECTRONIQUE

## Les postes relèvent le défi du commerce électronique en Amérique latine et aux Caraïbes

Les avantages socioéconomiques potentiels que représente l'essor du commerce électronique, où les postes ont un rôle important à jouer, ont été mis en avant par Adriel Brathwaite, Ministre de l'intérieur de la Barbade, lors d'un atelier de formation de l'UPU.

«La réalité est que le commerce électronique constitue un créneau précieux pour la croissance des postes et les rend utiles pour l'économie mondiale», a indiqué M. Brathwaite. Les postes jouent un rôle important pour s'assurer que les achats parviennent aux clients finaux dans les délais.

Et les postes jouent un rôle important pour s'assurer que les achats parviennent aux clients finaux dans les délais.

«Il y a un besoin urgent pour les postes dans le monde entier de trouver collectivement une solution pour réduire les retards dans la distribution transfrontalière des colis», a souligné M. Brathwaite.

### Essor du commerce électronique

Au cours des trois jours de réunion à Bridgetown, les participants et les

intervenants en provenance de 25 pays des Caraïbes et 15 États de l'Amérique latine, ainsi que l'UPU ont examiné les défis et les opportunités qu'offre le commerce électronique pour les postes.

Le directeur général de l'UPU, Bishar A. Hussein, a souligné, dans un message adressé en son nom, que les postes pouvaient contribuer à la croissance économique nationale et à l'inclusion sociale en facilitant le commerce électronique pour les microsociétés et les petites et moyennes entreprises.

«L'essor du commerce électronique génère plus d'activités pour les postes, car celles-ci livrent les achats effectués en ligne, notamment sur le marché visant les consommateurs finaux», a déclaré M. Hussein. Ce dernier a souligné l'importance du réseau postal en tant qu'infrastructure nationale fournissant des services universels à prix abordable.

«Le réseau postal est bien positionné pour accompagner cette évolution du marché et livrer les marchandises issues du commerce électronique dans le monde entier», a-t-il ajouté.

De plus, les efforts déployés

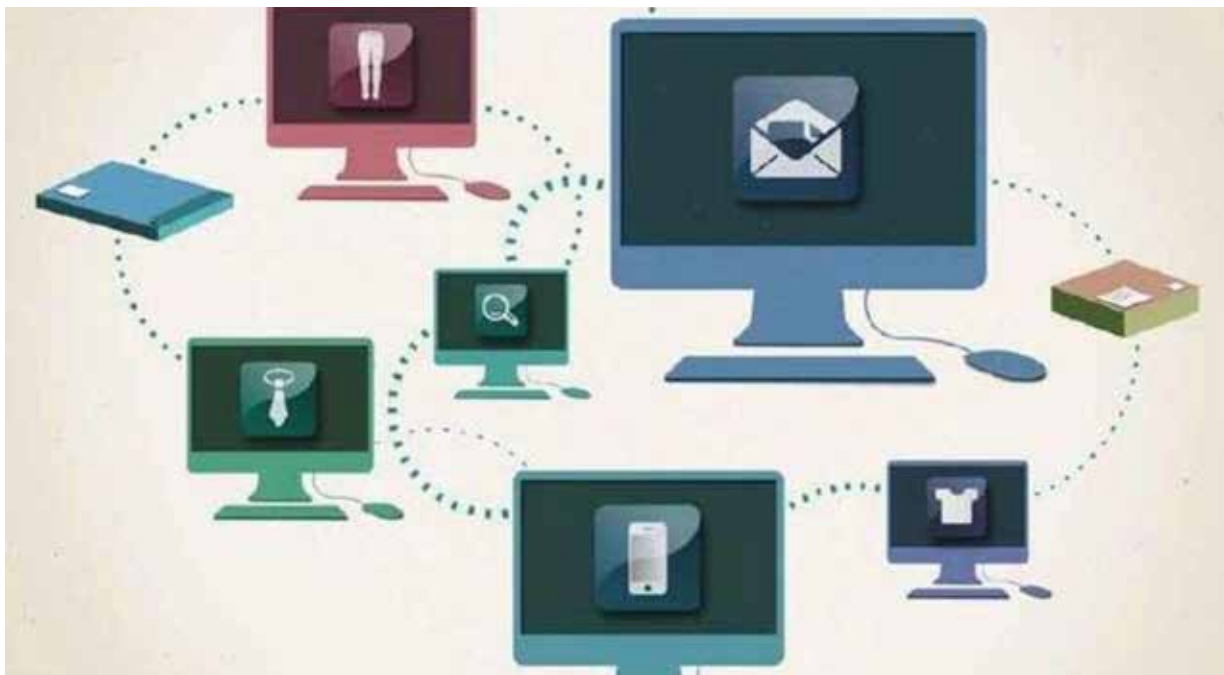
conjointement par l'UPU et des partenaires tels que les autorités douanières et les compagnies aériennes pour intégrer la chaîne logistique internationale contribueront à «assurer que les opportunités offertes par le commerce électronique soient saisies».

### Formation spécialisée

Les ateliers de Bridgetown étaient axés sur des sujets variés tels que le service à la clientèle, la facilitation du commerce et les solutions financières.

Les produits novateurs développés par l'UPU ont aussi été abordés, y compris .POST, le domaine Internet de premier niveau parrainé pour le secteur postal. Parmi les autres sujets traités, figuraient ECOMPRO, le programme de commerce électronique de l'UPU et le système de déclaration en douane, qui fournit aux douanes des informations électroniques pré-alables sur les envois postaux.

L'événement, qui a eu lieu du 15 au 17 mars, s'inscrivait dans le cadre d'actions conjointes de l'UPU, de l'Union postale des Caraïbes et de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal. **DK**



Les représentants des pays ont partagé leurs expériences dans le commerce électronique lors de l'atelier à la Barbade

## Une même vision du monde

Dans cette édition, nous avons le plaisir de couvrir une évolution qui pourrait révolutionner le transport de courrier d'un pays à l'autre, à savoir les relations renouées entre la poste et les chemins de fer. C'est une histoire qui fait chaud au cœur, où deux partenaires de la chaîne logistique se rencontrent et se disent: «Et si l'on unissait nos forces... à nouveau?» Comme nous le savons tous, les chemins de fer étaient un moyen de transport de courrier important dans de nombreuses parties du monde avant l'apparition du réseau aérien. Or, il est temps de raviver cette tradition pour que le courrier, notamment les petits paquets et les colis, puisse atteindre sa destination à temps et à un prix raisonnable.

### Mouvements sportifs

Les Jeux olympiques de cet été étaient entre de bonnes mains avec la poste du Brésil, comme le révèle notre article de fond. Le réseau postal de ce pays a tourné à plein régime quand il a fallu traiter plus de 30 millions d'envois, dont plus de 18 000 balles de tennis. Dans ce numéro également: les résultats concrets de projets d'amélioration des services réalisés sur le terrain et financés par le Fonds de l'UPU.

Quant aux lecteurs qui auront remarqué le retard dans la parution de cette édition, je tiens à les remercier de leur patience. La volonté ne suffit pas à elle seule pour réussir lorsque les ressources organisationnelles, telles que le personnel, manquent et que les besoins sont les plus pressants. Nous faisons de notre mieux pour affronter les défis et nous améliorer.

**FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF**

### ORGANISATION

## Signature de l'accord avec la Conférence des administrations postales du Commonwealth



*Le directeur général de l'UPU Bishar A. Hussein (à gauche) avec le président de la CCPA David Roberts, à Berne*

L'Union postale universelle (UPU) renoue sa collaboration avec la Conférence des administrations postales du Commonwealth (CCPA) dans les domaines de l'échange de connaissances et du financement de la formation du personnel postal dans la région du Commonwealth.

Dans le protocole d'accord entre les deux organisations, qui est en vigueur jusqu'en 2017, la CCPA s'engage à financer la formation d'au

moins six ressortissants du Commonwealth au Centre de formation postale des Caraïbes d'ici à 2017. Ce centre, situé à Bridgetown (Barbade), a été inauguré par l'UPU en 2014.

«L'UPU s'est fermement engagée à s'assurer que le personnel postal reçoive une formation adéquate pour lui permettre de relever les nombreux défis se posant au secteur postal aujourd'hui», a déclaré Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU.

«Cet accord aidera l'UPU à tenir cette promesse.» Comme preuve de cet engagement, l'UPU a déjà établi six centres de formation régionaux dans le monde depuis 2013.

David Roberts, président de la CCPA, a souligné: «La CCPA est maintenant dans une position beaucoup plus forte pour resserrer encore ses liens avec l'UPU, soutenir les efforts de celle-ci dans la coopération technique et rechercher des nouveaux domaines de coopération».

La CCPA est une organisation non gouvernementale rassemblant plus de 66 opérateurs du Commonwealth. Ce dernier est une association réunissant 53 pays, dont le Royaume-Uni et ses anciennes dépendances, qui ont maintenu des relations de coopération.

Ils ont en commun le souverain britannique comme chef symbolique. Le protocole d'accord a été signé le 16 février à Berne, au Bureau international de l'UPU. L'accord précédent entre l'UPU et la CCPA avait été signé en 2012. **DK**



# Le commerce électronique profitera des relations entre les chemins de fer et la poste

En 2016, les postes et les chemins de fer ont pris d'importantes mesures pour intensifier leur coopération et faire entrer le courrier dans l'ère du commerce électronique, considérant que le chemin de fer en tant que mode de transport avait la possibilité de doper le commerce électronique mondial, dont le taux de croissance annuelle est actuellement d'environ 20%.





**TEXTE:**  
**DAVID KOCH &**  
**FARYAL MIRZA**

**ILLUSTRATIONS:**  
**DIE GESTALTER**

Le chemin de fer est perçu comme une solution de transport importante pour faciliter le commerce électronique, car il est à la fois moins cher que la voie aérienne et plus rapide que l'acheminement maritime. Ce qui le rend d'autant plus approprié aux gros volumes de courrier non prioritaire.

Cette année, l'UPU a commencé à renforcer sa collaboration avec les principaux acteurs du secteur pour assurer que la relation entre postes et chemins de fer puisse jouer un rôle plus important pour soutenir le commerce transfrontalier. Les partenaires sont les pays-membres et des organisations telles que le Comité international des transports ferroviaires (CIT) et le Conseil de coordination du transport transsibérien (CCTT).

#### **Lien essentiel**

Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, a annoncé cette nouvelle ère. Il a souligné que l'UPU resterait le lien essentiel assurant la cohésion de tous les acteurs de la chaîne logistique.

«Les membres de l'UPU ont déjà placé le commerce électronique parmi les priorités du prochain cycle de travail», a déclaré pour sa part Pascal Clivaz, vice-directeur général de l'UPU, dans une allocution prononcée lors de la signature en mars d'un protocole d'accord avec le CIT et le CCTT. «Vu que plus de la moitié des volumes de courrier issu du commerce électronique provient de la Chine, un partenariat entre les postes et les chemins de fer pourrait clairement être une manière d'apporter des solutions.»

De son côté, Cesare Brand, secrétaire général du CIT, a affirmé: «La poste et les chemins de fer sont des amis de longue date et cette initiative offre une chance historique de les réunir à nouveau sous l'égide de l'UPU».

Selon Gennady Bessonov, secrétaire général du CCTT, un rapprochement des réseaux postaux et ferroviaires offrirait de nombreux avantages aux acteurs de la chaîne logistique et à la clientèle. «L'utilisation du rail peut réduire les coûts de distribution. Le transport de conteneurs entiers par voie ferroviaire améliorera radicalement la situation dans le domaine des coûts et des douanes.»

#### **Déclaration de Chongqing**

Prenant acte de l'importance de la Chine dans le commerce électronique, les participants à un forum tenu récemment à Chongqing ont adopté une déclaration en faveur d'une proposition de service de commerce électronique transfrontalier par voie ferroviaire. Cette rencontre réunissait des représentants d'organisations postales, logistiques et de commerce électronique de 25

pays des régions Asie/Pacifique et Europe, qui ont fermement exprimé leur appui en faveur du renforcement de la coopération entre les postes, les douanes et divers transporteurs pour promouvoir le commerce régional et international.

«Nous prenons l'initiative d'explorer la possibilité d'une coopération commerciale multimodale grâce aux trains de voyageurs et de fret du chemin de fer sino-européen», peut-on lire dans la déclaration de Chongqing. Les participants ont aussi décidé de collaborer avec les douanes pour promouvoir la normalisation des documents d'expédition et se sont engagés à collaborer avec les postes des pays jalonnant la route transeuropéenne «pour accélérer le transport du courrier et répondre aux attentes variées des clients».

Des plans sont déjà en cours d'élaboration pour tester l'acheminement postal via des conteneurs entre la Chine et l'Allemagne par le chemin de fer transeurasiatique. Si les résultats sont probants, l'UPU aidera à faciliter l'accès universel au chemin de fer et élaborera des normes et des règlements appropriés régissant ce nouveau système de transport.

Dans le cadre du projet pilote sino-européen, l'UPU collabore également avec les postes, les douanes et les organisations ferroviaires de l'Allemagne, du Bélarus, de la Chine, du Kazakhstan, de la Pologne et de la Russie.

Bishar A. Hussein a déclaré à ce propos que l'UPU œuvrerait à l'harmonisation des formalités, des règlements et des normes en vue de leur simplification afin de mieux soutenir le commerce mondial grâce au projet ferroviaire postal.

#### **Forte confirmation**

Peu de temps après, différents acteurs confirmaient à Moscou le rôle de l'UPU en tant que facilitateur pour améliorer le transport ferroviaire d'envois internationaux. Des pays tels que l'Allemagne, la Chine et la Russie, ainsi que des organisations internationales telles que le CCTT, le CIT, l'Organisation mondiale des douanes (OMD), l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) et l'Organisation pour la coopération des chemins de fer (OSJD) voulaient s'inspirer d'un récent projet pilote entre la Russie et la Chine pour intensifier leurs efforts visant à réinstaurer le transport ferroviaire postal (voir l'article sur le sujet).

Si l'initiative n'en est encore qu'à ses débuts, les pierres angulaires ont été posées et il y a tout lieu d'espérer que les clients du commerce électronique seront plus que satisfaits des nouveaux niveaux de service à la clientèle en perspective. **DK & FM**

# Un projet pilote sino-russe unit le rail et la poste

Ces trois dernières années, la poste chinoise a été le premier exportateur d'envois postaux internationaux vers la Russie, issus pour la plupart du commerce électronique.

**TEXTE:**  
**RUSSIAN POST &**  
**CHINA POST**  
**GROUP**

Les volumes de courrier ont connu une hausse significative entre 2013 et 2015: ceux des petits paquets ont été multipliés par six, alors que ceux des lettres et des envois EMS ont doublé. Durant cette période, un groupe d'experts intergouvernemental désigné par les gouvernements chinois et russe a lui aussi déployé des efforts considérables pour développer les échanges de courrier international, le contrôle de la qualité et la coopération entre les administrations postales ainsi que pour établir de nouveaux produits.

«Les volumes d'envois issus du commerce électronique transfrontalier n'ont cessé de progresser pour atteindre 120 millions d'envois exportés en 2015»,

affirme la poste chinoise. «La majorité du courrier échangé passe par la voie postale, qui absorbe 60% des envois issus du marché du commerce électronique transfrontalier total. Les volumes de courrier entre les deux pays ont connu une croissance rapide et la Russie est devenue le troisième pays de destination des envois traités par la poste chinoise. En 2015, les quantités de courrier arrivant et partant entre les deux pays ont atteint 9 300 tonnes du poids total du courrier.»

Il n'y avait plus de transport d'envois postaux internationaux entre la Chine et la Russie dans des trains de voyageurs depuis 1948. Lors de la visite du président russe Vladimir Poutine, en République populaire de



Symboles	Type de transport	Délai de transit	Date de l'expédition test	Avantages	Inconvénients	Utilisation optimale
	Train postal	6 jours	Avril 2016	Tarif optimal	Aucun décelé	Transport du courrier
	Train de fret	15 jours	Janvier 2015	Larges volumes de marchandises	Délai de transit – plus de 7 jours	Transport des marchandises
	Voie aérienne	4 jours	À définir	Vitesse	1) Tarifs élevés 2) Limitations dans le transport des piles/batteries lithium-ion	Transports urgents

Les échanges de courrier entre la Chine et la Russie par le rail transitent ensuite vers l'Union européenne



Expédition-test : chargement à la gare, en Chine



Réception au bureau d'échange à Moscou

Chine en septembre 2015, Dmitry Strashnov, directeur général de la poste russe, et Li Guohua, président de la poste chinoise, ont signé un accord destiné à renforcer la coopération et à promouvoir le commerce électronique transfrontalier. Selon une disposition importante de cet accord, les parties se sont engagées à établir des échanges directs de courrier par voie ferroviaire, considérée comme un moyen fiable, efficace et sûr de distribuer les envois internationaux. Les parties se sont engagées à lancer, pour commencer, un transport postal direct régulier dans un fourgon rattaché au train express de voyageurs 19/20 de Beijing/Harbin à Moscou, avant de développer ensuite, si la première phase est concluante, une ligne ferroviaire vers l'Union européenne afin de répondre aux besoins des clients européens.

Selon la poste chinoise, «la solution ferroviaire est rentable tout en offrant les avantages tels que faible pollution, grande capacité et exécution régulière des commandes». Les postes chinoise et russe œuvrent également pour assurer la coopération des autorités douanières et des chemins de fer de leurs pays. Objectif: développer une technologie et une compréhension communes de la distribution des envois postaux internationaux dans des fourgons postaux rattachés au train express de voyageurs 19/20. Cette ligne n'est pas concernée par les règles relatives au transport aérien de fret, notamment celui des batteries au lithium. En outre, le transit ne dure que six jours. Les postes chinoise et russe n'ont donc prévu que quelques expéditions pilotes pour vérifier l'existence d'éventuels «goulots d'étranglement» technologiques pouvant compromettre le succès du projet.

Cette première phase a été accomplie en avril 2016. Plus de 23 000 envois postaux internationaux, pour un poids total dépassant 6000 kg, ont été chargés à Harbin le 10 avril 2016. Le fourgon a été scellé sous la surveillance des douanes. Après avoir passé la frontière à Zabaï-

kalsk/Manzhouli, le train est arrivé en gare de Iaroslavl, à Moscou, le 25 avril, sans avoir rencontré de problèmes. Le jour suivant, le bureau d'échange moscovite a traité en quelques heures tous les envois, pour les acheminer vers leur destination finale sur tout le territoire russe. Le test a confirmé les avantages du transport par fourgons postaux/à bagages intégrés dans des trains de voyageurs.

Même si le projet pilote a été couronné de succès, il reste encore beaucoup à faire pour que la clientèle soit entièrement satisfaite. Le transport régulier par fourgons postaux/à bagages rattachés à des trains express de voyageurs entre la Chine et la Russie a débuté au troisième trimestre 2016 et la ligne postale régulière a ouvert à la fin de 2016. La ligne pourrait être prolongée jusqu'à Berlin.

Selon la poste russe, la réalisation du projet stimulera les échanges internationaux de marchandises. Cette solution permettra à la poste russe non seulement de distribuer rapidement le courrier sur l'ensemble du territoire russe, mais aussi d'établir une ligne ferroviaire postale vers les principaux pays de l'UE, ce qui mettra en valeur le potentiel de la Russie en matière de transit. Les fabricants russes pourraient utiliser ce canal logistique pour exporter les produits du pays. Le transport d'envois postaux internationaux sur des trains de voyageurs permettra d'optimiser de manière significative les frais de transport, de réduire les opérations de traitement du courrier et d'exclure différents intermédiaires de la chaîne logistique.

«Vu le fort développement du commerce électronique transfrontalier, l'exécution régulière des commandes, les coûts modiques et l'énorme capacité offrent de nouvelles opportunités. Les postes chinoise et russe sont parvenues à un accord pour relancer aussitôt que possible la solution ferroviaire», déclare la poste chinoise. **RP & CPG**



# La poste brésilienne était prête pour les Jeux olympiques

Le Comité international olympique a choisi la poste brésilienne (Correios) comme partenaire logistique officiel des Jeux olympiques de Rio 2016. Après deux ans de préparatifs, l'opérateur désigné était prêt pour le plus grand événement sportif au monde.

**TEXTE:**  
**KAYLA**  
**REDSTONE**

Selon ses estimations, la poste a dû acheminer 30 millions d'envois pour faciliter les Jeux olympiques et les Jeux paralympiques, qui ont eu lieu en août et en septembre 2016 à Rio de Janeiro.

Elle a décroché ce mandat en janvier 2014, à l'issue d'un appel d'offre auquel ont participé plusieurs sociétés multinationales. Ce mandat, d'une valeur de 53 millions de dollars, fait partie du contrat de sponsoring officiel de Rio 2016, d'une valeur globale de 90 millions de dollars. «La possibilité de nous charger des opérations logistiques du plus grand événement sportif mondial a été un défi très motivant», déclare Felipe De Angelis, porte-parole de la poste brésilienne.

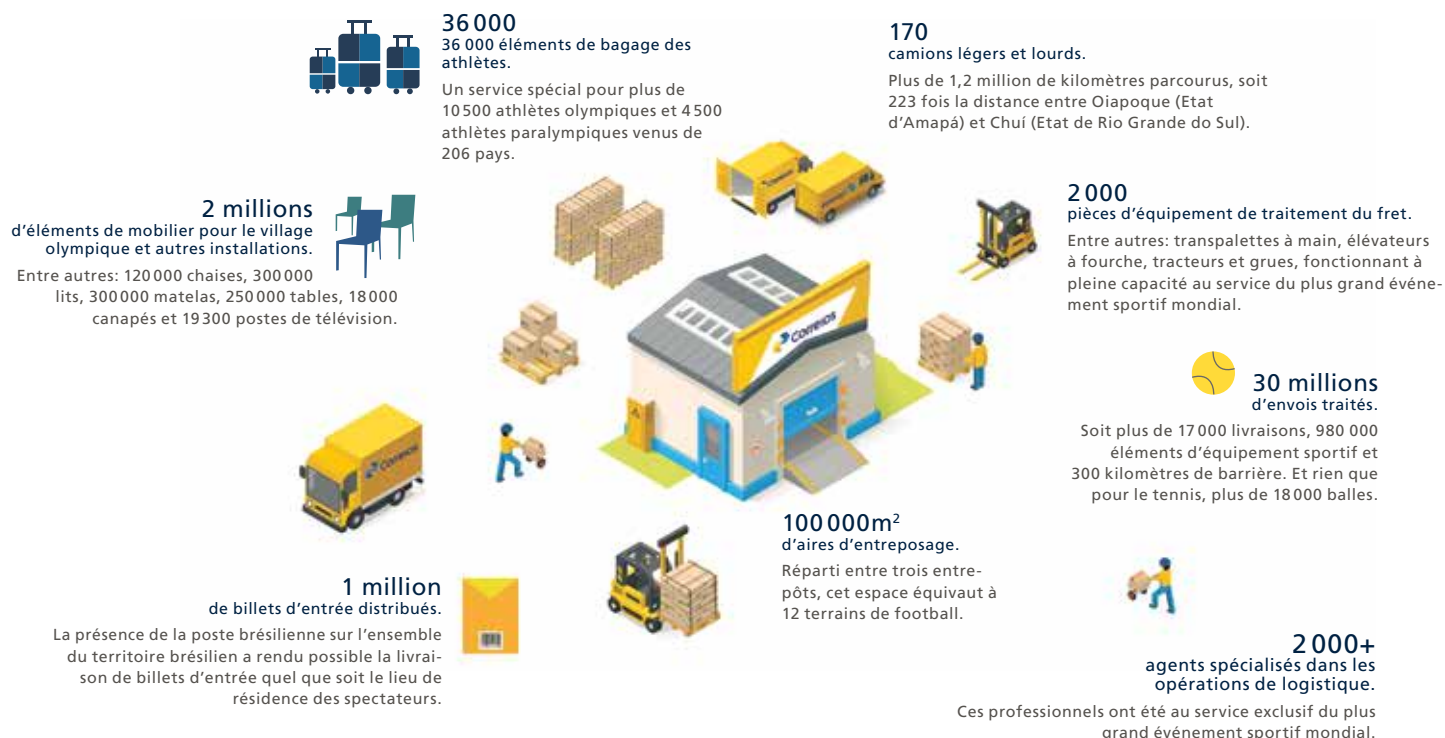
Ce n'est pas la première fois que la poste sponsorise des athlètes olympiques ou qu'elle gère la logistique d'un

événement sportif international. Ces deux dernières décennies, elle a parrainé les fédérations brésiliennes de handball, de tennis et de sports aquatiques. Elle a également été chargée des opérations logistiques pour les Jeux panaméricains 2007 de Rio, une expérience qui lui a servi pour élaborer son offre olympique.

## Préparatifs

Selon M. De Angelis, Correios a mis à profit les connaissances acquises lors des Jeux panaméricains pour ses préparatifs en vue des Jeux olympiques. De nombreux collaborateurs qui avaient participé aux opérations en 2007 ont été réengagés à cette occasion.

Mais la poste n'a pas cessé sa planification à ce stade. Après l'attribution du mandat, des experts en logistique







Troisième émission de la série de timbres de Correios intitulée «Modalidades Jogos Olímpicos e Paralímpicos»

ont assisté à d'autres événements de grande envergure, tels que les Jeux olympiques d'hiver 2014 de Sotchi, les Jeux olympiques de la jeunesse 2014 de Nankin et les Jeux panaméricains 2015 de Toronto, pour en apprendre autant que possible sur la façon de gérer les opérations dans de telles circonstances.

Une série d'événements sportifs préparatoires organisés dans le cadre du programme d'Aquece Rio a également permis à l'opérateur de mettre ses plans à l'épreuve. Plus de 7 000 athlètes ont participé aux 45 événements de ce programme entre août 2014 et mai 2016.

«Ces événements ont permis de tester l'accès aux zones de compétition et d'intégrer tous les acteurs concernés, ainsi que de former les équipes qui seraient chargées de gérer les événements lors de Jeux», explique M. De Angelis.

À son avis, les équipes ont compris plus spécifiquement l'importance d'une communication rapide entre la poste et le comité d'organisation, du soutien des forces de sécurité et du respect du calendrier. Grâce à ces essais, la poste avait bon espoir de voir ses opérations se dérouler sans accroc lors des Jeux olympiques, selon M. De Angelis.

### Considérations logistiques

Correios a distribué 17 000 envois jusqu'à la fin des Jeux, allant des meubles destinés aux logements des athlètes aux équipements sportifs en passant par les clôtures de sécurité. Pour faire face à ce travail supplémentaire, la poste a dû adapter ses opérations habituelles.

Selon M. De Angelis, elle a confié à 2 000 collaborateurs externes le soin d'effectuer les opérations au sol, en plus des 300 collaborateurs permanents chargés de la gestion et du suivi des processus opérationnels.

La poste a également offert une formation spécialisée au personnel et acquis de nouveaux équipements tels que grues et camions-plateaux. En outre, elle a réservé 100 000 m<sup>2</sup> d'espace de stockage dans trois entrepôts logistiques pour gérer l'afflux de marchandises. **KR**

## Produits philatéliques officiels de Rio 2016

Hormis ses activités exercées en qualité d'opérateur logistique officiel, la poste brésilienne a conçu une série de produits philatéliques relatifs aux Jeux olympiques et paralympiques.

La série présente plus de 30 sports olympiques et paralympiques et comprend trois feuillets émis séparément dans le courant de l'année 2015. Les graphistes ont utilisé la palette officielle de couleurs des Jeux de Rio 2016 pour créer un lien entre les trois feuillets de timbres.

Un concours public a permis à la poste de concevoir la dernière émission, une série de timbres en forme de cailloux reproduisant les œuvres soumises par le public. Correios a invité tous les citoyens de huit ans et plus à envoyer des dessins montrant ce qui les inspire le plus dans l'esprit des Jeux olympiques et paralympiques. Un jury a choisi quatorze des illustrations présentées et deux autres ont été sélectionnées par le public lui-même.

Des timbres personnalisés offraient à chacun une autre manière d'apporter sa touche personnelle à la philatélie olympique du pays: les clients avaient ainsi la possibilité d'ajouter leur propre photo à un feuillet de douze timbres portant les logos des Jeux olympiques et paralympiques.

Durant ces Jeux, les fans pouvaient aussi envoyer à leurs athlètes préférés des messages d'encouragement en utilisant un aérogramme proposé par la poste. Ce produit unique a été cédé sous licence à la poste par le Comité olympique brésilien.

Les produits philatéliques officiels de Rio 2016 étaient disponibles dans la boutique en ligne de Correios: [shopping.correios.com.br](http://shopping.correios.com.br). Les timbres personnalisés étaient vendus dans les bureaux de poste. **KR**



# Stratégie et réforme à l'ordre du jour à la veille du Congrès

Le cycle de travail 2013 – 2016 de l'UPU est entré dans sa dernière ligne droite après les décisions prises sur la manière de restructurer l'Union et d'améliorer ses produits et ses services lors de la session spéciale du Conseil d'administration tenue en février.

**TEXTE:  
DAVID  
KOCH**

Les décisions prises ont préparé le terrain pour le Congrès, organe décisionnel suprême de l'UPU qui a tenu une réunion du 20 septembre au 7 octobre 2016 à Istanbul (Turquie). Le Conseil d'administration (CA), qui supervise le travail de l'Union entre les Congrès, a examiné et approuvé un certain nombre d'éléments essentiels, dont le projet de Stratégie postale mondiale d'Istanbul pour le prochain cycle de travail et les principes de la réforme structurelle de l'UPU. Le cycle actuel a été marqué par une série de réalisations, a déclaré Bishar A. Hussein, directeur général de l'UPU, dans un discours devant la plénière du CA.

Il a noté que 81% des résolutions du Congrès de Doha, tenu en 2012, avaient été mises en œuvre jusqu'ici. «Nous sommes convaincus que nous serons en mesure de mettre en œuvre dans les prochains mois celles qui restent», a-t-il indiqué. Durant le cycle de Doha, 119 projets d'amélioration de la qualité de service ont été approuvés pour un montant approximatif de 30 millions de dollars et six nouveaux centres de formation postale ont été ouverts dans le monde.

Parmi les autres réalisations, l'UPU a organisé, durant cette période, 25 forums internationaux et régionaux ainsi que 100 ateliers de formation dans différentes régions. Elle a également lancé PosTransfer, une marque mondiale pour les paiements postaux. M. Hussein a aussi évoqué le projet de Stratégie postale mondiale. Près de 90% des membres de l'Union ont été associés à son élaboration lors de sept conférences stratégiques régionales et d'une conférence mondiale en 2015, ainsi que dans le cadre des débats du CA. Un plan d'activité lié au projet de Stratégie a été approuvé par le CA et a été affiné dans la perspective du Congrès.

## Réforme de l'Union

M. Hussein a également exhorté les membres de l'Union à embrasser la réforme pour rendre la prise de décision plus rapide et moins coûteuse, tout en faisant mieux connaître l'UPU. «Nous devons réformer l'Union pour qu'elle puisse continuer à être utile à ses membres», a indiqué M. Hussein. La proposition de réforme de la structure de l'UPU a fait l'objet d'un débat animé et a été

discutée jusqu'au Congrès. Ce dernier l'ayant approuvée, un seul conseil remplacera la structure à deux conseils actuelle.

## Un cercle vertueux

Pascal Clivaz, vice-directeur général de l'UPU, a également pris la parole lors de la plénière. Il a évoqué les risques auxquels devait faire face l'UPU et a, lui aussi, exhorté les membres de l'Union à embrasser la Stratégie postale mondiale et la réforme proposées. Il a notamment insisté sur le risque de tomber dans un cercle vicieux si l'UPU devenait inflexible et incapable de créer des produits et des services innovants. Cela rendrait l'organisation moins compétente et conduirait à une réduction des contributions financières. «Ce que nous devons faire aujourd'hui, c'est casser ce cercle vicieux et en faire un cercle vertueux», a indiqué M. Clivaz. Masahiko Metoki, du Japon, président du Conseil d'exploitation postale (CEP), a présenté au CA les temps forts de la plénière du CEP, notamment la révision des manuels de la poste aux lettres et des colis postaux. Les propositions au Congrès seront maintenant affinées avant leur présentation formelle, selon M. Metoki.

## Autres questions

En marge des sessions, l'UPU a signé avec la Conférence des administrations postales du Commonwealth un accord sur l'extension de la collaboration, notamment dans le domaine de la formation. Quant à savoir quel pays pourrait accueillir le Congrès de 2020, la Côte d'Ivoire a réaffirmé son intérêt. C'est actuellement le seul pays désireux de le faire. La décision finale concernant le pays-hôte du prochain Congrès a été prise à Istanbul. Lors de la plénière du CA, M. Hussein a également annoncé que des efforts pour combattre le virus Zika seraient déployés en collaboration avec l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS). Il a encouragé les postes des pays-membres à distribuer le matériel de l'OPS en Amérique latine et aux Caraïbes, où l'infection est la plus répandue. L'objectif est de sensibiliser les employés et les clients de la poste. **DK**

# Peaufiner la prochaine Stratégie postale mondiale

Le projet de stratégie de l'UPU pour le cycle 2017 – 2020 a été présenté au Congrès pour adoption définitive.

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

Le projet de Stratégie postale mondiale d'Istanbul comportait trois objectifs: améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau, offrir des produits durables et modernes, ainsi qu'œuvrer pour un fonctionnement efficace du marché et du secteur postal.

Sous réserve de son approbation par les pays-membres au Congrès, l'organe décisionnel suprême de l'UPU, cette feuille de route devrait permettre au secteur postal de relever les défis auxquels il est confronté.

«On sent vraiment que les postes vont devoir évoluer», déclare Jim Paterson (Afrique du Sud), qui préside la Commission de l'UPU en charge de la stratégie. «Une opportunité se présente aux postes, mais, pour la saisir, elles devront moderniser leurs services, développer leurs produits et leurs réseaux et, surtout, être à l'écoute des clients», ajoute-t-il.

«Nous disposons de réseaux étendus, qui doivent être exploités efficacement, et nous devons offrir des produits modernes et novateurs répondant à la demande et aux besoins de la population.»

Jim Paterson souligne que l'UPU et ses pays-membres élaborent déjà des solutions pour répondre aux problèmes actuels du secteur postal. Il cite à titre d'exemples la facilitation du dédouanement, le lancement de services financiers postaux et le renforcement des capacités pour le commerce électronique.

«Ce sont là les éléments qui nous permettront de bâtir un réseau postal universel vraiment utile pour l'économie mondiale actuelle», précise-t-il.

Le projet de stratégie s'inspire des discussions auxquelles ont participé 89% des 192 pays-membres de l'UPU dans le cadre d'une série de conférences stratégiques régionales tenues en 2015.

Deux grandes priorités communes ont été identifiées à l'issue des sept conférences régionales: le développement du commerce électronique et le renforcement de l'efficacité de l'exploitation.

Le projet de stratégie a été examiné par le Conseil d'administration (CA) de l'UPU en février et a été peaufiné avant sa présentation au Congrès, à Istanbul (Turquie) du 20 septembre au 7 octobre.

## Leçons à retenir

Un certain nombre d'enseignements sont à tirer de la mise en œuvre de la stratégie postale mondiale actuelle, la Stratégie postale de Doha, selon Jim Paterson.

Il faut surtout retenir que des changements fondamentaux dans l'économie mondiale touchent les postes, à savoir «l'essor du numérique et la hausse du nombre de transactions en ligne. La poste doit vraiment s'adapter à ce nouveau contexte. Mais ce n'est pas tout. Nous devons améliorer nos produits, être plus efficaces et innover. Nous devons mieux intégrer nos réseaux», souligne-t-il.

## Projet de plan d'activités

Un projet de plan d'activités détaillé accompagne la Stratégie postale mondiale d'Istanbul pour garantir qu'elle reste sur la bonne voie.

Chaque proposition de travail présente les résultats escomptés et les avantages pour les pays-membres ainsi que les principaux indicateurs de performance et les ressources financières requises.

Au total, quinze programmes de travail de l'UPU ont été élaborés pour mettre en œuvre les objectifs stratégiques. Le plan d'activités permettra aussi à l'UPU de prioriser ses activités si les ressources sont insuffisantes, sur la base des priorités fixées par le Congrès.

Le CA, qui supervise le travail de l'Union entre les Congrès, compte 41 pays-membres. Il se réunit au moins une fois par an au siège de l'UPU, à Berne (Suisse). La dernière session du CA précédant le Congrès s'est achevée le 25 février. **DK**

# Le FAQS dope la performance des postes dans les pays en développement

Le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU rend le secteur postal plus performant dans de nombreux pays en développement. L'Indonésie, le Kenya et la Thaïlande en ont récemment bénéficié.

**TEXTE:  
DAVID  
KOCH**

Durant la seule période 2013 – 2015, le Conseil fiduciaire du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) a approuvé 114 propositions de projet pour un montant de 30 millions de dollars.

Un projet en Thaïlande a permis d'installer un système de télésurveillance en circuit fermé afin de renforcer la sécurité du courrier. «Grâce au financement du FAQS, la poste thaïlandaise a installé 108 caméras de sécurité et d'autres équipements dans le pays», rapporte Ariya Thongbai, vice-présidente en charge du développement des affaires internationales à la poste thaïlandaise.

Elle souligne que «la sécurité et la qualité de service sont très importantes» et que «la poste enregistre parfois des pertes dues à des spoliations ou des vols». Selon elle, «ces incidents sont rares, mais nuisent à l'image de marque de la poste... Lorsque des plaintes sont déposées qu'elles sont relayées sur les médias sociaux, cela porte atteinte à la crédibilité de la poste thaïlandaise».

Les bons résultats sont mesurés à l'aide d'indicateurs tels que la baisse du nombre de plaintes depuis l'installation des systèmes de vidéosurveillance. Après un an, les plaintes ont chuté de 17% en raison de la diminution des vols.

## **Investir dans la qualité**

Le FAQS finance des projets qui ont pour but d'améliorer la qualité des flux entrants de la poste aux lettres, de renforcer les services postaux nationaux, d'accélérer la distribution du courrier international et de rendre celle-ci plus fiable et plus sûre.

L'essentiel des fonds provient des frais terminaux, le système de rémunération de l'UPU qui garantit que, lorsqu'une poste transmet un envoi de la poste aux lettres à un autre pays, la poste de destination est rémunérée pour le traitement et la distribution de cet envoi. Les investissements et les contributions volontaires sont d'autres sources de financement du FAQS. En Indonésie, un projet avait pour objectif d'améliorer les opérations de tri. «Des casiers de tri verticaux ont été installés dans les centres de traitement du courrier des principales villes, dont Jakarta, grâce au soutien financier du FAQS», rapporte Agus Handoyo, directeur du service des lettres et des colis à la poste indonésienne.

«Le projet a permis d'accélérer la distribution du courrier en supprimant la répétition des tris», précise-t-il. Auparavant, le courrier était trié à trois reprises, manuellement: une fois pour la région, une deuxième par un groupe d'employés et une troisième par le préposé à la distribution. «Il y a un gain de temps grâce aux casiers de tri verticaux, car le courrier n'est trié plus qu'une seule fois», explique M. Handoyo. Les tournées débutent donc plus tôt et les opérations sont plus efficaces et plus rentables.

## **Distribution plus rapide**

Un autre projet a permis à la poste du Kenya d'accélérer la distribution des envois. Ce projet consistait à acquérir plusieurs véhicules pour transporter le courrier entre le centre aéroportuaire de l'aéroport international de Jomo



Du courrier sur le tarmac (photo: Getty Images)

Kenyatta et le bureau d'échange, distant de 20 kilomètres.

«Auparavant, des véhicules se rendaient à l'aéroport pour récupérer le courrier au pied des avions et devaient attendre deux à trois heures jusqu'à l'arrivée d'autres avions afin de transporter tout en courrier en une seule fois», note Eric Langat, vice-directeur en charge de la logistique et de la gestion des installations de la poste du Kenya.

Grâce aux fourgonnettes supplémentaires acquises dans le cadre du projet, l'opérateur a pu relever ses normes de distribution en effectuant plus souvent le trajet, compensant ainsi en partie le temps perdu dans les embouteillages.

«Plus les trajets entre l'aéroport et le bureau d'échange sont nombreux, plus la distribution est rapide», explique M. Langat.

«Grâce à l'acquisition de véhicules supplémentaires, la fréquence des collectes et des remises des dépêches à l'aéroport est passée de quatre à six par jour», ajoute-t-il.

Ces opérations dans la région de Nairobi sont importantes pour la région du nord-est de l'Afrique, car de nombreux vols transportent du courrier à destination de pays voisins, tels que l'Ouganda et la Tanzanie.

«Nous remercions le Conseil fiduciaire du FAQS, car nos maigres ressources ne nous auraient pas permis d'acheter ces fourgonnettes. Le programme en lui-même est vraiment très utile», conclut Eric Langat.

Le FAQS a été lancé en 2001. A la fin de 2015, il disposait de 64 millions de dollars pour ses projets futurs. **DK**



# Associer les acteurs aux décisions

Marcela Marón, directrice générale de l'Association latino-américaine des coursiers et des opérateurs postaux privés (ALACOPP) et présidente du Comité consultatif de l'UPU, est convaincue que les organes de décision de l'UPU pourraient bénéficier d'une collaboration plus étroite avec les parties prenantes.

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

Union Postale: Comment décririez-vous le Comité consultatif et ses participants aux membres de l'UPU qui ne le connaissent pas?

Le Comité consultatif change constamment en fonction de ses membres et de l'évolution du secteur. Il est donc difficile d'en donner une définition fixe et je préfère en faire une description chronologique. Lorsque le Comité consultatif a été créé en 2004 lors du Congrès postal universel tenu à Bucarest, son rôle était d'ouvrir les discussions sur le secteur postal aux parties prenantes autres que les opérateurs et les régulateurs postaux publics. Après le Congrès de 2008, nous avons étendu la participation à des acteurs plus nombreux et variés. Depuis le Congrès de Doha 2012, nous avons travaillé pour améliorer notre coopération et notre interaction avec les organes de décision de l'UPU, le Conseil d'administration (CA) et le Conseil d'exploitation postale (CEP), afin de renforcer notre impact.

Quelles ont été les principales réalisations du Comité consultatif durant le cycle de travaux de Doha?

Trois des principales réalisations ont consisté à accroître la visibilité du Comité dans le secteur postal, à améliorer nos opérations en tant qu'équipe et à intégrer notre travail avec celui du CA et du CEP.

Y-a-t-il des domaines où le travail n'a pas progressé comme prévu?

Même si nous avons déjà atteint une grande visibilité et élaboré une nouvelle méthodologie de travail fondée sur l'intégration avec le CA et le CEP, la mise en pratique de nos idées peut être assez complexe. Notre défi consiste toujours à renforcer le réseau postal dans l'environnement numérique actuel. Le secteur est en pleine transformation et le Comité consultatif a contribué à cette évolution en explorant le passage du physique au numérique dans les activités.





Notre opportunité majeure consiste à intégrer les produits postaux dans l'Internet des objets. Nous devons continuer de travailler ensemble pour rendre cela possible.

Comment le Comité consultatif interagit-il avec les pays-membres de l'UPU?

Nos membres peuvent assister aux réunions du CA et du CEP en qualité d'observateurs, mais assister n'est pas interagir. Observer est inutile si nous ne sommes pas en mesure d'utiliser les ressources communes pour collaborer. Les trois exemples patents en la matière sont le développement durable, la réglementation et le renforcement du réseau postal.

Je pense aussi que l'attention se focalise au mauvais endroit. Nous devrions collaborer avec les clients pour leur fournir les services qu'ils demandent, au lieu de travailler en vase clos pour résoudre nos propres problèmes. Les gouvernements, les opérateurs désignés et les fournisseurs doivent accorder la priorité au client. La croissance du commerce électronique change la donne pour la poste, mais il ne sert à rien de réunir nos forces au sein de l'UPU si nous ne sommes pas capables de surmonter les difficultés qui nous empêchent de fournir les services transfrontaliers dont le marché a besoin.

Quel est le rôle du Comité consultatif dans la prise de décision au sein de l'UPU?

Notre rôle dans ce domaine est pour l'instant minime et, si nous sommes impliqués, le processus est souvent complexe. Pour le moment, nous sommes habilités à mener nos propres études, à examiner les rapports du CA et du CEP et à formuler des recommandations à ce sujet, notamment au Congrès avec l'approbation du CA. J'imagine, cependant, que nous pourrions à l'avenir être pleinement impliqués dans le processus décisionnel et apporter nos idées sur les problèmes sensibles auxquels est confronté notre secteur, en dépassant le simple stade des conseils sur les services, les coûts et les processus logistiques.

Le secteur postal doit adapter ses processus pour répondre aux besoins du marché moderne. Le commerce électronique combine le physique et le numérique, forçant ainsi notre secteur à se réinventer. Nous œuvrons avec les organes de l'UPU à faciliter ce changement. L'une de nos priorités communes, ce sont les frais terminaux et la manière de les redéfinir pour les adapter à l'évolution du secteur.

Le rôle du Comité consultatif sera-t-il redéfini durant le cycle de travail d'Istanbul?

Quelle que soit la définition de notre rôle, il est certain que le prochain cycle sera axé sur l'innovation, l'inclusion et l'intégration. Nous faisons face à un nouveau type d'activités postales et notre secteur doit assumer sa responsabilité, c'est-à-dire casser les vieux schémas

de travail et affronter à la nouvelle réalité.

Quels sont les grands défis que vous avez dû relever en qualité de présidente du Comité consultatif?

Le Comité consultatif travaille avec les autres organes de l'UPU et cela est en soi un défi. Alors que le CA est chargé des affaires administratives de l'Union et que le CEP traite des questions opérationnelles, le Comité consultatif fonctionne comme un troisième cercle intégrant le travail des deux autres organes de l'UPU. En effet, nous représentons tous les acteurs: opérateurs, syndicats, fournisseurs et autres.

Quels sont les principaux défis à relever pour le secteur de votre point de vue?

Le marché postal en mutation est le défi majeur à relever. Nous devons œuvrer pour intégrer les différents services, niveaux de qualité et conditions territoriales en un seul réseau international.

Quels sont, selon vous, en tant que directrice générale de l'ALACOPP, les principaux défis régionaux se posant au secteur en Amérique latine?

Nous avons besoin d'un service postal fort, garanti par une réglementation solide pour intégrer les services au niveau national. Nous devons aussi accroître la visibilité de notre secteur postal, soit montrer à nos gouvernements la valeur ajoutée élevée que les services postaux représentent pour l'économie. Pour cela, nous devons leur montrer les chiffres.

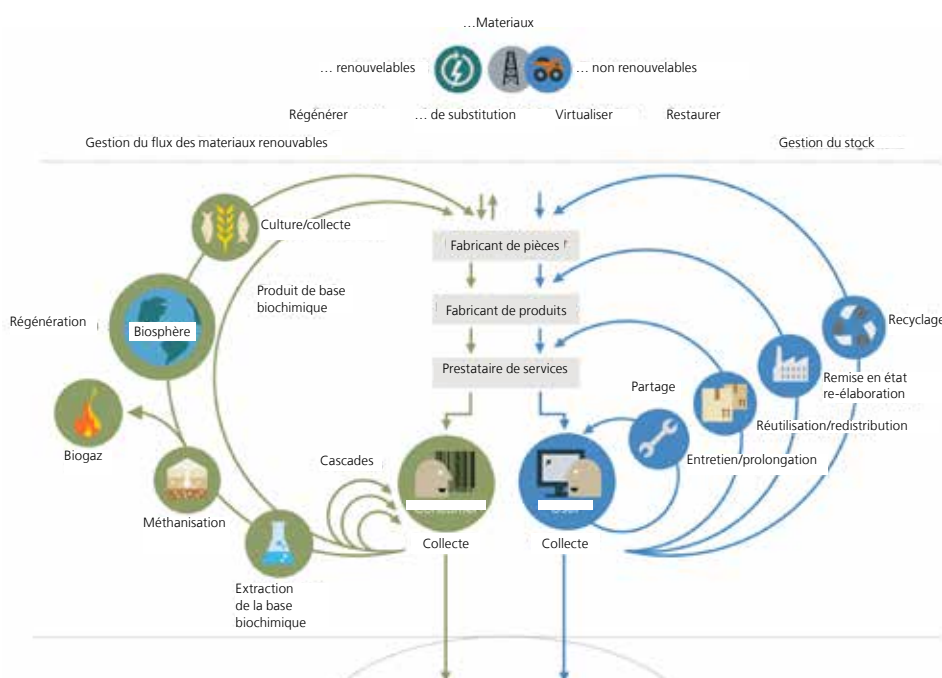
Je pense que la plateforme .post nous permettra de remplir cette condition non seulement sur le plan régional, mais aussi sur le plan mondial. L'utilisation du domaine .post par toutes les entreprises, organes gouvernementaux et ONG du secteur devrait améliorer notre visibilité.

Quels sont les besoins spécifiques des clients en Amérique latine?

Le commerce électronique est l'un des principaux services que réclament nos clients. J'ai participé à une rencontre régionale consacrée à la question, où l'un des principaux détaillants de la région a dit quelque chose qui, à mon sens, résume ce que nous devons faire pour avancer: la logistique est non seulement la pièce maîtresse, mais aussi la plus grande difficulté à laquelle se heurte le commerce électronique en Amérique latine. **FM**

# La poste allemande lance un modèle logistique vert

Le groupe Deutsche Post DHL a élaboré un nouveau modèle logistique basé sur l'économie circulaire pour aider les organisations à mettre en place ou à améliorer des pratiques réduisant la consommation de matières premières et d'énergie.



Chaîne de valeur de l'économie circulaire selon la poste allemande

**TEXTE:**  
**KAYLA**  
**REDSTONE**

La société a développé un nouveau modèle de maturité concernant la logistique des retours, en partenariat avec l'Université de Cranfield et le programme «Les 100 de l'économie circulaire» de la Fondation Ellen MacArthur. Le nouveau modèle fournit aux entreprises logistiques une solution permettant de collecter les produits usagés, non désirés ou endommagés pour remise à neuf, recyclage, redistribution ou réutilisation. Selon la poste, il aide les entreprises logistiques à jouer leur rôle dans la promotion de l'économie circulaire. «Le modèle permet aux entreprises logistiques de déceler les opportunités d'adapter et de développer des services et méthodes favorisant l'économie circulaire, créant ainsi de la valeur ajoutée environnementale et commerciale», déclare Christof Ehrhart, directeur du domaine Communication et responsabilité auprès de Deutsche Post DHL.

L'économie circulaire vise à réduire la consommation de matières premières et à augmenter la réutilisation et le recyclage de matériaux usagés, mettant ainsi un terme à la mentalité «extraire, fabriquer, jeter».

Le modèle fournit trois scénarios de mise en œuvre et peut donc être utilisé par des organisations appliquant différents modèles d'entreprise. Il permet aussi de prendre en considération la place de l'utilisateur dans la chaîne de valeur de l'économie circulaire et la logistique des retours déjà mise en place. Pour élaborer le nouveau modèle, les partenaires ont utilisé des informations provenant de différentes sources: interviews d'entreprise, ateliers exploratoires, logistique appliquée et expertise universitaire. **KR**



**RAPPORT DE DEUTSCHE POST DHL (EN ANGLAIS):  
CAPTURING THE VALUE OF THE CIRCULAR ECONOMY  
THROUGH REVERSE LOGISTICS**

<https://www.ellenmacarthurfoundation.org/assets/downloads/ce100/Reverse-Logistics.pdf>



## AFRIQUE DU SUD

**LA POSTE SUD-AFRICAINE** a lancé un nouveau service de courrier électronique recommandé permettant à ses clients un envoi sécurisé de documents sensibles à tout destinataire disposant d'une adresse électronique.

Le portail eRegistered Mail offre aux utilisateurs une boîte postale numérique où ils peuvent choisir les expéditeurs. Ce service est offert tant aux particuliers qu'aux entreprises au prix de 16 rands (1,06 dollar) le document.

## ALLEMAGNE

**DHL SUPPLY CHAIN** a lancé un projet pilote utilisant deux robots pour aider les préparateurs de commandes à lever de lourdes charges dans son entrepôt d'Unna (Allemagne). Les robots, fournis par la société française Effidence, suivent les préparateurs et, une fois chargés, transportent et déposent les commandes au point de déchargement dans l'entrepôt. Vu l'essor de l'achat en ligne, les préparateurs doivent déplacer de gros volumes de paquets sur de lourds chariots. La nouvelle technologie leur permet de travailler les mains libres.

## ARABIE SAOUDITE

**SAUDI POST** travaille en partenariat avec le groupe Escher, fournisseur de logiciels de points de vente, pour tester une nouvelle plateforme de fidélisation. La société développera des cartes de fidélité avec code de réponse rapide que les clients pourront présenter à la poste. La plateforme sera testée dans 100 bureaux de poste le premiers six mois, pour être ensuite étendue à 800 sites.

## AUSTRALIE

**LA POSTE AUSTRALIENNE** travaille en partenariat avec la société de livraison internationale de colis et de logistique Aramex pour stimuler son offre dans le commerce électronique. Selon la poste, son alliance avec cette société sise à Dubaï sera axée sur l'ouverture du marché asiatique, permettant aux entreprises et consommateurs australiens de mettre à profit le boom du commerce électronique en Asie. La poste l'annonce, après avoir indiqué qu'elle continue à dépasser les objectifs de performance en matière de distribution tant pour les lettres que pour les colis. L'opérateur veut garantir que 94% des lettres et colis sont distribués à temps ou en avance. La poste australienne déclare avoir distribué à temps près de 98% des lettres et près de 96% des colis durant les premiers quatre mois de 2016.

## BELGIQUE

La Commission européenne permet au gouvernement belge de verser à **BPOST** 1,3 milliard d'euros (1,5 milliard de dollars). Ces fonds sont destinés à rémunérer notamment les services spécifiques suivants prévus de 2016 à 2020: maintien du réseau national des bureaux de poste, paiement des pensions, service universel en matière de dépôts et retraits d'espèces au guichet, distribution d'imprimés pour les élections et de journaux.

La poste belge étend aussi sa présence en ligne et teste à cette fin une application de crowdsourcing (production participative) appelée bringr, aidant à connecter clients et fournisseurs. Comme chez Uber, l'expéditeur utilise l'application pour choisir le chauffeur qui livrera son colis; une fonctionnalité intégrée permet de suivre le trajet du chauffeur et d'évaluer son service. Durant la phase pilote, le ramassage ne se fait qu'à Anvers, mais les envois peuvent être distribués partout en Belgique.

## BELGIQUE/PAYS-BAS

**BPOST** belge et **POSTNL** hollandaise ont annulé leurs plans d'intégration de services. La première a lancé au printemps une offre amicale pour acquérir le service postal néerlandais. La négociation a duré plusieurs semaines, mais les deux sociétés ne sont pas tombées d'accord sur les modalités de l'offre.

## CANADA

Le gouvernement canadien a lancé un examen indépendant de **POSTES CANADA** pour établir les possibilités d'améliorer les services postaux et la viabilité financière de l'opérateur. Une équipe ad hoc est chargée d'évaluer les activités commerciales de la poste et l'environnement de marché ainsi que de proposer des améliorations. Une commission parlementaire consultera le public et formulera des recommandations au gouvernement dans la deuxième phase de l'examen. Postes Canada a enregistré une croissance des bénéfices en dépit de la baisse des volumes et des recettes globales. La poste a annoncé un résultat avant impôts de 44 millions de dollars canadiens (34 millions de dollars américains) au premier trimestre, à comparer avec un profit de 24 millions (18,5 millions) un an plus tôt. Elle attribue cette hausse aux volumes de colis, qui ont bondissé 14,4% sur un an.

## ÉMIRATS ARABES UNIS

**LA POSTE DES ÉMIRATS** a lancé un service EMS mis à niveau destiné aux clients qui envoient des documents en Europe et aux États-Unis. La nouvelle option offre une distribution en trois jours ouvrables pour tous les envois de moins de 500 g. Selon la poste, le service plus rapide est dû à un partenariat renforcé avec les deux compagnies aériennes, Emirates et Etihad.

## ÉTATS-UNIS

**LE SERVICE POSTAL DES ÉTATS-UNIS (USPS)** a enregistré des recettes d'exploitation de 17,7 milliards de dollars au deuxième trimestre 2016, soit une croissance de 4,7% par rapport à la même période de 2015. USPS explique cette hausse par une augmentation des volumes de colis postaux et par des stratégies tarifaires.

Malgré cette amélioration, la poste accuse des pertes nettes en raison des dépenses accrues. La situation financière d'USPS est «désastreuse», selon le Comité de surveillance de l'action gouvernementale de la Chambre des représentants des États-Unis. Le comité a récemment publié un projet de réforme de la législation postale visant à améliorer les recettes et l'efficacité ainsi qu'à renforcer la responsabilité et la surveillance du gouvernement.

## FINLANDE

**POSTI** a apporté plusieurs modifications à ses modèles tarifaires et de distribution. L'opérateur va abandonner, début 2017, la distinction entre la première et la seconde classe en matière de poste aux lettres. Tout le courrier sera distribué en un ou deux jours ouvrables vu les volumes en recul. En outre, la poste a introduit un nouveau modèle tarifaire dans son service des colis, afin de permettre aux clients de payer en ligne l'affranchissement selon le poids pour les envois de 35 kg ou moins. Les clients recevront un code à coller sur leur paquet, indiquant la destination et le montant payé. Ils pourront ensuite déposer leur envoi dans tout office postal. Posti affirme que la plupart des paquets coûteront moins cher grâce au nouveau système.

## FRANCE

**LA POSTE FRANCE** s'est offert la start-up française d'intelligence artificielle ProbaYes pour stimuler ses services en ligne. Selon la poste, cette acquisition permet d'étudier les possibilités d'utiliser l'intelligence artificielle et les données prédictives pour optimiser les services postaux et offrir aux clients des services numériques plus personnalisés.

## INDE

**INDIA POST** a émis un nouveau timbre marquant ses relations avec Amazon. Le produit «Mon timbre» («My Stamp») permet aux clients de créer des timbres personnalisés comprenant leur photo, mais, cette fois-ci, le timbre représente un homme portant un paquet d'Amazon. La poste indienne est l'un des principaux transporteurs distribuant les paquets d'Amazon dans le pays.

## IRLANDE

**AMAZON** prévoit de créer 500 nouveaux emplois en Irlande durant les deux prochaines années pour répondre à la demande croissante de ses services. Les nouveaux collaborateurs travailleront au bureau de Dublin de la société, surtout à des postes techniques hautement spécialisés, comme techniciens au centre de données, ingénieurs logiciels et assistants clientèle.

## LITUANIE

**LIETUVOS PASTAS** a introduit un nouveau service, qui envoie un message électronique aux clients pour les aviser de l'arrivée de leur envoi. Les clients peuvent choisir entre un courriel et un SMS qu'ils recevront dès que leur envoi est prêt à être récupéré au bureau de poste. Si un client opte pour ce service, le message remplacera la notification sur papier déposée normalement dans la boîte aux lettres.

## MALAISIE

**POS MALAYSIA** a lancé son nouveau service de casiers à colis, «Pos Laju EziBox», permettant aux clients de venir chercher leurs paquets à tout moment. Les utilisateurs de ce service recevront un SMS avec le PIN dès que leur paquet est prêt à être retiré et auront ensuite 48 heures pour le récupérer. La poste prévoit d'installer cette année les terminaux sur 60 sites.

## ROYAUME-UNI

**ROYAL MAIL** ne sera pas forcé de plafonner ses prix, a déclaré l'Ofcom, régulateur des communications du Royaume-Uni, après une évaluation complète de la société. Après la fermeture l'année passée de Whilst, le seul concurrent de Royal Mail dans le domaine de la poste aux lettres, l'Ofcom a lancé une évaluation complète des règles régissant l'opérateur. L'évaluation a montré que le service postal universel est financièrement viable et que les garanties actuelles protégeant les clients de la poste sont efficaces.

La poste a également lancé sa première application clients. L'application gratuite Swapshots permet aux utilisateurs de traiter, imprimer et envoyer des photos depuis leur appareil mobile. Elle possède une caractéristique unique: il est possible d'envoyer une photo même sans connaître l'adresse du destinataire. Le destinataire peut indiquer son adresse après avoir reçu une alerte électronique. Une photo coûte 0,85 livres (1,23 dollar) et sera distribuée dans les trois jours.

**JERSEY POST** prend des mesures pour moderniser ses opérations postales, en investissant dans un équipement de tri automatisé de colis destiné à son siège. L'opérateur affirme que la nouvelle technologie l'aidera à tenir le rythme du marché des colis en croissance. Les nouvelles machines sont fournies par Bowe Systec et seront capables de trier les grandes lettres, paquets et colis jusqu'à 20 kg au rythme de 5 500 envois par heure.

## SUISSE

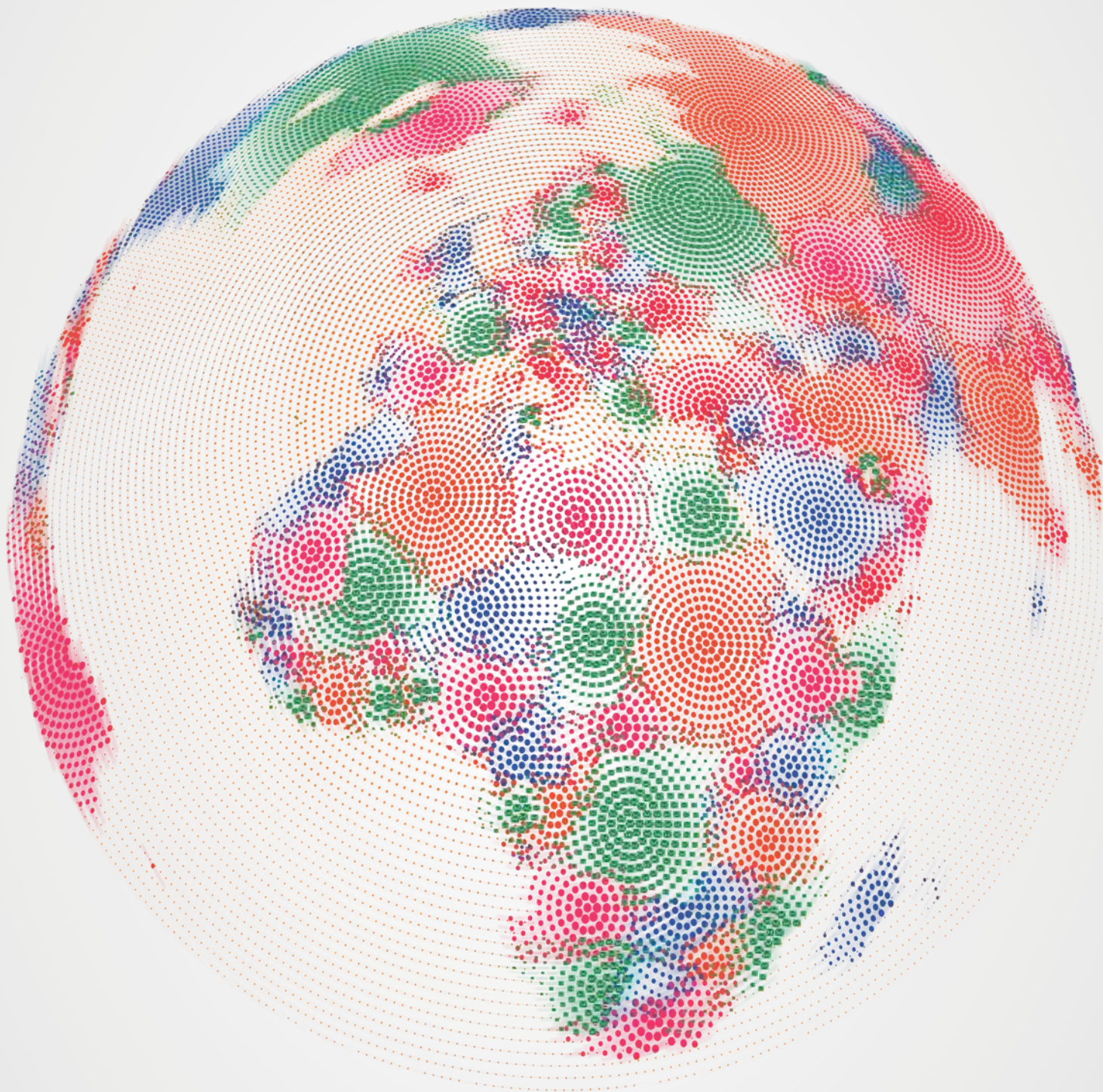
Les citoyens suisses ont rejeté une initiative proposant que les services publics soient assimilés aux organisations à but non lucratif. L'initiative «Pro Service Public» aurait empêché les fournisseurs de services publics tels que **LA POSTE SUISSE** de récolter les profits ou d'accorder des subventions croisées à d'autres services. Près de 68% des votants ont refusé l'initiative par référendum. La poste a salué ce résultat, tout en s'engageant à se concentrer sur son obligation de service universel.

Les utilisateurs de CarPostal de la poste suisse peuvent maintenant prendre des navettes autonomes à Sion. L'Office fédéral des routes suisse et le Service cantonal des routes et des transports du Valais ont approuvé ce projet pilote, qui a commencé en juin et se poursuivra jusqu'en octobre 2017. Il comprend deux bus autonomes accompagnés chacun d'un chauffeur de sécurité chargé de suivre les opérations et d'assister les passagers.

*Textes par Kayla Redstone*



# 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



## Our postal and logistic solutions.

Your mail & parcel processing activities require expertise and flexibility. We understand this reality and put all our sorting and delivery know-how at your disposal.



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

