

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

UNION POSTALE



Union postale universelle,
institution spécialisée des Nations Unies

JUIN-DÉCEMBRE
2016 / N° 2

Données postales
de masse

Le bon filon
du «double onze»



Frais terminaux –
Une étape franchie

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 utilisant l'identification par radiofréquence (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 de RFID passif.

Pour de plus amples informations, voir le film

<http://tinyurl.com/gmsfilm>

ou contacter gms@upu.int.



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



Couverture: Ugur Cobanoglu

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/
strategie-postale-de-doha/

Juin-décembre 2016

RÉDACTRICE EN CHEF: Faryal Mirza (FM)

AUTEURS: David Koch (DK), Kayla Redstone (KR); Catherine McLean (CM)

GRAPHISME: Die Gestalter AG, Switzerland

ABONNEMENTS: publications@upu.int

CONTACT:

Mutua Muthusi

Chef a.i. du programme «Communication»

Bureau international

Union postale universelle

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11 11

ADRESSE ÉLECTRONIQUE: mutua.muthusi@upu.int

SITE WEB: actualites.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 distribué 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 précieuse source 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.

- 10 EN COUVERTURE**
Les besoins du marché font évoluer les frais terminaux
Une nouvelle entente met les acteurs sur un pied d'égalité
- 13 ENQUÊTE AUPRÈS DES LECTEURS**
Les lecteurs se montrent très satisfaits du magazine
Les notes attribuées à Union Postale sont excellentes
- 18 ÉLECTIONS 2017-2020**
Conseil d'exploitation postale et Conseil d'administration
Nomination des membres
- 20 CONFÉRENCE MINISTÉRIELLE**
Les ministres réaffirment l'importance de la poste
Les dirigeants postaux assoient le rôle du secteur
- 22 ENTRETIEN**
La bonne santé du commerce électronique entraîne un pic des activités postales
En République populaire de Chine, le «double onze» permet d'engranger des milliards
- 24 CONCOURS INTERNATIONAL DE COMPOSITIONS ÉPISTOLAIRES**
La gagnante du concours de compositions épistolaires touche la corde sensible
Une jeune Vietnamiennne remporte la médaille d'or
- 26 DONNÉES DE MASSE**
Les données postales de masse offrent une clé pour connaître le bien-être des nations
Les flux globaux donnent des indications précieuses
- 28 TOUR D'HORIZON**
Un groupe pilote africain appelle à l'action
Un atelier débouche sur des engagements
- 29 FLASH INFO**

L'UPU exhorte les acteurs des technologies de l'information et de la communication à investir dans la connectivité postale

Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, a appelé les acteurs des technologies de l'information et de la communication (TIC) à accélérer leurs investissements dans la modernisation de l'infrastructure postale.

«Lorsque vous vendez ou achetez des produits en ligne, ces produits doivent être livrés physiquement; la poste est une infrastructure nationale importante pour l'intégration du physique et du numérique dans le monde entier», a-t-il déclaré devant le forum annuel du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI).

S'adressant aux participants au forum organisé à Genève au début de mai 2016, M. Clivaz a fait valoir que les postes pouvaient être en première ligne pour ouvrir l'accès au commerce électronique dans les zones rurales des pays en développement.

Il a poursuivi sur le thème du rôle de l'UPU en tant que fournisseur de TIC, donnant pour exemple les nombreuses solutions techniques développées par le Centre de technologies postales de l'UPU. Il a rappelé que les postes étaient toutefois toujours confrontées au pro-

blème de leur connexion à une infrastructure de TIC leur permettant d'utiliser ces solutions.

«Sans réseau postal viable en dehors des zones urbaines, nombreux sont ceux qui seraient exclus des avantages de la société de l'information. Un réseau postal fort et viable est vital pour le développement économique dans tous les pays», a-t-il souligné.

Développement durable

Le thème du forum de cette année était «Soutenir la mise en œuvre des Objectifs de développement durable». Le Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU a expliqué comment le réseau postal pouvait aider à leur avancement.

En rapport avec l'objectif 17 (Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser), M. Clivaz a mentionné l'indicateur mondial de l'UPU permettant de mesurer les flux de commerce électronique à l'exportation dans les pays en développement et les pays les moins avancés.

«C'est le seul indicateur de commerce électronique susceptible de faire partie du cadre d'évaluation de l'objectif 17», a-t-il expliqué. Étant donné la position du réseau postal pour faciliter la mise en œuvre de ces Objectifs de développement durable, M. Clivaz a exhorté les participants au forum à aider à relever les défis technologiques qui empêchent de nombreuses postes de mettre efficacement en œuvre le commerce électronique.

«Une poste moderne accélérera la concrétisation d'une société de l'information inclusive au service de la population et aidera à réaliser les promesses du SMSI et des Objectifs de développement durable», a-t-il conclu.

Le forum du SMSI sert de plate-forme à la communauté des TIC pour la mise en commun de connaissances et de pratiques exemplaires et la formation de partenariats pour l'avancement des Objectifs de développement mondiaux. Il est organisé chaque année par l'Union internationale des télécommunications, en partenariat avec plusieurs institutions des Nations Unies, et attire des décideurs de haut niveau des sphères publique et privée. **KR**



Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, exhorte les acteurs des TIC à investir. (Photo: UIT)

«Si douce est la tristesse de nos adieux»

Je quitterai *Union Postale* à la fin de janvier 2017, et ce numéro est donc mon dernier en tant que rédactrice en chef. Après presque huit ans aux commandes de ce magazine, j'espère que les lecteurs ont pris autant de plaisir que moi. Grâce à cette publication phare, j'ai beaucoup appris sur le secteur postal et sur les personnes qui font voyager le courrier dans les 192 Pays-membres de l'UPU.

Il reste toujours beaucoup à apprendre, et j'ai maintenant hâte de relever de nouveaux défis professionnels dans la communication internationale, mon domaine de compétence. Je garderai de bons souvenirs de mes échanges avec les lecteurs et de notre dialogue ouvert. En attendant que nos routes se croisent à nouveau, je vous souhaite à tous du fond du cœur beaucoup de réussite dans vos projets.

FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF

CONGRÈS POSTAL UNIVERSEL

L'Afrique accueille le Congrès

Le prochain Congrès postal universel se tiendra à Abidjan (Rép. de Côte d'Ivoire) en 2020. Ce sera le premier Congrès organisé sur le continent africain depuis plus de quatre-vingts ans.

La République de Côte d'Ivoire devait accueillir le Congrès en 2004, mais n'avait pas pu le faire en raison des troubles civils qui agitaient le pays. En outre, elle n'avait pas pu organiser la Conférence stratégique 2014 de l'UPU en raison des inquiétudes relatives au virus Ebola dans les pays voisins.

Cette conférence s'était tenue à Genève (Suisse) plutôt qu'à Abidjan.

En 2016, le Congrès a également pris la décision d'organiser un Congrès extraordinaire en 2018. Il se déroulera à Addis-Abeba (Éthiopie) et intégrera la Conférence stratégique mondiale de l'UPU, qui a habituellement lieu en milieu de cycle. La mise en place d'un Congrès extraordinaire a été envisagée dans le cadre d'une proposition de réforme de l'UPU visant à améliorer et à accélérer les processus de prise de

décisions de l'Union. Cette réunion offrira aux pays la possibilité de poursuivre les débats sur les propositions méritant une étude plus approfondie avant de procéder à un vote sans attendre le Congrès postal universel suivant, quatre années plus tard. Les pays auront également la possibilité d'examiner l'état de réalisation de la stratégie et du plan d'activités adoptés lors du dernier Congrès et d'apporter les ajustements nécessaires à ces documents vivants. **KR**

Le Directeur général et le Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU confirmés pour un second mandat



Confirmation de la victoire du Directeur général Bisar A. Hussein (g.) et du Vice-Directeur général Pascal Clivaz (d.) lors du Congrès d'Istanbul. Au centre se trouve Kenan Bozgeyik, Président-Directeur général de la poste turque. (Photo: Ugur Cobanoglu)

POST-EXPO

La transformation n'est pas une option



Le Directeur général Bishar A. Hussein s'est adressé, dans un message vidéo, au Forum mondial des entreprises postales.

«Pour exister ou prospérer, toute entreprise doit satisfaire les besoins en constante évolution de ses clients, et la poste n'y déroge pas», a déclaré Bishar A. Hussein dans un message vidéo.

Le Directeur général a recommandé aux opérateurs désignés d'adapter leurs modèles commerciaux pour répondre aux nouvelles exigences du marché postal. «Les clients des postes eux-mêmes font face à de grands changements. Ils exigent des services plus rapides et plus efficaces et ne sont pas prêts à y renoncer, même à des prix plus bas», a précisé M. Hussein.

Face à l'essor du commerce en ligne, les entreprises concurrentes de messagerie et de logistique proposent déjà des services plus rapides que ceux des postes. M. Hussein a appelé les opérateurs désignés à se montrer plus flexibles et à exploiter les nouvelles technologies pour rester compétitifs.

Selon le Directeur général, l'UPU prend aussi des mesures pour se moderniser. Les participants au Congrès postal universel de cette année à Istanbul voteront en faveur de la réforme de la structure et des méthodes de travail de l'Union.

Des solutions à valeur ajoutée

Le Forum mondial des entreprises postales, organisé par l'UPU, sert de plate-forme annuelle aux experts du secteur pour discuter des nouveaux produits et services, des processus, de la réglementation et des modèles commerciaux.

Les régions ayant désigné le commerce électronique comme priorité absolue dans le projet de Stratégie postale mondiale d'Istanbul, l'UPU présentera ses solutions douanières, de localisation et d'adressage dans le cadre du commerce en ligne lors du forum les 24 et 25 mai. Ces solutions sont le système de déclaration en douane, le système de contrôle mondial (GMS) et la base de données internationale d'adressage (POST*CODE®). **FM**



VOIR LE MESSAGE

<https://www.youtube.com/watch?v=ImVnmrqVH70&feature=youtu.be>

RÉFORME POSTALE

L'Amérique latine se concentre sur le développement du secteur postal

Lors d'une récente conférence régionale de haut niveau au Costa-Rica, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a encouragé les postes d'Amérique latine à surclasser leurs concurrents en proposant plus de services innovants.

«Les postes ont de grands défis à relever en partant à la reconquête de parts de marché, a déclaré le Directeur général. Il s'agit d'un moment décisif pour les postes, et nous devons tous être prêts pour le changement et nous adapter aux nouvelles conditions.»

Les ministres, les régulateurs et les dirigeants postaux, dont le Président du Costa-Rica, Luis Guillermo Solís, se sont réunis à San José à l'occasion de la conférence postale de haut niveau de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal (UPAEP). L'événement, qui a eu lieu les 8 et 9 juin, a été organisé dans le cadre du plan de développement régional pour l'Amérique latine établi pendant le cycle de travail précédent.

«La poste est devenue un fabuleux outil pour le développement et la croissance économique, en particulier dans une économie mondialisée», a souligné M. Solís dans ses remarques liminaires.

Forum de discussion

La conférence était l'occasion pour les décideurs postaux de discuter du rôle de la poste en tant que moteur du commerce, de l'innovation et du développement. L'accent a été mis sur la nécessité de moderniser les services postaux dans la région pour faire face aux demandes croissantes en matière de commerce électronique.

Les participants ont été répartis en trois groupes de travail pour discuter de l'état du secteur postal, du rôle de la poste dans la facilitation des échanges et de la façon d'utiliser la poste pour promouvoir l'inclusion financière.



Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, ouvre la conférence postale de haut niveau à San José (Costa-Rica) en présence du Président Luis Guillermo Solís (centre) et de Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU (deuxième en partant de la gauche).

Réforme de l'Union

Pascal Clivaz, Vice-Directeur général, a fait part des plans de l'Union en matière d'innovation dans un exposé sur le projet de réforme de l'Union.

«L'UPU doit se transformer. En tant qu'organisation, nous devons continuer à offrir des solutions innovantes à nos Pays-membres pour leur permettre de fournir, à leur tour, des produits et services innovants à leurs clients», a-t-il déclaré.

Dans la réforme proposée, il est prévu de fusionner le Conseil d'administration et le Conseil d'exploitation postale pour n'avoir qu'un seul Conseil. Cela devrait permettre d'accélérer les prises de décisions, de réduire les coûts des sessions et de minimiser la duplication des travaux.

Les Pays-membres se prononceront pour ou contre la proposition pendant le Congrès d'Istanbul 2016.

«Nous croyons fermement que la proposition de réforme, si elle est approuvée par le Congrès, nous permettra d'apporter les transformations ambitieuses que nous prévoyons depuis longtemps. Je prie instamment tous les Pays-membres d'Amérique latine de se joindre aux autres régions ayant déjà adopté le programme de réforme», a ajouté M. Hussein.

Mettre en avant les idées

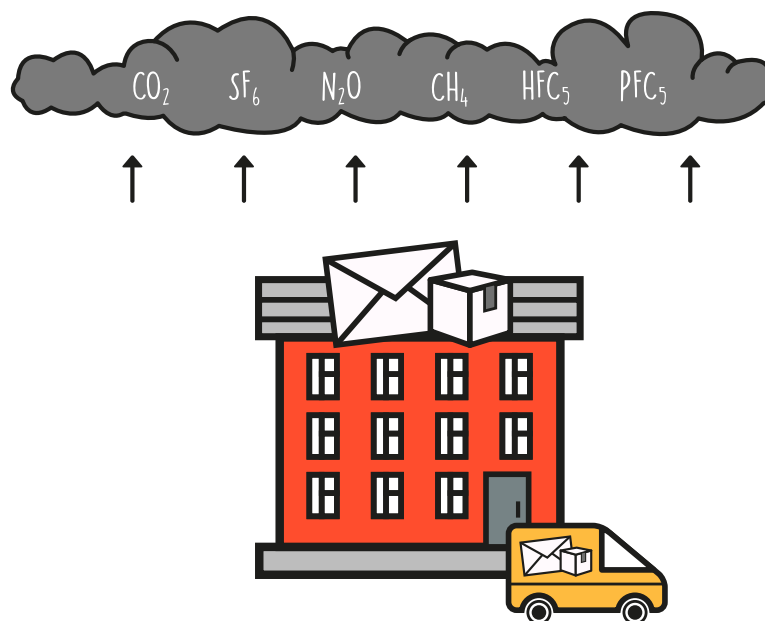
Le Président du Costa-Rica a encouragé la région à adopter ces réformes: «Je suis convaincu que l'Amérique latine doit être en première ligne dans les débats internationaux sur les services postaux... nous devons nous exprimer et mettre en avant à Istanbul nos idées, nos expériences et nos bonnes pratiques en les plaçant au cœur des débats politiques du Congrès», a souligné M. Solís.

Réunions gouvernementales

Les dirigeants de l'UPU ont également rencontré des députés du Costa-Rica pour discuter de la régulation postale ainsi qu'Alejandro Solano, Ministre délégué des affaires étrangères, qui a mis en lumière la façon dont l'UPU, l'UPAEP et d'autres organes internationaux pouvaient coopérer dans le but de faire avancer le secteur. Enfin, le rôle de la poste dans le développement national, notamment ce qui concerne l'inclusion financière, a fait l'objet de discussions avec Ana Helena Chacón, Vice-Présidente du Costa-Rica. **KR**

DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'UPU lance un nouvel outil de bilan carbone



OSCAR aide les postes à contrôler leur production de carbone

L'UPU vient de lancer OSCAR (Online Solution for Carbon Analysis and Reporting), la solution en ligne d'analyse et de production de bilans sur les émissions de carbone à l'intention du secteur postal, pour permettre aux postes d'avoir une image précise et exacte de leur impact sur l'environnement.

Cet outil mesure les émissions annuelles de gaz à effet de serre des postes, compare les résultats aux moyennes du secteur et permet ainsi de fixer des objectifs de réduction et de recenser les moyens d'atténuation. Les opérateurs désignés peuvent s'enregistrer dès à présent pour utiliser cet outil de suivi et de réduction des émissions de carbone.

OSCAR a pu être développé grâce au soutien de La Poste française et du Ministère japonais des affaires intérieures et des communications, qui ont cofinancé cette initiative avec l'UPU. «L'UPU est fière de pouvoir offrir ce service – tout d'abord aux postes – pour les aider à mieux évaluer leur impact sur l'environnement», a déclaré Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU. «Avec cet outil, l'ambition de

l'UPU est d'aider les postes à accroître leur efficacité et à diminuer leur consommation de ressources naturelles tout en les encourageant à investir dans des solutions écologiques», a-t-il ajouté. «Le Ministère japonais des affaires intérieures et des communications est très satisfait de l'action de l'UPU pour développer et mettre en service des outils qui permettront aux Pays-membres et à leurs opérateurs désignés de lutter contre le changement climatique», a déclaré de son côté Hiroshi Nakayama, Directeur du Bureau des affaires internationales au ministère. «Nous espérons qu'OSCAR sera utilisé par de nombreuses postes pour avoir une idée nette de leur impact sur l'environnement et recenser les moyens de l'atténuer», a-t-il ajouté.

L'outil permet aux postes de contrôler leur production de carbone grâce à des rapports détaillant leurs émissions par catégorie, par source et par produit.

OSCAR est conforme à la méthode d'évaluation définie dans le protocole sur les gaz à effet de serre et aux normes fixées dans le cadre de l'initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI).

L'outil permet également aux postes d'avoir accès aux 20 principaux indicateurs de performance, tels que la quantité de carbone par lettre ou par kilomètre parcouru, ce qui leur permet de comparer leurs résultats à ceux d'autres postes de leur région, de leur niveau de développement ou du secteur tout entier.

OSCAR existe pour les opérateurs désignés en français, en anglais, en espagnol, en arabe, en russe et en portugais. **FM**



OSCAR:

<http://www.upu.int/en/activities/sustainable-development/environment/oscar.html>

UNIONS RESTREINTES

Les postes des Caraïbes axées sur la réforme

Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a encouragé les gouvernements des Caraïbes à poursuivre leur engagement en vue de moderniser leurs services postaux, à l'occasion du Conseil régional des ministres à Bridgetown (Barbade). «Je vous remercie de votre engagement en tant que gouvernements à faire en sorte que les services postaux soient plus accessibles dans le cadre de l'obligation de service universel et à les moderniser grâce aux nouvelles technologies», a-t-il déclaré.

Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, a accompagné Bishar A. Hussein à la réunion, qui s'est tenue en juillet et au cours de laquelle les ministres et les représentants ministériels de sept pays ont débattu de l'avenir de l'UPU et du secteur postal. Leurs discussions portaient essentiellement sur la facilitation du com-

merce, le prochain Congrès postal universel et l'avenir de l'UPU. La Barbade était un des pays participants.

«Nous [les postes] devons faire preuve de flexibilité... et d'innovation et nous devons nous servir des technologies. Par ailleurs, pour la première fois, nous serons en concurrence avec les acteurs du secteur privé et nous devons être meilleurs qu'eux», a déclaré Adriel Brathwaite, Ministre de la justice et de l'intérieur de la Barbade.

Des représentants des Bahamas, de la Dominique, de Grenade, de la Guyane, de Trinité-et-Tobago et des îles Turques et Caïques ont également participé à la réunion.

Réformer l'UPU

Les dirigeants de l'UPU ont expliqué aux ministres les enjeux du prochain cycle de travail 2017-2020.

Plusieurs défis sont à relever pour atteindre les objectifs, notamment la

réforme de l'UPU elle-même, ont-ils précisé.

«Nous avons la meilleure occasion depuis plusieurs années de rendre l'Union plus efficace, plus pertinente et plus réactive non seulement aux besoins des membres, mais aussi aux attentes du marché. Pour conserver son utilité, le secteur postal doit être réformé», a ajouté le Directeur général.

Au cœur du projet de réforme de l'UPU figure la fusion du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale en un seul organe – le Conseil de l'UPU – en vue d'accélérer le processus de prise de décisions, de réduire le coût des sessions et de minimiser la duplication des travaux.

Les Pays-membres voteront sur la proposition de réforme lors du 26^e Congrès postal universel, qui se tiendra à Istanbul du 20 septembre au 7 octobre 2016. **KR**



Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU (au centre), en compagnie d'Allan Wayne Smith, Secrétaire général de l'UPC, et d'Adriel Brathwaite, Ministre de la justice et de l'intérieur de la Barbade (à droite).

Les besoins du marché font évoluer les frais terminaux

Les Pays-membres sont convenus d'une révision du système de frais terminaux visant à mettre l'ensemble des pays sur un pied d'égalité.

TEXTE:
KAYLA
REDSTONE

Adoptée lors du Congrès d'Istanbul 2016, la révision du système de frais terminaux fait évoluer la façon dont les pays de destination sont rémunérés pour le traitement des envois de la poste aux lettres internationale afin de garantir une meilleure couverture des coûts.

Le train de mesures, qui est le fruit d'études poussées menées par le Conseil d'administration (CA) et le Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU au cours du cycle de Doha, propose plusieurs améliorations fondamentales: des tarifs en lien avec le format des envois, l'élargissement de l'application de taux fondés sur les tarifs intérieurs de chaque pays dans le système de frais terminaux cible, la réduction des groupements de pays et l'ajout de davantage de pays dans le système cible par

rapport à la situation prévalant au début du cycle de Doha.

Andréas Argente, ancien Président de la commission pour la rémunération de la poste aux lettres du CEP, a qualifié les nouvelles mesures d'«exercice d'équilibre» entre les pays importateurs et les pays exportateurs. «Cette proposition est un compromis qui a été atteint par de nombreux pays aux priorités divergentes. C'est la communauté toute entière qui en bénéficiera», explique-t-il.

Un des facteurs de cet exercice d'équilibre consistait à aider les pays importateurs à gérer le coût de la distribution d'un nombre croissant de petites marchandises issues du commerce électronique sous la forme de petits



paquets prenant de plus en plus de place dans le flux de la poste aux lettres sans générer de coûts importants pour les pays exportateurs.

Traditionnellement, toutes les lettres pesant jusqu'à deux kilogrammes étaient rémunérées au même tarif.

«Lors du dernier Congrès, l'UPU a décidé de faire évoluer le système de frais terminaux afin de garantir une meilleure couverture des coûts en mettant sur pied deux ensembles de tarifs fondés sur la séparation des envois de la poste aux lettres par format – l'un applicable aux formats P et G et l'autre au format E», explique Altamir Linhares, qui gère le programme de rémunération de l'UPU.

Nouveau format

À partir de 2018, la nouvelle catégorie «format E» générera une compensation plus adaptée pour les pays de destination pour un volume supérieur de marchandises plus lourdes dont le traitement implique des exigences opérationnelles et des coûts différents par rapport aux lettres standard de petit ou de grand format. Le format P/G fait référence aux petites et aux grandes lettres.

Le nouveau tarif est calculé grâce à une méthode tenant compte du taux applicable en fonction de l'échelon de poids pour la poste aux lettres dans la plupart des pays afin d'obtenir une structure tarifaire plus équilibrée.

Un œil sur l'objectif

Une autre évolution clé prévue par le nouveau système est une modification de la classification des pays dans le but d'intégrer tous les pays dans un système de rémunération fondé sur les tarifs propres à chacun.

Les pays en développement font actuellement partie d'un système transitoire dans le cadre duquel ils paient des taux de frais terminaux moins élevés pendant qu'ils travaillent à l'amélioration de leur qualité de service.

Dans le système en vigueur entre 2014 et 2017, les pays étaient divisés en six groupes en fonction d'un ensemble d'indicateurs de développement postal, les deux derniers groupes appliquant les règles du système transitoire.

En 2018, ces six groupes seront réorganisés en quatre groupes, un seul d'entre eux restant dans le système transitoire. Cela signifie que les anciens groupes 1.2 et 2 seront fusionnés dans le nouveau groupe II et que les groupes 4 et 5 constitueront le groupe IV.

«En poursuivant l'investissement dans la qualité de service grâce au financement du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (v. encadré), les groupes seront moins nombreux lors du cycle du prochain Congrès», explique Altamir Linhares.



La qualité d'abord

Les incitations seront plus nombreuses pendant le nouveau cycle de travail pour que les pays faisant partie du système transitoire accélèrent l'amélioration de la qualité. En vertu du nouveau train de mesures sur les frais terminaux, ils rejoindront le programme de lien avec la qualité de service d'ici à 2020, à la suite d'une période d'essai de deux ans commençant en 2018.

Tous les pays prenant part au programme de lien avec la qualité de service reçoivent automatiquement une prime de 5% sur leur taux de frais terminaux. Ils peuvent ensuite être pénalisés s'ils n'atteignent pas les objectifs en matière de qualité de service en perdant des points de pourcentage sur leur prime de départ.

Dans le cadre du programme de lien avec la qualité de service, cette dernière doit être évaluée pour chaque pays par un système de mesure établi conformément au concept technique du système de contrôle mondial (GMS) de l'UPU. Le GMS est un système d'évaluation de bout en bout utilisant la technologie de l'identification par radiofréquence (RFID) pour assurer le suivi des lettres témoins tout au long de la chaîne logistique afin d'évaluer le délai de distribution et de déterminer les blocages.

Il est arrivé que certains pays en développement hésitent à rejoindre le programme de lien avec la qualité de service dans la crainte de devoir appliquer les mêmes normes que les pays du système cible, mais Paul Schoorl, expert «Rémunération» à l'UPU, indique qu'il s'agit d'une idée fausse très répandue.

«La qualité est mesurée à l'aune des normes de distribution propres à chaque pays, ce qui signifie que les pays les moins avancés ne doivent pas respecter les mêmes normes que les pays industrialisés», précise-t-il.

Il explique que de nombreux pays constatent une amélioration notable de la qualité une année ou deux après avoir rejoint le programme.

«L'organisation va dans le bon sens en se concentrant sur la prestation d'un service postal universel abordable, rentable et renforçant le réseau sans perdre de vue que les frais terminaux sont un traité international et que l'UPU doit répondre aux besoins des pays en développement. Nous ne devons pas oublier que ces pays ont besoin de soutien pour se développer», rappelle Altamir Linhares. **KR**

Les frais terminaux en bref

Système cible

Les pays du système cible paient des taux adaptés à chacun, calculés par kilogramme et par format d'envoi sur la base de leurs tarifs intérieurs. Actuellement, les pays des nouveaux groupes I à III appartiennent à ce système. Ainsi, les pays de ces groupes doivent verser des contributions au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) afin de soutenir les pays appartenant toujours au système transitoire (nouveau groupe IV).

Dans le cadre du système cible, les frais terminaux doivent refléter la qualité de service dans les pays de destination, qui est fonction de la mesure dans laquelle les normes et les objectifs en matière de distribution sont respectés.

Outre les pays du nouveau groupe IV, les pays des nouveaux groupes II et III peuvent également profiter de projets d'amélioration de la qualité financés par le nouveau fonds commun du FAQS.

Système transitoire

Les pays du système de frais terminaux transitoire paient un taux fixe par kilogramme pour toutes les lettres, quel que soit leur format. Ils reçoivent en outre des contributions du FAQS, qui sont versées par les pays du système cible dans le cadre de leurs taux de frais terminaux au profit des pays du système transitoire. Ces taux de rémunération préférentiels associés aux fonds du FAQS permettent aux pays du système transitoire de se concentrer sur le développement de la qualité de leurs réseaux postaux et de faire des progrès afin de rejoindre à terme le système cible.

Transformation du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service

Le Congrès d'Istanbul a adopté des modifications du FAQS qui permettront aux pays en développement d'investir davantage en vue de relever leurs niveaux de qualité.

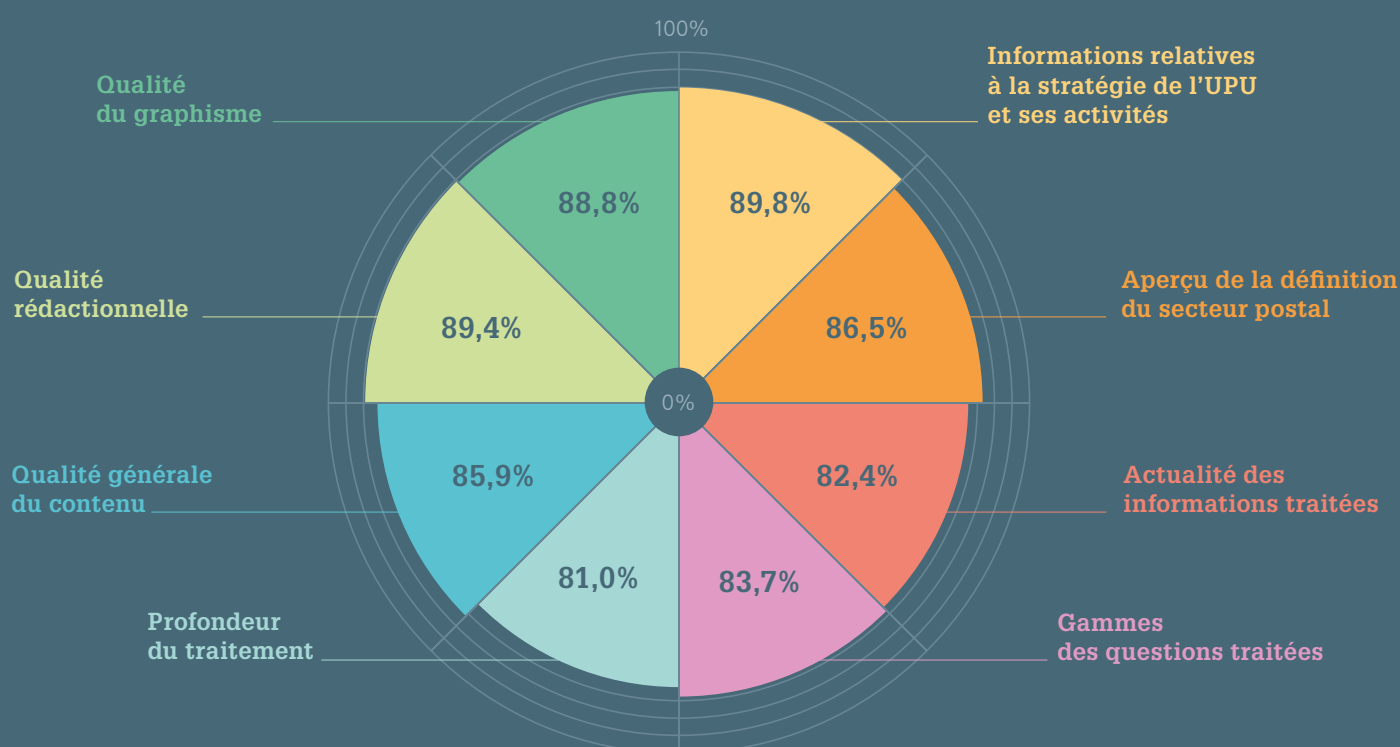
Les pays du système cible versent déjà un pourcentage plus élevé au FAQS sur les taux de frais terminaux au profit des pays du système transitoire mais, conformément à une décision prise à Istanbul, ils contribueront à hauteur de 1% supplémentaire au nouveau fonds commun du FAQS. Ces fonds mis en commun permettront de financer des projets de développement dans les pays des nouveaux groupes II à IV, notamment des projets mondiaux à plus grande échelle visant à améliorer la chaîne logistique mondiale afin d'encourager le commerce électronique.

Tandis qu'il n'y aura que quatre groupes aux fins des frais terminaux, les pays qui faisaient auparavant partie du groupe 5 (considérés par le Conseil économique et social des Nations Unies comme les pays les moins avancés) continueront de recevoir davantage de fonds du FAQS que ceux des autres groupes. **KR**

Le magazine satisfait ses lecteurs

Les résultats de la dernière enquête auprès des lecteurs menée en 2015/2016 montrent un degré de satisfaction élevé vis-à-vis de la publication phare de l'Union.

Nous tenons à remercier les centaines de lecteurs ayant répondu et nous avons particulièrement apprécié les plus de 500 commentaires reçus.



Pourcentage de répondants ayant jugé les sections bonnes à excellentes

«J'aime le magazine Union Postale...»

«Parce qu'il me permet
de rester informé de l'évolution
globale du secteur postal.»

Niger

«Parce qu'il me donne
les dernières nouvelles sur
les questions postales.»

Arabie saoudite

«Parce qu'il est très
important pour
le secteur.»

Mexique

«Parce qu'il donne
des renseignements sur
les autres
administrations postales.»

Afrique du Sud

«Parce qu'il donne
un aperçu intéressant sur
des questions pertinentes.»

Grande-Bretagne

«Parce qu'il me tient informé
de ce qui se passe dans
le monde postal dans son
ensemble.»

Viet Nam

«Pour son niveau
de compétence élevé.»

Suisse

«Parce qu'il me permet de rester
au fait des questions d'actualité
dans le secteur.»

Ghana

«Parce qu'il m'apporte
les nouvelles et me tient
au courant des dernières
technologies.»

Égypte

«Parce qu'il présente
les dernières nouvelles
et donne un aperçu du secteur
postal de façon accessible.»

Italie

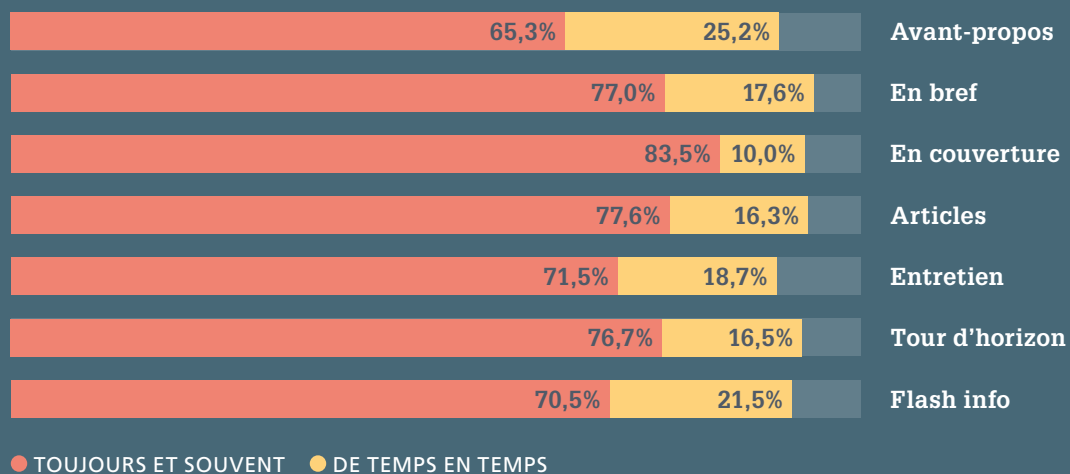
«Parce qu'il me donne
une vue d'ensemble
de ce qui se passe dans
le monde entier.»

Inde

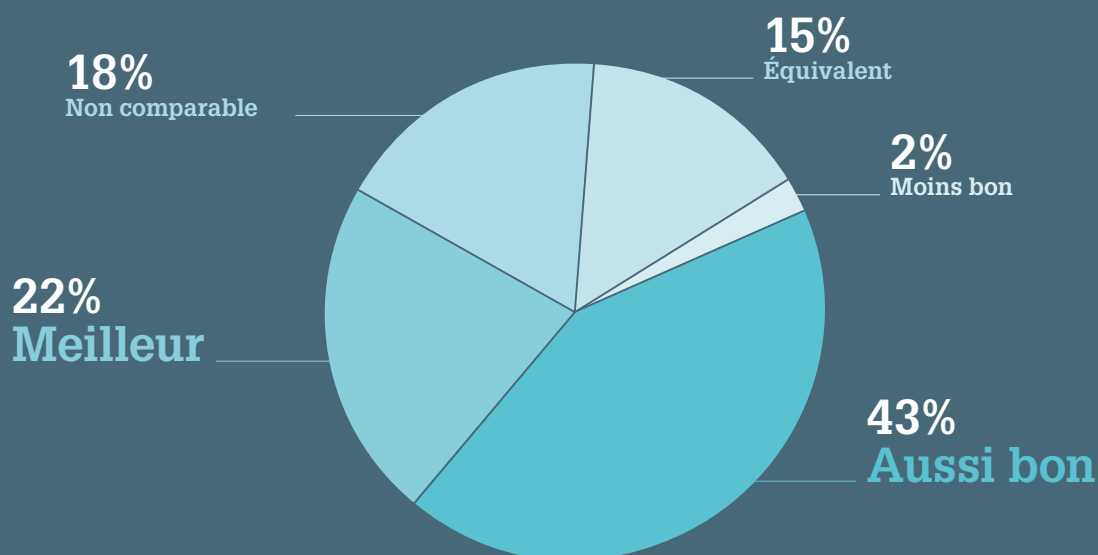
«Parce qu'il est instructif
au sujet des affaires
internationales.»

Namibie

Lisez-vous toujours, souvent
ou de temps en temps les sections suivantes?



Par comparaison avec d'autres sources d'informations
postales, comment évalueriez-vous Union Postale?



«J'aime le magazine Union Postale...»

«Parce que son contenu
est intéressant.»

Russie (Fédération de)

«Parce qu'il me donne
des idées et me permet
d'avoir un aperçu de ce qui
se passe ailleurs.»

Madagascar

«Parce que c'est une
excellente publication.»

Tonga

«Parce que c'est un centre
d'échanges, de contacts
et de projets.»

Algérie

«Parce que ce magazine
est source d'inspiration
et nourrit ma passion
pour la poste.»

Brunei Darussalam

«Parce que c'est une bonne
source d'informations sur
l'industrie postale et que
ce n'est pas une publication
commerciale.»

Thaïlande

«Parce que c'est un excellent
magazine facile à lire, qui utilise
un vocabulaire simple et adapté.»

Lettonie

«Parce que c'est une publication
professionnelle, concise et très
informative.»

Tanzanie (Rép. unie)

«Parce qu'il présente
une multitude d'informations
sur les services postaux
du monde entier.»

Paraguay

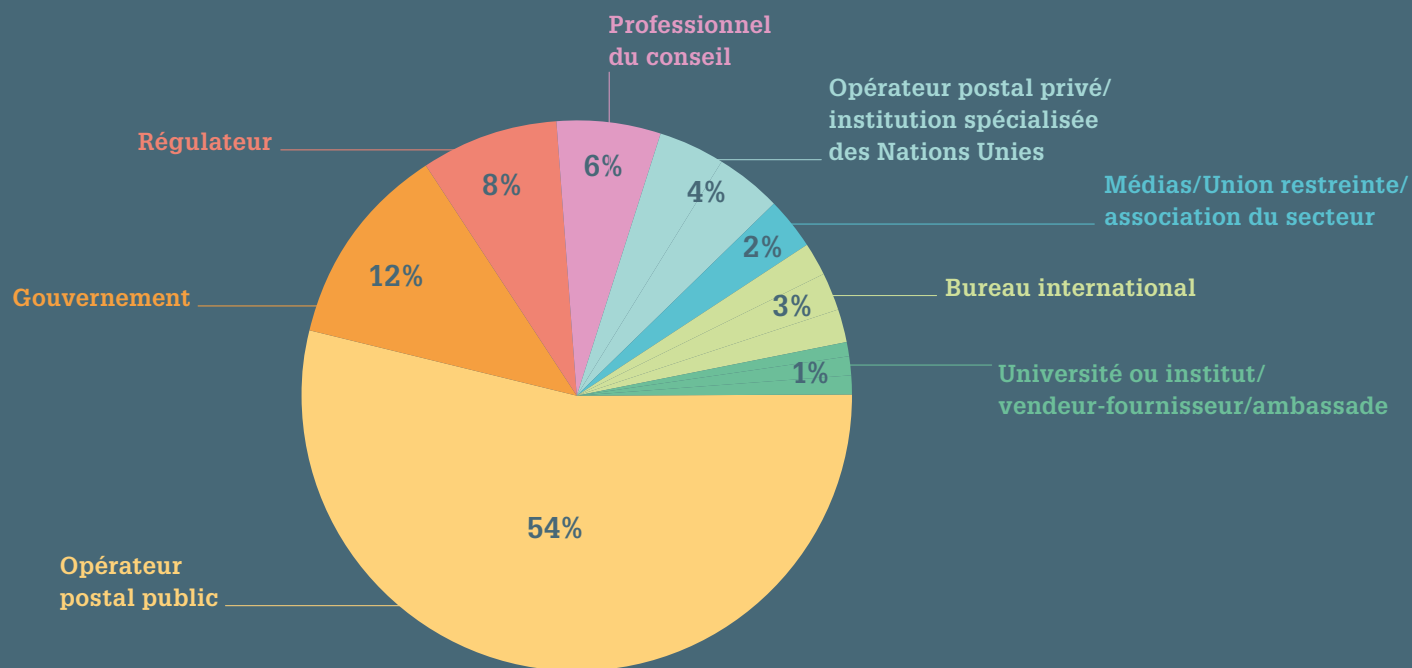
«Parce qu'on ne fait pas
mieux dans le secteur.»

Amérique (États-Unis)

«Parce qu'il nous présente
les dernières informations
du secteur postal.»

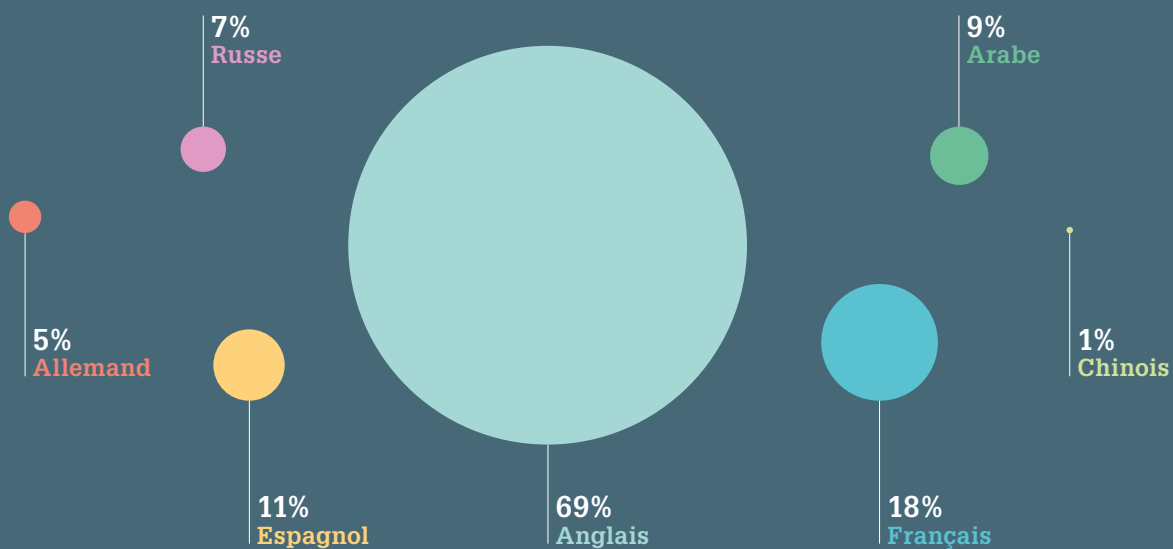
Moldova

Provenance des lecteurs



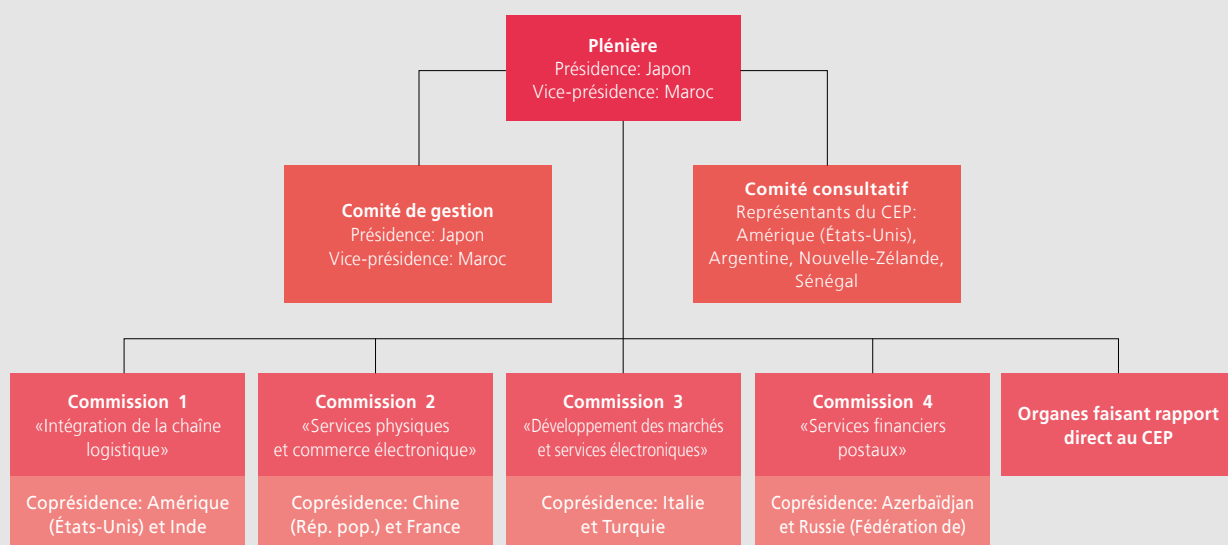
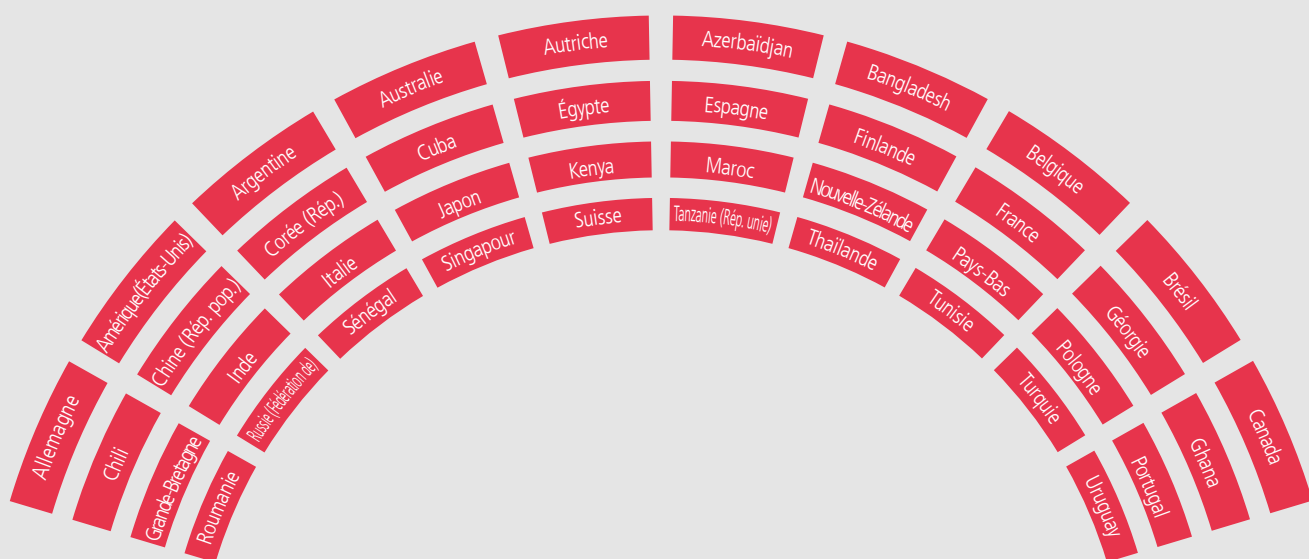
Lecteurs du magazine Union Postale

● LANGUE

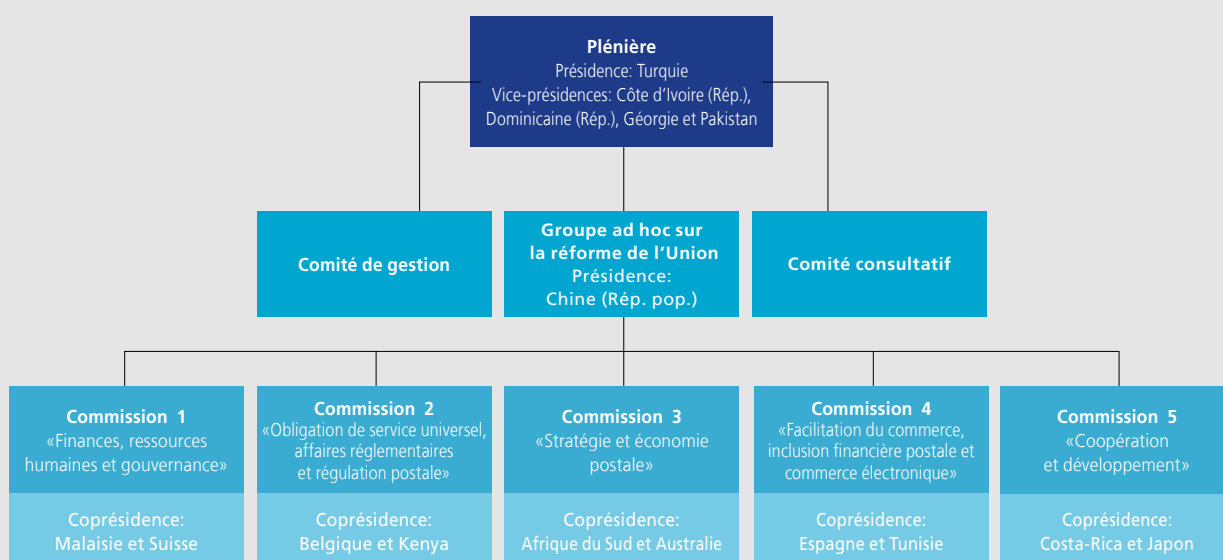
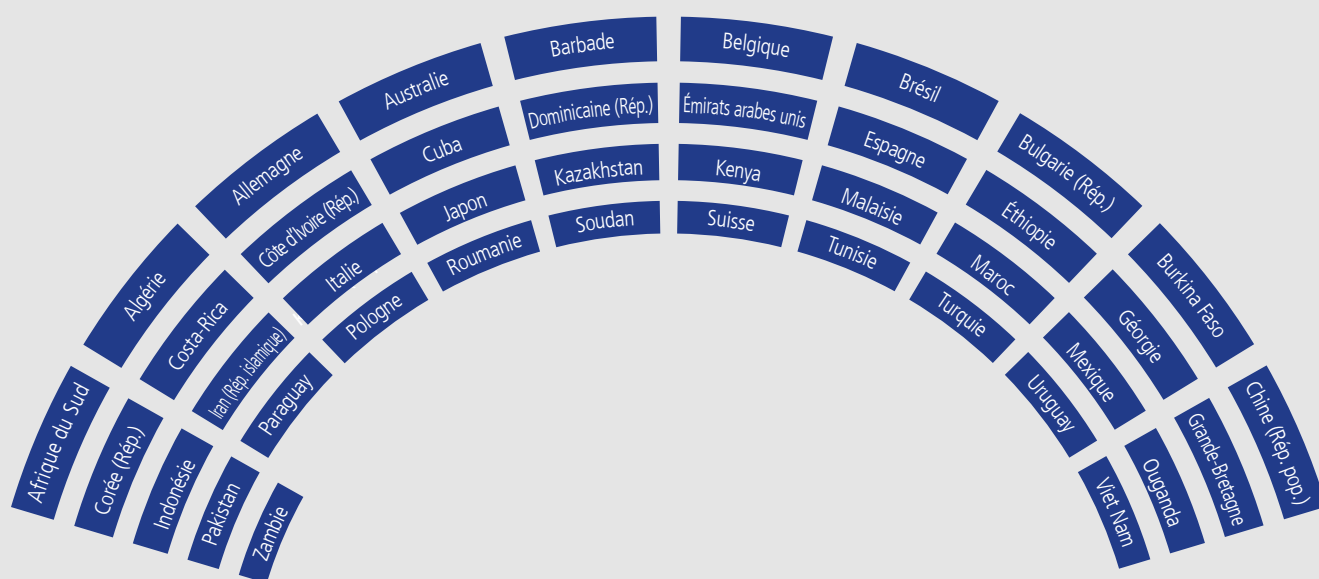


2017–2020

Conseil d'exploitation postale



Conseil d'administration



Les ministres réaffirment l'importance de la poste

Des dirigeants postaux du monde entier se sont réunis à l'occasion de la Conférence ministérielle de l'UPU le 4 octobre afin de discuter de la contribution des services postaux dans la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies.

TEXTE:
KAYLA
REDSTONE

Sous le thème «Mise en œuvre du développement durable – Connecter les citoyens, les entreprises et les territoires», les ministres ont réaffirmé dans leurs discussions le rôle de la poste comme moteur du développement mondial.

La conférence se déroule à un moment où le secteur postal est confronté à des transformations profondes en raison du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'explosion du commerce électronique.

«Ce nouveau contexte est une chance pour que les postes soient encore plus incontournables à l'avenir en tant qu'intermédiaires de confiance faisant le lien entre les gouvernements, les citoyens, les entreprises et les territoires», a indiqué dans ses remarques liminaires Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Bruno Nabagné Koné, Ministre ivoirien de la poste et des technologies de l'information et de la communication, a souligné le rôle indiscutable joué par les postes dans la lutte contre la pauvreté, la facilitation du commerce électronique, le soutien au monde rural ainsi qu'en tant que lien entre les États et la population.

Pour sa part, Ahmet Arslan, Ministre turc des transports, des affaires maritimes et des communications, a ajouté: «Je pense que les débats et les délibérations qui ont lieu ici permettront de prendre des décisions très importantes. Elles nous permettront de consolider un réseau postal mondial au sein duquel les entreprises et les particuliers seront en mesure d'évaluer les avantages qu'ils pourront tirer de ces services à l'avenir.»

Plus de 50 ministres chargés du secteur postal se sont réunis pour la conférence qui s'est tenue pendant le Congrès d'Istanbul.

Inclusion

L'un des axes de discussion a été l'utilisation de la grande étendue des réseaux postaux pour encourager l'inclusion sociale et financière.

Le concept du Centre Huduma, au Kenya, où les habitants de zones reculées peuvent accéder aux services gouvernementaux essentiels grâce au vaste réseau postal du pays, en est un exemple. Joe Mucheru, Secrétaire du Cabinet du ministère de l'information, des communications et de la technologie du Kenya, raconte que le pays commence également à mettre en place un service de boîte aux lettres mobile.

«Nous faisons entrer les services dans l'ère du mobile et du numérique afin de garantir que les citoyens y aient accès», explique-t-il.

L'inclusion financière est un autre domaine dans lequel les postes réalisent déjà des avancées importantes. À ce sujet, Mario Garcés, Vice-Ministre espagnol des travaux publics et des transports, a noté la réussite du réseau de transferts de fonds Correogiros, qui relie les pays d'Amérique latine et l'Espagne. Il a fait remarquer que le prix modique facturé pour transférer des fonds par ce moyen, associé à la confiance qu'inspire la poste, fait de Correogiros une bonne solution de repli face aux options plus chères proposées par le secteur privé.

«Nous effaçons les frontières en abaissant les barrières culturelles aussi bien que financières», a-t-il déclaré.



Pendant le premier panel de la Conférence ministérielle, les intervenants ont parlé de la capacité de la poste à encourager l'inclusion financière et sociale. (Photo: Ugur Cobanoglu)

Commerce et économie

Les ministres ont fait l'éloge du rôle joué par la poste dans la facilitation du commerce mondial, en particulier auprès des petites et moyennes entreprises (PME), qui rencontrent souvent des difficultés à l'heure d'exporter leurs marchandises. Exporta Fácil – qui a servi de modèle à l'UPU dans la conception de son programme de facilitation du commerce intitulé «Easy Export» – a été l'un des exemples mis en avant par l'Équateur.

«Grâce à Exporta Fácil, une petite entreprise peut exporter une marchandise en cinq jours, ce qui a accéléré le développement des PME», a expliqué Adrian Ibarra, Vice-Ministre équatorien des technologies de l'information et de la communication.

Certains ministres ont fait remarquer qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer le réseau postal afin de connecter davantage d'entreprises avec leurs clients. En particulier, ils ont souligné qu'il était nécessaire de faciliter les opérations de la chaîne logistique et de réduire la paperasse administrative.

Afamasaga Lepuiai Rico Tupai, Ministre des communications et de la technologie de l'information du Samoa, a également rappelé aux participants les difficultés rencontrées par les petits pays pour rejoindre la chaîne logistique mondiale.

«Nous ne pouvons réaliser que de petites économies d'échelle, mais nous appartenons à une chaîne mondiale qui doit être connectée. Nous, les plus petits maillons de la chaîne, avons besoin d'aide et d'encouragements», a-t-il clamé.

Numérisation

Les intervenants ont souligné le rôle important que peut jouer le réseau physique de la poste pour connecter les clients au monde numérique et faciliter la transition dans le but de desservir un marché nouveau et plus jeune.

Houlin Zhao, Secrétaire général de l'Union internationale des télécommunications (UIT), a déclaré que les postes devraient commencer à considérer les TIC comme une chance plutôt que comme une menace. «Personne ne peut arrêter la concurrence. Il faut embrasser l'innovation et la concurrence et faire en sorte que cela fonctionne», a-t-il indiqué.

La poste collecte des données dans des domaines clés comme les communications, la logistique, les transports et la finance, et ces données pourraient également être utilisées pour offrir un meilleur service aux clients, a expliqué Philipp Metzger, Secrétaire d'État de la Suisse et Directeur de l'Office fédéral de la communication. Il a fait remarquer que les gouvernements pouvaient faciliter ce processus en mettant sur pied des cadres juridiques pour la collecte de données.

Les ministres ont également déclaré que les clients devraient être considérés comme des partenaires dans la transformation de l'industrie postale et le développement de services postaux innovants.

«Pour que le message passe, nous devons faire connaître le potentiel de ces nouveaux services et nous n'y parviendrons pas sans dialoguer avec nos clients», a déclaré Philipp Metzger. **KR**

La bonne santé du commerce électronique entraîne un pic des activités postales

Alibaba, la plus grande entreprise mondiale de commerce électronique, a fait de la pseudo-fête des célibataires, qui a lieu tous les ans en République populaire de Chine, le plus grand événement d'achats en ligne au monde.

ENTRETIEN:
CATHERINE
MCLEAN

Qu'on l'appelle la «journée des célibataires» ou le «double onze», les ventes du 11 novembre permettent d'engranger, selon certaines informations, davantage de recettes que la combinaison du *Black Friday* et du *Cyber Monday* aux États-Unis d'Amérique.

Le 11 novembre 2016, Alibaba a vendu des marchandises pour un montant d'environ 17,8 milliards d'USD (en volume brut de marchandises), ce qui représente une augmentation de 32% par rapport à l'année précédente d'après le géant du commerce électronique, qui a lancé cette journée de soldes en 2009.

Faire parvenir les marchandises achetées en ligne lors du double onze aux clients de tout le pays et du monde entier n'est pas une mince affaire. Pour en savoir plus sur ce pic d'activités annuel, Union Postale a rencontré Gao Hongtao, Vice-Directrice générale du Département des affaires extérieures du Bureau d'État des postes de la République populaire de Chine.



Union Postale: De quelle façon les principales entreprises de distribution postale et express de République populaire de Chine gèrent-elles ce pic de volumes de distribution?

Pendant le double onze, les entreprises de distribution postale et express utilisent plus de 11 millions de mètres carrés de zones de traitement et font intervenir plus de deux millions d'agents. L'utilisation généralisée des bordereaux d'expédition électroniques, des préavis numériques et des technologies de tri automatique permettent aux entreprises d'économiser de la main-d'œuvre et d'améliorer grandement l'efficacité du tri.

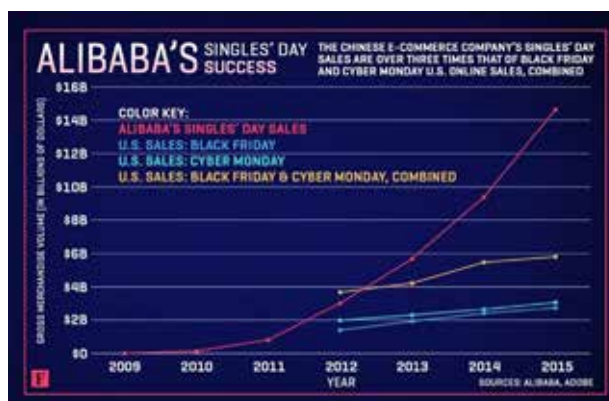
En outre, les entreprises utilisent des modes de transport plus variés afin d'accroître la capacité du transport routier.

Notre capacité de transport par voie aérienne a beaucoup progressé, car China Postal Airlines et SF Airlines sont actuellement propriétaires de 33 et de 36 aéronefs de transport exclusif de fret respectivement, YTO Express possède quatre aéronefs de ce type et le premier avion-cargo intercontinental de STO Express a effectué son premier vol officiel le 1^{er} novembre 2016.

En outre, le transport ferroviaire à grande vitesse a également été un point fort du double onze en 2016. En ce qui concerne la distribution au dernier kilomètre, après des années d'efforts, la couverture du réseau de distribution express a dépassé 80 % dans les villages et les villes du pays, et des succursales postales et des points de services postaux ont été mis en place dans un grand nombre de villages, ce qui a rendu les services de distribution postale et express plus pratiques dans les zones rurales.

L'utilisation et la promotion efficaces des plateformes de service public et des consignes à colis pour la distribution au dernier kilomètre a permis de grandement réduire les difficultés liées à la prestation des services express sur les campus, dans les quartiers et dans les bâtiments.

Gao Hongtao



Source: Alibaba

Quelles sont les principales difficultés et possibilités pour les grandes entreprises de distribution postale et express au moment du double onze?

L'augmentation spectaculaire des volumes de courrier sur une courte période pendant la journée des célibataires bouleverse le rythme de production quotidien et la répartition des ressources des entreprises et représente également un défi important en ce qui concerne le maintien de la qualité de service. C'est une mise à l'épreuve de la capacité des entreprises à retirer les marchandises dans les délais, à les trier rapidement, à les transporter en toute sécurité et, surtout, à les livrer aux clients dans les temps.

À cette fin, toutes les entreprises ont consenti des efforts considérables pour faire face à la situation, par exemple en augmentant temporairement le nombre de véhicules, d'agents et d'infrastructures et en formant le personnel nouvellement recruté. Lors du double onze 2016, l'utilisation de différentes technologies novatrices, par exemple de robots, a également permis aux entreprises de fournir un service de qualité pendant la période de pointe.

Le double onze ne constitue pas uniquement une épreuve clé pour tester la capacité de prestation de services des entreprises de distribution postale et express, mais il représente également une véritable opportunité pour le secteur en ce qui concerne l'amélioration de ses capacités et de la qualité de service.

Les expériences des années précédentes laissent à penser que les nouvelles installations construites pour la période de pointe et les ressources allouées à ce moment-là peuvent être utilisées à plein régime dans le cadre de la production au cours de l'année suivante et ne sont donc pas perdues ni laissées de côté. En outre, l'expérience de chaque double onze offre une chance aux entreprises d'améliorer leur niveau de gestion et de service ainsi que leur capacité de service.

Quelle est l'ampleur du trafic transfrontalier de marchandises issues du commerce électronique de détail pendant la journée des célibataires?

Avec le développement du commerce en ligne et la construction de zones franches (zones économiques spéciales), de grandes quantités de produits étrangers affluent vers le pays. En outre, de nombreux produits sont achetés en ligne par les consommateurs chinois auprès de détaillants à l'étranger et sont livrés via les zones franches nationales dans le cadre des activités en cours de commerce électronique transfrontalier.

La croissance des activités de commerce électronique transfrontalier ne se cantonne pas au double onze, même si ce jour-là marque un net accroissement. Avec l'accélération du rythme de l'intégration des entreprises chinoises de distribution express à la mondialisation, les clients étrangers se voient proposer des options plus commodées pour acheter en République populaire de Chine, ce qui entraîne également une croissance rapide du trafic transfrontalier du commerce électronique à l'exportation.

En ce qui concerne les services transfrontaliers de distribution des articles issus du commerce électronique, et en particulier les articles expédiés, les services de petits paquets des entreprises postales peuvent jouer un rôle important. **CM**

[AVEC LA PARTICIPATION AU REPORTAGE DE DAVID KOCH]



La gagnante du concours de compositions épistolaires touche la corde sensible

Nguyen Thi Thu Trang, 15 ans, originaire du Viet Nam, a remporté le premier prix de l'édition 2016 du concours international de compositions épistolaires pour les jeunes organisé par l'UPU, un concours annuel qui encourage l'alphabétisation des enfants et leur aptitude à s'exprimer.

TEXTE:
KAYLA
REDSTONE

Dans le cadre du concours 2016, les participants devaient écrire une lettre à eux-mêmes à 45 ans afin de célébrer le 45^e anniversaire du concours. Ce thème a inspiré près d'un million d'enfants qui ont participé aux concours nationaux organisés dans 64 Pays-membres de l'UPU. La gagnante de cette année a rédigé une lettre poignante écrite du point de vue d'Alan Kurdi, le petit garçon syrien de trois ans devenu un symbole international de la crise des réfugiés. «Mon cher ami, en ce moment je me trouve au Paradis – un monde scintillant de merveilles... Nous n'avons pas de pays, ne devons pas immigrer, ne faisons pas de distinction entre les religions, notre monde ne connaît ni la violence ni le terrorisme. Nous sommes tous égaux. Nous sommes des âmes légères et sereines», a-t-elle écrit.

La lettre de Nguyen Thi Thu Trang cherchait à rappeler aux lecteurs que de nombreux enfants comme Alan Kurdi ne souffleront jamais leurs 45 bougies.

«Mon cher moi de 45 ans, te souviens-tu? Nous avons suivi papa et maman pour fuir la guerre et la violence de Kobani, attirés par le rêve d'une «terre promise» en Europe. Le rêve s'est interrompu une vingtaine de minutes à peine après notre départ», continue-t-elle.

La famille Kurdi tentait de trouver refuge en Europe lorsque son bateau a été frappé par les vagues, causant la mort par noyade d'Alan, de son grand frère et de sa mère. Une photo du corps sans vie d'Alan sur une plage de Turquie a fait le tour des médias internationaux.

Honorée au Congrès

Dans le cadre de sa récompense, la médaillée d'or a été invitée à lire sa composition lors de la cérémonie de clôture du 26^e Congrès postal universel à Istanbul (Turquie), où elle a été ovationnée par les quelque 2000 délégués représentant 155 pays.

Nguyen Minh Hong, Vice-Ministre de l'information et des communications du Viet Nam, a déclaré: «Depuis quarante-cinq ans, le concours international de compositions épistolaires a beaucoup d'importance et de retentissement. Il aide des jeunes du monde entier à développer leurs compétences en rédaction ainsi que leur capacité à exprimer clairement leurs idées, tout en leur apprenant le plaisir de la composition épistolaire.»

«Je suis ébloui par les mots que cette jeune fille a posés sur cette image qui a fait le tour du monde, c'est un hommage émouvant», a indiqué Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU.

«Cette lettre fait passer deux messages. Le premier est que, d'où que nous venions, nous ne faisons qu'un et aspirons à la même vie faite de paix, de prospérité, d'unité et d'amour. Le deuxième message porte sur la puissance des mots, ce qui constitue l'essence même de l'exercice», a-t-il poursuivi.



Nguyen Thi Thu Trang

Argent, bronze

Ivana Iliyan Yaneva, une jeune Bulgare de 15 ans, a remporté le deuxième prix pour sa lettre rappelant à l'Ivana de 45 ans l'importance de profiter de chaque instant qui passe.

«Il n'est pas nécessaire de courir après le temps. Il n'est pas nécessaire de le défier. Tu dois juste faire un vœu, ouvrir tes yeux tout doucement et garder le feu dans ton cœur aussi longtemps que tu peux. Profite», lui explique la version plus âgée d'elle-même. Le jury a décerné la médaille de bronze à Daša Bahor, une jeune Slovène de 14 ans, pour la lettre dans laquelle elle espère que le monde de ses 45 ans sera exempt de préjugés.

«Au fond de moi, je sens que tous mes rêves de paix dans le monde ne peuvent devenir réalité. C'est peut-être vrai. Mais peut-être s'agit-il juste des pensées pessimistes de mon adolescence, qui sèment des idées noires dans ma tête pleine d'espoir. J'espère sincèrement que la seconde possibilité est la bonne», écrit-elle.

Dix autres pays ont reçu des mentions spéciales pour les lettres présentées à l'épreuve internationale.

Concours 2017

Les concours passés ont prouvé aux organisateurs que les jeunes sont conscients du monde qui les entoure et sont désireux de faire connaître leur avis sur les affaires internationales. Le thème du prochain concours les invite justement à le faire.

La 46e édition pose la question ci-après aux enfants: «Imagine que tu es un conseiller/une conseillère du nouveau Secrétaire général de l'ONU – Quel problème mondial l'aiderais-tu à résoudre en premier et comment le conseillerais-tu pour y parvenir?»

Le sujet a été choisi pour célébrer la prise de fonctions en janvier 2017 d'António Guterres, nouveau Secrétaire général de l'ONU.

Les Pays-membres sont invités à faire parvenir la meilleure composition de leur concours national au programme «Communication» du Bureau international de l'UPU avant le 5 mai 2017. **KR**

Nguyen Thi Thu Trang

Union Postale: Qu'as-tu pensé du thème de cette année, «Ecris une lettre à toi-même à 45 ans»? Je pense que le thème de cette année était intéressant. Il était très large et nous invitait, nous les jeunes, à laisser s'exprimer notre imagination et à évoquer nos perceptions de la société et nos rêves pour l'avenir.

Quelle a été ton inspiration pour écrire cette lettre du point de vue d'Alan Kurdi plutôt qu'en ton nom? Si j'écrivais une lettre à la personne que je serai à 45 ans, il ne serait question que de rêves. J'ai pensé que, si je prenais la voix d'Alan Kurdi dans ma lettre, celle-ci serait plus émouvante, plus poignante, et enverrait un message plus fort.

Je voulais aussi explorer un autre style de rédaction en imaginant Alan Kurdi parler des enfants qui ne soufflent jamais leur 45e bougie.

Qu'est-ce qui t'a poussé à t'intéresser à la crise des réfugiés et à l'histoire d'Alan Kurdi?

Lorsque j'ai vu sur Facebook une photo d'Alan Kurdi étendu sur la plage de Bodrum, j'ai été émue aux larmes. J'ai pensé à ma petite sœur, qui a trois ans, le même âge qu'Alan Kurdi. Mais il est mort de façon violente et injuste. J'ai donc décidé d'écrire une lettre à l'Alan Kurdi de 45 ans.

Parle-nous un peu de toi. Que voudrais-tu être à 45 ans?

Je suis élève de 10^e année à la Thi Sach High School dans la province de Hai Duong. Ma matière préférée est l'anglais. J'aime bien le sport, en particulier le football. Mon équipe de football préférée est le FC Barcelone et Neymar Jr est mon idole. À 45 ans, j'espère que je serai journaliste sportive.

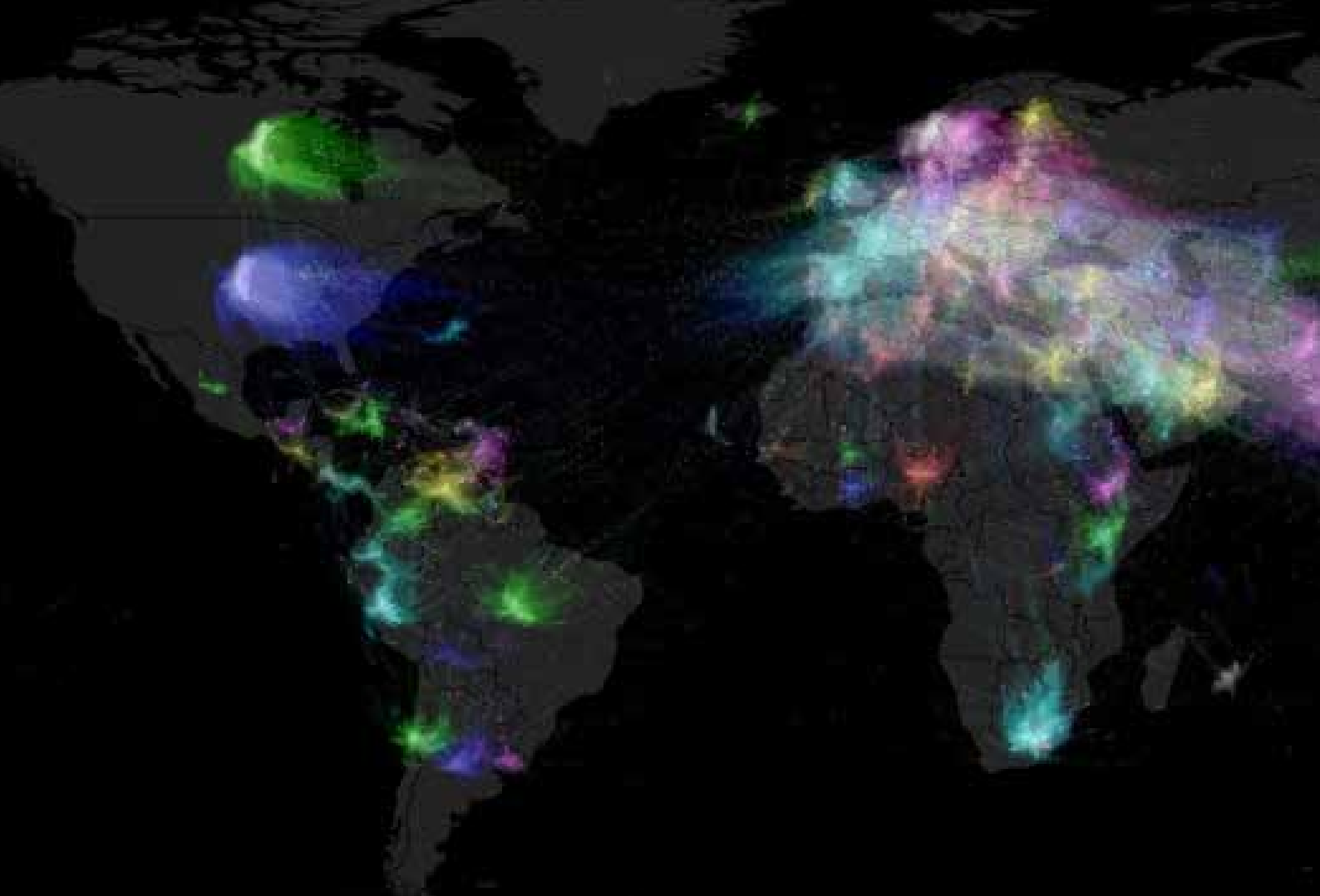
Quelle leçon espères-tu que les lecteurs tireront de ta lettre?

Je voudrais envoyer un message fort à tout le monde au sujet du droit de vivre en paix, dans l'égalité et dans un amour infini.

As-tu apprécié ton voyage à Istanbul? Qu'as-tu fait d'inoubliable pendant ton séjour?

C'est la première fois que je voyage à l'étranger. J'ai vraiment apprécié mon séjour à Istanbul, une belle ville chargée d'histoire. Les gens ici sont très gentils, très serviables et très accueillants. Je me suis bien amusée à Istanbul, où j'ai découvert les lieux touristiques incontournables comme le Bosphore, la Citerne Basilique, Sainte-Sophie et la Mosquée bleue.

Je rentre au Viet Nam avec beaucoup de souvenirs et de photos. **KR**



Une animation de l'initiative Global Pulse des Nations Unies permet de visualiser les flux postaux mondiaux de 2014 grâce aux données de masse de l'UPU.

Les données postales de masse offrent une clé pour connaître le bien-être des nations

L'analyse des flux mondiaux d'envois postaux peut apporter de précieuses indications pour l'évaluation du développement national en comblant les vides laissés par l'absence de données de réseaux numériques, comme le montre une nouvelle étude menée par l'Union postale universelle, l'initiative Global Pulse des Nations Unies et l'université de Cambridge.

30.1.2014



TEXT:
FARYAL
MIRZA

Les données postales de masse – sous la forme de milliards d'enregistrements électroniques produits par le mouvement physique du courrier d'un pays à un autre – peuvent jeter un éclairage important sur le bien-être socioéconomique des pays, en particulier de ceux pour lesquels il n'existe pas de données émanant de réseaux numériques.

À partir de 14 millions d'enregistrements postaux de 187 pays, les chercheurs ont pu démontrer que ce réseau de connexions pouvait fournir des indicateurs étroitement corrélés aux indicateurs standard de statut socioéconomique.

L'étude a profité d'un accès sans précédent aux données de suivi de l'UPU sur les flux postaux, une riche source d'enregistrements de l'activité humaine avec une pénétration extraordinaire de l'univers physique. Les enregistrements eux-mêmes sont générés à chaque fois qu'une expédition postale a lieu entre deux pays. Quatre années (2010–2014) de données postales quotidiennes de 187 pays ont été analysées et il est apparu que leurs propriétés réticulaires approchaient celles des grands indicateurs socioéconomiques. Les données ont révélé que l'activité postale est en hausse depuis 2010, ce qui s'explique par la croissance parallèle du commerce électronique mondial. Cela fait des flux postaux un indicateur durable de l'activité socioéconomique.

Données de masse et développement

Ces travaux ont permis de générer des mesures indirectes pour un certain nombre d'indicateurs socioéconomiques déjà utilisés par les Nations Unies et d'autres organisations internationales pour mesurer le bien-être national, notamment le produit intérieur brut (PIB) par habitant et l'indicateur de développement humain. L'étude a trouvé une forte corrélation entre les indicateurs que sont l'espérance de vie et le PIB par habitant, d'une part, et le degré de développement postal d'un pays, d'autre part.

L'utilisation des données de masse pour le développement est un domaine de recherche naissant qui pourrait aider les pays à évaluer et à suivre leurs progrès vers la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies. Toutefois, les données de masse peuvent aussi avoir une couverture limitée, notamment dans les pays où la pénétration numérique et l'utilisation des médias sociaux sont faibles. C'est là que les données de l'UPU issues du réseau postal physique mondial peuvent faire toute la différence.

Une portée inégale

Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a salué les résultats de l'étude. «La portée inégale de la trace informationnelle unique laissée par le réseau postal mondial à l'ère du commerce électronique indique aux Pays-membres de l'UPU un moyen d'apporter une contribution essentielle pour permettre d'atteindre les Objectifs de développement durable des Nations Unies», a-t-il déclaré.

«Il est paradoxal qu'à l'ère numérique l'analyse et le suivi plus fréquents et plus granulaires des Objectifs de développement durable puisse se faire grâce aux données des réseaux postaux physiques, a déclaré José Ansón, économiste à l'UPU. Le réseau postal est le plus grand réseau physique du monde, et ses données sont une source au potentiel encore inexploité, qui, une fois exploité, apportera un éclairage important sur l'état des nations.»

Pour sa part, Miguel Luengo-Oroz, responsable des données scientifiques à l'initiative Global Pulse des Nations Unies, a déclaré: «Les réseaux physiques, comme le réseau postal mondial, le réseau aérien ou le réseau migratoire, sont des variables indispensables pour générer des mesures socioéconomiques indirectes solides en combinaison avec les nouveaux réseaux numériques, comme le trafic sur Internet et l'utilisation des médias sociaux.»

«Ce travail montre comment les propriétés réticulaires des flux mondiaux peuvent reproduire les grands indicateurs socioéconomiques et comment des communautés de réseau unissant à la fois des réseaux de flux physiques et numériques peuvent mettre au jour des similarités socioéconomiques et indiquer d'éventuelles dépendances au sein de groupes de pays», a expliqué Desi Hristova, chercheuse à l'université de Cambridge. **FM**

Un groupe pilote africain s'engage à agir

À l'issue d'un atelier récent au Bureau international de l'UPU, les opérateurs de l'Éthiopie, du Kenya, du Nigéria et du Sénégal se sont engagés à élaborer des plans d'action en faveur de la croissance du commerce électronique dans leur pays.

TEXT:
KAYLA
REDSTONE

L'atelier a débouché sur la création d'un groupe pilote qui servira de référent pour développer des projets de commerce électronique dans toute l'Afrique au cours du cycle 2017-2020. Le commerce électronique constitue l'une des priorités mondiales recensées dans le projet de Stratégie postale mondiale d'Istanbul ainsi que la priorité absolue pour l'Afrique. L'Afrique du Sud et le Gabon rejoindront aussi le groupe pilote.

Des responsables de l'exploitation postale ont rencontré les coordonnateurs régionaux africains et les experts postaux de l'UPU lors d'un atelier sur le développement du commerce électronique qui s'est tenu du 2 au 4 mai. Les participants ont appris comment augmenter leur offre de services de commerce électronique et ont discuté des principaux obstacles entravant la mise en place de ces services en Afrique.

Objectifs communs

La dernière session de l'atelier a permis aux participants de définir les domaines d'amélioration potentiels dans leur pays. Les pays ont reconnu que leurs opérateurs désignés devaient renforcer leurs liens avec les acteurs clés du commerce électronique.

L'opérateur désigné kényen souhaite travailler plus étroitement avec l'autorité chargée des technologies de l'information et de la communication (TIC) du pays pour assurer la bonne connexion de ses bureaux de postes et accéder ainsi aux produits et aux services de l'UPU. L'opérateur désigné éthiopien coopérera avec le Gouvernement pour définir le cadre juridique nécessaire à la mise en place de services de commerce électronique de qualité.

Les opérateurs désignés du Sénégal et du Nigéria, qui sont en passe d'ouvrir des boutiques en ligne, ont reconnu que les partenariats sont importants pour leur développement. NiPost, l'opérateur désigné du Nigéria, a déjà créé un comité avec l'autorité nationale chargée des TIC et les fournisseurs de services financiers, et l'opérateur désigné du Sénégal a suggéré de s'associer à des développeurs Web pour concevoir une plate-forme en ligne.

Tous les opérateurs désignés ont souligné l'importance de travailler plus étroitement avec les autorités douanières et de transit de leur pays pour assurer la qualité de service. Ils coopéreront avec les douanes et utiliseront les messages EDI de l'UPU pour se transmettre des informations préalables sur les expéditions.



Les responsables de l'exploitation postale lors d'un atelier à l'intention de différents pays africains.

«Le commerce électronique est actuellement une activité centrale et les postes ne peuvent pas se permettre de rester sur la touche. Je vous assure que, lorsque nous rentrerons au Nigéria, en Éthiopie, au Kenya ou au Sénégal, nous ferons en sorte de saisir les opportunités du marché dans les mois qui suivront, a déclaré Umaru Kaboji Musa, responsable de la logistique à NiPost. Cet atelier a été très enrichissant.»

Prochaines étapes

À la suite de cet atelier au Bureau international, le groupe pilote définira des plans d'action en faveur du commerce électronique dans chaque pays. Ces plans comprendront une analyse de la situation, les futurs principaux indicateurs de performance et des propositions de projets. «Nous avons tous collecté beaucoup d'informations et sommes conscients du chemin qu'il nous reste à parcourir pour pouvoir profiter des opportunités offertes par le commerce électronique», a souligné Gladys Rufaro Mutyavaviri, coordonnatrice régionale de l'UPU pour les pays d'Afrique australe et orientale.

Elle a recommandé aux pays d'examiner le cadre juridique, les services physiques et financiers, les enjeux de la chaîne de valeur ou les lacunes dans le domaine du marketing dans le cadre de l'analyse de leurs situations respectives. Elle les a aussi encouragés à définir des objectifs précis.

Les participants devraient présenter leurs plans d'action avant la fin de mai. Gladys Mutyavaviri et Salam Sanfo, coordonnateur régional de l'UPU pour les pays de la région Afrique de l'Ouest et centrale, assureront le suivi des projets à chaque trimestre. **KR**



AMÉRIQUES

DHL EXPRESS va investir 290 millions d'USD dans ses opérations sur l'ensemble du continent américain en 2016/2017 pour répondre à l'augmentation des expéditions à date/heure précise et des volumes du commerce électronique. Les États-Unis d'Amérique recevront à eux seuls 185 millions d'USD pour des investissements dans l'infrastructure, la technologie et la main-d'œuvre, alors que 105 millions d'USD permettront de financer la croissance des opérations de DHL au Mexique, au Canada, au Brésil, au Chili et au Pérou.

AUSTRALIE

AUSTRALIAN POST mettra à l'essai un allongement des horaires de distribution des colis dans sept villes avant Noël. Les clients vivant dans les environs d'Adélaïde, Brisbane, Canberra, Hobart, Melbourne, Sydney et Perth pourront se faire livrer leurs colis entre 7 et 20 heures du lundi au jeudi jusqu'au 23 décembre. L'opérateur désigné prévoit un volume de distribution quotidien supérieur à un million de colis durant la période précédant les fêtes.

CANADA

POSTES CANADA a conclu un partenariat avec Shopify, une plate-forme de commerce électronique conçue pour les petites et moyennes entreprises, afin de proposer aux vendeurs canadiens un rabais pouvant atteindre 40% sur les tarifs d'expédition standard lorsqu'ils achètent leurs étiquettes sur la plate-forme. L'opérateur désigné explique que le partenariat simplifiera l'expérience des entrepreneurs en matière de commerce électronique s'ils utilisent déjà Shopify pour gérer les expéditions et l'exécution des commandes.

FINLANDE

POSTI a publié un communiqué qualifiant de «déraisonnable» l'interprétation par l'autorité finlandaise de réglementation des communications des obligations de service prévues par la loi postale. Cet organisme imposera une amende de 100 000 EUR (107 000 USD) à l'opérateur désigné s'il n'atteint pas un niveau de qualité de 99,8% concernant la distribution en cinq jours des lettres relevant du service universel. L'opérateur désigné a indiqué que son taux de réalisation dépassait déjà 99%.

ALLEMAGNE

DEUTSCHE POST DHL a connu une nette amélioration de son bénéfice d'exploitation sur un trimestre, avec un résultat de 755 millions d'EUR (799 millions d'USD) avant intérêts et impôts au troisième trimestre de 2016, contre 197 millions

d'EUR (209 millions d'USD) au cours de la même période en 2015. Le groupe a indiqué qu'il s'agissait du «meilleur troisième trimestre de l'histoire de l'entreprise».

INDE

The Times of India a fait savoir qu'**INDIA POST** avait connu une envolée du nombre de comptes postaux après la démonétisation par le pays de ses billets de 500 INR et de 1000 INR en novembre. Nombreux sont ceux qui se sont rendus dans les bureaux de poste pour échanger leurs billets et ouvrir dans le même temps un compte postal; presque 13 000 comptes ont été ouverts dans la seule ville d'Agra. L'opérateur désigné a également ouvert plus de 25 000 succursales dimanche 13 novembre afin de permettre aux particuliers d'échanger leurs billets.

IRLANDE

AN POST a lancé une nouvelle activité de transport de fret qui met à profit le réseau physique et le parc de véhicules existant de l'opérateur désigné pour aider les petites et moyennes entreprises à expédier leurs marchandises à l'international. Le nouveau service de logistique postale collectera les produits des entreprises et transportera les palettes de fret vers un entrepôt de Dublin, d'où elles seront expédiées vers la Grande-Bretagne et l'Europe par le partenaire logistique mondial de l'entreprise, DB Schenker.

JAMAÏQUE

JAMAICA POST a lancé un nouveau projet de bureau de poste mobile afin de réintroduire les services postaux dans 57 communautés rurales dans lesquelles les bureaux de poste ont été fermés et les services postaux déplacés en raison de problèmes d'infrastructure. Le bureau de poste mobile fera une halte de quelques heures dans chaque communauté à des horaires prédéfinis et proposera des services comme la vente de timbres et la distribution des envois standard de la poste aux lettres, des recommandés et des colis.

MALAISIE

LA COMMISSION DES COMMUNICATIONS ET DU MULTIMÉDIA ET POS MALAYSIA ont lancé Smart Postman, leur nouvelle application mobile qui permet aux facteurs de collecter des données visant à améliorer les zones qu'ils desservent. Au moyen de l'application, les facteurs peuvent envoyer des rapports aux autorités locales concernant des problèmes comme les nids de poule, les décharges illégales et les véhicules abandonnés. Ils peuvent également laisser des commentaires concernant les besoins de leurs clients.

POLOGNE

POCZTA POLSKA a annoncé le renforcement de son partenariat avec la plate-forme polonaise de commerce électronique Allegro. L'opérateur désigné est déjà au service des personnes et des détaillants vendant leurs marchandises sur Allegro mais, à partir de maintenant, Poczta Polska exploitera la boutique en ligne de la plate-forme. Les clients de la boutique Allegro ont le choix entre trois des catégories de colis proposés par l'opérateur désigné: le colis recommandé Allegro, Pocztex Ekspres 24 et Pocztex Kurier 48.

SINGAPOUR

SINGPOST a ouvert un nouveau centre logistique régional pour le commerce électronique en réponse à la demande croissante dans ce domaine dans la région Asie/Pacifique. La nouvelle infrastructure de 51 375 mètres carrés et d'une valeur de 182 millions de SGD (127 millions d'USD) compte un centre de tri automatisé des colis qui peut prendre en charge jusqu'à 100 000 colis par jour, un entrepôt automatisé, 150 quais de chargement pouvant être utilisés simultanément et un secteur réservé aux bureaux. Le bâtiment est également capable de s'adapter à l'évolution des besoins de l'opérateur désigné en matière de commerce électronique.

L'opérateur désigné a également renforcé sa collaboration avec Alibaba, le géant asiatique du commerce électronique, qui a investi 86,2 millions de SGD (60,4 millions d'USD) dans Quantum Solutions International (QSI), la filiale de SingPost spécialisée dans la logistique. Par conséquent, Alibaba détient maintenant 34% de l'entreprise, contre 66% pour SingPost. Les partenaires s'attacheront à renforcer le réseau logistique de commerce électronique de bout en bout de QSI.

Alibaba a également reçu l'autorisation de l'administration compétente (Info-communications Media Development Authority) pour investir 187,1 millions de SGD (131,2 millions d'USD) supplémentaires dans SingPost; ses parts dans l'opérateur désigné passeraient donc de 10,2 à 14,4%. La transaction devrait avoir lieu en février 2017, après l'approbation définitive des actionnaires de SingPost.

SUISSE

SWISSPOST a annoncé un projet d'expansion du nombre de ses points d'accès postaux pour passer des 3700 points d'accès actuels à 4000 d'ici à 2020. L'accent sera mis sur le format «agence», dans le cadre duquel les filiales sont adossées à des entreprises partenaires. En outre, l'entreprise a fait savoir qu'elle avait l'intention de fermer un certain nombre de bureaux de poste traditionnels pour en conserver 800 à 900, contre 1400 actuel-

lement, les agences postales et les points de service permettant de prendre le relais.

L'opérateur désigné suisse a en outre réussi la mise en place du vote électronique pour les citoyens inscrits dans le canton de Fribourg vivant à l'étranger. Un tiers des 5000 ressortissants du canton vivant à l'étranger ont utilisé le système de scrutin en ligne pour déposer leur bulletin lors des votations fédérales et des élections cantonales. Le canton de Neuchâtel testera le même système en février 2017. L'opérateur désigné souhaite proposer à terme le vote électronique aux citoyens résidant en Suisse.

ÉMIRATS ARABES UNIS

EMIRATES POST GROUP fait partie des quatre organismes du Gouvernement fédéral qui ont commencé à utiliser la plate-forme d'identifica-

tion unique mise en place dans le pays qui permet aux clients d'accéder aux services gouvernementaux en ligne. Les utilisateurs s'enregistrent auprès de kiosques situés dans des lieux publics pour obtenir leurs informations de connexion, puis ils se connectent à partir de différents sites Web gouvernementaux, par exemple celui de la poste, afin d'accéder aux services.

GRANDE-BRETAGNE

Le rapport semestriel sur la qualité de service de l'opérateur **ROYAL MAIL** montre que celui-ci a dépassé ses objectifs concernant le courrier de première et de deuxième classes au cours de la première moitié de l'exercice 2016/2017. D'après la poste britannique, 93,4% des envois de première classe ont été livrés le lendemain, pour un objectif de 93%, alors que 98,9% des envois de

deuxième classe ont été livrés dans les trois jours ouvrés, pour un objectif de 98,5%.

JERSEY POST a lancé de nouveaux services numériques pour les professionnels. S'il arrive que des entreprises soient obligées d'envoyer un certain nombre de communications sur papier, le nouveau logiciel Harmonie leur permettra de satisfaire les clients à la recherche de services numériques instantanés par l'envoi de messages électroniques en plus des lettres. Par exemple, les entreprises peuvent utiliser le service pour envoyer aux clients une notification par courrier électronique ou par SMS une fois que leur avis est consultable en ligne.

Textes par Kayla Redstone

Qu'attendez-vous pour vous abonner?



Rejoignez dès maintenant les milliers de lecteurs conquis. Abonnez-vous dans la langue de votre choix et recevez quatre numéros par an de notre magazine phare.

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

Faites-nous parvenir dès maintenant votre commande par télécopie au +41 31 350 37 11 ou par courrier électronique à info@upu.int en indiquant les éléments suivants:

NOM	LANGUE SOUHAITÉE:
FONCTION	ANGLAIS
ORGANISATION/OPÉRATEUR	FRANÇAIS
ADRESSE POSTALE COMPLÈTE	ARABE
	CHINOIS
	ALLEMAND
COURRIER ÉLECTRONIQUE	RUSSE
NO DE TÉLÉPHONE	ESPAGNOL
NO DE TÉLÉCOPIE	



•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
dotpost@upu.int



Innovation bringing value

Every single day, hundreds of millions of parcels, packages and mailpieces move around the world, along the roads to our houses. In more than 20 countries, on 5 continents, a large part of them is sorted, routed, tracked, prepared for delivery by our solutions. SOLYSTIC provides operators of postal and parcel industry with solutions for e-commerce logistics, B2C delivery preparation, "mixed" mail sorting and automatic resolution of delivery addresses. We help our customers to meet growing demand, to be ahead of the competition, to make their business profitable. SOLYSTIC: we always try to think creatively.

Innovative solutions for the mail and parcel industry.