

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

UNION POSTALE



Union postale universelle,
institution spécialisée des Nations Unies

DÉCEMBRE 2017 / N°3

Nouveau partenariat
avec Visa

Journée mondiale
de la poste 2017

ISSN
0041-7009



Les directeurs généraux
parlent stratégie



Le système mondial de numérotation de l'AMDP (WNS)

Les timbres-poste, les vrais de vrai

Vous y trouverez tous les timbres-poste légaux des autorités postales émettrices avec un accès rapide aux boutiques philatéliques en ligne dans le monde.

Collectionnez en toute confiance !

Le WNS est géré par l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP), au sein de l'Union postale universelle.

Plus d'informations :

www.wnsstamps.post



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

8

EN COUVERTURELes directeurs généraux discutent
des stratégies de réussite

13

ENTRETIEN

Travailler à des objectifs communs

17

JOURNÉE MONDIALE DE LA POSTE 2017

Le Bureau international célèbre avec éclat

20

**CONCOURS INTERNATIONAL
DE COMPOSITIONS ÉPISTOLAIRES 2017**

La lettre gagnante

25

PERSPECTIVE

La Poste Suisse dévoile son nouveau concept

04

RUBRIQUES

En bref

05

Avant-propos

26

Tour d'horizon



Couverture: UPU

December 2017

RÉDACTRICE EN CHEF: Kayla Redstone (KR)**AUTEURS:** Sonam Bernhard (SB), David Koch (DK), Fella Rabbahi (FR)**GRAPHISME:** Die Gestalter, Suisse**SOUSCRIPTIONS:** publications@upu.int**PUBLICITÉ:** kayla.redstone@upu.int**CONTACT:**

Union Postale

Bureau international

Union postale universelle

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11**ADRESSE ÉLECTRONIQUE:** kayla.redstone@upu.int**SITE WEB:** news.upu.int/magazine

Union Postale est le magazine phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en sept langues, la publication couvre les activités de l'UPU, les informations internationales et les innovations du secteur postal.

Le magazine publie des articles de fond sur des sujets techniques novateurs ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. *Union Postale* est 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.

COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

L'UPU lance une nouvelle stratégie avec un atelier pilote



L'atelier de formation a réuni des participants venus de neuf pays au Bureau international de l'UPU à Berne (Suisse).

Des concepteurs de cours de formation postale originaires de neuf pays (Rép. pop. de Chine, Grèce, Jamaïque, Pakistan, Soudan, Sri Lanka, Thaïlande, Trinité-et-Tobago et Turquie) ont récemment participé à un atelier de l'UPU visant à améliorer la formation postale dans le monde entier.

Développé par le programme de formation de l'UPU, cet atelier a été lancé pour aider les spécialistes de la formation postale à concevoir des cours qui répondent aux besoins de leur pays dans ce domaine tout en respectant les normes de formation de l'UPU afin de pouvoir être utilisés par d'autres membres du réseau TRAINPOST.

Durant deux semaines, les participants ont été formés à l'approche TRAINPOST de la conception des cours, de l'identification des problèmes opérationnels à la conception et la mise en œuvre de programmes de formation en vue de surmonter ces problèmes. Selon les participants, cet atelier leur a permis d'acquérir de nouvelles connaissances et de nouvelles stratégies qu'ils sont prêts à mettre en œuvre dans leur poste.

«Au cours de cet atelier, nous avons appris la séquence à suivre pour concevoir et développer un cours. Et une fois de retour, je sais déjà comment je vais remanier les cours que nous enseignons au Collège du personnel postal de l'organisation de coopération économique. Je prévois également d'organiser un atelier de la même nature au Collège, qui sera destiné à mes propres officiers afin de mettre en place une équipe de formateurs dans mon pays,» nous a confié Muhammed Zaheer, l'un des participants, qui travaille en tant que Directeur pour la poste pakistanaise.

Nouvelle stratégie

Cet atelier n'est qu'une des activités de la nouvelle stratégie de formation de l'UPU pour le cycle 2017–2020, dont l'objectif est d'instaurer un environnement de formation plus complet et de garantir l'interopérabilité du réseau de formateurs.

«De la même manière que le secteur postal dispose d'un réseau physique ou d'un réseau financier, il dispose d'un réseau de formation, que nous devons également renforcer»,

explique Pooran Parampath, spécialiste de la formation à l'UPU.

«Notre ambition est de créer un environnement dans lequel les participants peuvent apprendre les uns des autres et concevoir des cours pour leurs propres opérateurs désignés», ajoute-t-il.

L'atelier décrit ici aidera à résoudre les difficultés auxquelles le programme de formation est confronté pour maintenir à jour le système TRAINPOST dans le cadre de la réorientation stratégique de l'organisation et dans le contexte d'un marché postal en rapide évolution. Selon M. Parampath, les participants à l'atelier pourront un jour devenir des concepteurs de cours TRAINPOST puisqu'ils connaissent dorénavant la méthodologie à suivre.

Dans le cadre de cette stratégie, l'UPU envisage de mettre en place d'autres activités pour combler d'autres lacunes, par exemple le manque d'instructeurs de formation postale et de spécialistes de la formation. Ces activités seront progressivement déployées pendant le reste du cycle. **KR**

Réunir les acteurs clés

Durant les mois qui se sont écoulés depuis notre dernier numéro d'Union Postale, l'UPU a organisé plusieurs événements clés ciblant les principaux acteurs.

Le Forum des Directeurs généraux de 2017, abordé également dans notre article principal, a réuni environ 60 Directeurs généraux de poste à Moscou (Fédération de Russie) au mois de septembre. Comme le décrit notre article, ce forum leur a fourni un espace exclusif pour évaluer les défis et les opportunités du secteur et définir la marche à suivre. L'organisation a également saisi l'occasion du Forum annuel mondial des entreprises postales de POST-EXPO pour entrer en contact avec des responsables d'exploitation du secteur de la logistique et engager des dialogues importants sur le commerce électronique, la technologie et le réseau postal. Dans le cadre d'une nouvelle cérémonie préparée pour la Journée mondiale de la poste 2017, l'UPU a réuni les opérateurs désignés les plus performants parmi sa liste de champions de l'indice intégré pour le développement postal et la communauté diplomatique, de même que la lauréate de notre concours de compositions épistolaires de 2017, pour célébrer les nombreux bénéfices que les postes du monde entier apportent à leur communauté.

Enfin, nous souhaitons également profiter de la publication de ce numéro pour rendre hommage à un membre de notre famille postale qui nous a récemment quitté, M. Roberts. En sa qualité de Président de la Conférence des administrations postales du Commonwealth, M. Roberts a apporté des contributions tout aussi nombreuses que précieuses au secteur postal. Nous déplorons sa perte.

KAYLA REDSTONE, RÉDACTRICE EN CHEF

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Notre projet prioritaire lancé dans toutes les régions

L'UPU a lancé un projet transversal visant à améliorer l'efficacité opérationnelle des opérateurs désignés pour faciliter le développement du commerce électronique dans le monde entier.

Le projet de préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE) vise à répondre aux défis posés par le marché du commerce électronique dans chacune des six régions en développement (Afrique, région arabe, Asie/Pacifique, Caraïbes, Europe/Communauté des États indépendants et Amérique latine) au cours des quatre années à venir. Ce projet s'est fixé un triple objectif : surmonter les obstacles empêchant les clients de réaliser des transactions transfrontalières en ligne et créer des solutions davantage axées sur les clients ; aider les postes à moderniser leurs opérations et établir par là même une chaîne logistique intégrée ; aider les postes à utiliser les outils informatiques et les systèmes de bout en bout normalisés nécessaires pour faciliter le

commerce électronique, par exemple les échanges de données informatisés (EDI) entre les postes et les autres acteurs.

En tant que projet stratégique clé dans le cadre des plans de développement régional de l'UPU pour la période 2017-2020, les activités relatives au projet ORE se poursuivront pendant toute la durée du cycle d'Istanbul.

Nouvelle approche

La Direction du développement et de la coopération (DCDEV) du Bureau international a élaboré le projet ORE en collaboration avec la Direction des opérations postales selon une nouvelle méthodologie basée sur une approche plus intégrée et simplifiée qui contribuera à réduire les écarts et les chevauchements au sein de l'assistance technique fournie par l'UPU au bénéfice du commerce électronique.

Ce projet comptera également le Centre de technologies postales parmi ses principaux partenaires, ce qui signifie que le projet ORE couvrira

l'ensemble des activités de l'UPU relatives au commerce électronique dans les régions. Il sera ainsi plus facile de cibler les besoins des Pays-membres.

L'exécution du projet se fera sous la forme d'une série de séances de formation, d'ateliers, d'études sur site et d'activités de jumelage pendant toute la durée du cycle de travail. Ces activités seront réalisées en coordination avec les Unions restreintes, les partenaires de la chaîne logistique du commerce électronique et d'autres parties prenantes concernées telles que les compagnies aériennes, les agents de traitement au sol et les autorités douanières.

Dans un premier temps, l'UPU a organisé une série d'ateliers d'introduction dans chaque région au cours de l'année 2017, notamment à Moscou, à Nairobi, à Tunis, à Bangkok, à Bridgetown et à Montevideo. **KR**

Les projets du FAQS récompensés

L'UPU a établi le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) en 2011, dans l'objectif particulier de financer les projets visant à améliorer la qualité des services postaux dans les pays en développement. Bien que la plupart des projets impliquent généralement un seul pays, le FAQS promeut une approche régionale et la solidarité entre les pays. Il permet à des groupes d'opérateurs de mettre en commun leurs ressources financières afin d'établir des projets conjoints dont l'ensemble de leur région tirera les fruits.

Lancés en 2010, les prix du FAQS ont déjà distingué plus de 70 opérateurs ayant mis en place des projets nationaux de qualité de service exceptionnels, couvrant des domaines aussi divers que l'amélioration de la distribution internationale de publications, le renforcement des conditions de sécurité, l'établissement de bureaux de poste mobiles dans les zones rurales ou encore la mise en œuvre de programmes de comptabilité des coûts. Les projets sont évalués sur le terrain en fonction de leurs résultats vis-à-vis des objectifs fixés, du respect des budgets, des réglementations et des calendriers, et de leur viabilité à long terme. Cette année, les prix pour les projets évalués en 2015 ont été remis à huit opérateurs désignés, à savoir le Maroc, le Viet Nam, le Sri Lanka, le Costa-Rica, la République populaire démocratique de Corée, la République du Congo, l'Ouganda et la Croatie.

Participation au système GMS

En 2016, le Conseil fiduciaire du FAQS a décidé de remettre également des prix pour les projets du système de contrôle mondial (GMS) afin d'honorer les opérateurs désignés qui y participent avec succès depuis longue date. En consultation avec l'équipe du GMS, le secrétariat du FAQS a évalué les projets antérieurs et proposé de distinguer le Maroc et le Viet Nam pour leur mise en œuvre du projet de participation au GMS en 2012 et en 2013. Cette décision se fondait sur des critères tels que l'amélioration continue des performances, l'entretien des équipements au cours de la mise en œuvre du projet et la durabilité des résultats du projet.

La poste marocaine a optimisé ses processus opérationnels et corrigé ses défaillances sur le plan de la qualité de service en alignant les délais de distribution du courrier sur les attentes des clients. Abdeladim El Massoudi, Directeur de la division du courrier de Poste Maroc, confirme que les données objectives fournies par le GMS ont aidé à identifier les points faibles de la chaîne d'exploitation qu'il convenait d'améliorer. Ces données ont pu être obtenues grâce à la technologie d'identification par radiofréquence, que Poste Maroc a installée dans 38 centres de traitement et de distribution à travers le pays. Quant au Viet Nam, qui a participé pour la première fois au GMS en 2010, il est parvenu à accroître sa performance en matière de livraison de 77,8 à 82,3%, dépassant ainsi l'objectif de 75% qu'il s'était fixé.

Autres projets

Dans le cadre d'un autre projet, la poste sri-lankaise est parvenue à améliorer la distribution du courrier dans des zones de la province orientale du pays frappées par un tsunami. Cette amélioration a été rendue possible, entre autres, par l'acquisition de quatre minivans. Grâce au FAQS le Sri Lanka est dorénavant en mesure de distribuer le courrier local d'ici J + 1 et a également dépassé son objectif de J + 2 pour le courrier international, dont le délai était précédemment J + 5.

Le Costa-Rica, la République populaire démocratique de Corée et la République du Congo ont également reçu des véhicules de livraison qui leur ont permis d'améliorer la performance et la fiabilité de leurs réseaux de distribution du courrier.

En Ouganda, un projet mis en œuvre a contribué à améliorer le traitement et la sécurité du courrier. La poste ougandaise a augmenté de 30 à 40 le nombre de lettres traitées par minute et a employé une équipe de sécurité pour surveiller ses installations vingt-quatre heures sur vingt-quatre, démontrant par là même son engagement en faveur de la protection du courrier.

Enfin, la poste croate a bénéficié d'une aide financière pour un projet visant à surveiller la qualité de bout en bout et, parallèlement, à améliorer l'exactitude des mesures de qualité, qui s'élevait à 95% selon la dernière évaluation. Un second objectif du projet visait à distribuer 85% du courrier prioritaire selon la norme J + 1, 95% du courrier prioritaire selon la norme J + 2 et 95% du courrier non prioritaire selon la norme J + 3. **FR**

Qui fait quoi à l'UPU

Un homme aux multiples talents

Nom: **Hubert Monod**

Direction: **Finances**

Fonction: **aide comptable**

Nationalités: **suisse**



Comptable de profession, Hubert Monod est chargé de contrôler les comptes de l'UPU dans le cadre de ses fonctions. M. Monod a rejoint l'UPU en 2001, travaillant d'abord pour le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), avant d'intégrer l'équipe de comptabilité en 2006. Il est aujourd'hui responsable du traitement des créances dues à l'Union, c'est-à-dire du suivi des membres n'ayant pas payé à temps leurs unités contributives ou leur abonnement aux produits et services de l'UPU.

Toutefois, M. Monod mène une espèce de double vie à l'UPU, dans la mesure où, ces derniers temps, il a également participé à la coordination de quelques événements de notre organisation.

On pourrait croire qu'il s'agit là d'une réorganisation radicale de ses responsabilités, sauf si l'on connaît son passe-temps: planifier le festival annuel des sports extrêmes Free4Style dans sa ville natale d'Estavayer-le-Lac (suisse). Il a participé à l'organisation de ce festival

entre 1998 et 2014 et contribué à en accroître la fréquentation, qui atteint aujourd'hui le nombre impressionnant de 25 000 personnes.

«J'aime la montée d'adrénaline qui accompagne la planification d'un événement. Vous êtes obligé de réagir très rapidement», explique M. Monod, qui compare cette expérience à ce que les athlètes de sport extrême doivent ressentir pendant une compétition.

Conscient de l'engouement de M. Monod pour la planification d'événements, la Direction générale du Bureau international de l'UPU a fait appel à lui pour diriger les activités sociales organisées l'année dernière en marge du Congrès postal universel d'Istanbul. Il a joué un rôle central dans la coordination des pauses-café, des excursions et des événements sociaux parrainés par les Pays-membres qui ont eu lieu au cours des trois semaines du Congrès, auquel plus de 2000 délégués ont participé.

Plus récemment, il a eu l'occasion d'apporter son expertise à l'équipe

du Bureau international chargée de concevoir un nouveau modèle de stand pour POST-EXPO, l'exposition du secteur postal international, de l'express et de l'expédition. Cette équipe a décidé d'installer de nouveaux écrans tactiles équipés d'une application spécialement conçue pour l'événement qui illustre de quelle manière les produits et services de l'UPU entraînent en jeu du début à la fin du cycle d'un envoi postal. Les visiteurs pouvaient simplement cliquer sur différents segments de la chaîne logistique pour en savoir plus.

«Cette année, nous souhaitons essayer quelque chose de différent par rapport aux années précédentes», explique M. Monod.

Il affirme prendre du plaisir à participer à la planification des événements au travail de temps à autre mais, jusqu'à ce que l'on fasse de nouveau appel à ses services, M. Monod ne manque pas de préciser que les chiffres continuent de faire son bonheur. **KR**

Les directeurs généraux discutent des stratégies de réussite

Près de 60 directeurs généraux des postes du monde entier se sont réunis à Moscou en septembre pour participer à la seconde édition du Forum mondial des directeurs généraux, organisé par l'UPU, où ils ont ouvert la voie à l'établissement d'un secteur postal robuste.



AUTEUR:
KAYLA
REDSTONE

En 2016, l'UPU a eu l'idée d'organiser un forum destiné exclusivement aux dirigeants des opérateurs désignés. L'objectif était de créer un espace dans lequel les Directeurs généraux pouvaient discuter des principaux défis et des grandes opportunités pour le secteur postal afin de tracer un chemin qui en garantirait la croissance.

Au cours de sa première édition, organisée par le Groupe La Poste à Paris, les directeurs ont abordé le thème «Stimuler la croissance postale dans un environnement d'innovation de rupture», en se concentrant sur les défis et les opportunités de l'économie numérique, le développement des services financiers postaux et l'exploitation des données de masse.

L'événement de cette année, organisé par la Poste de Russie à Moscou, partait des discussions de l'année précédente en donnant aux Directeurs généraux une nouvelle occasion de partager leurs expériences, leurs pratiques exemplaires et leurs éventuelles solutions pour la transformation du secteur à l'ère numérique.

Comme l'explique Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU: «Dans cette époque où la technologie et les besoins des clients évoluent rapidement, nous devons redéfinir sans cesse le rôle de l'UPU et la position de la poste au sein des échanges mondiaux. Le Forum mondial des directeurs généraux, organisé par l'UPU, est l'une des meilleures occasions d'aborder cette question.»

Pour sa part, Nikolaï Podguzov, Directeur général de la Poste de Russie, a souligné l'importance de l'établissement d'une poste plus durable. «La poste est bien positionnée pour devenir le premier facilitateur de l'économie mondiale dans la mesure où il s'agit d'une organisation unique qui fait l'interface avec les clients et peut leur fournir des services, ce qui est probablement l'un de ses plus grands atouts dans une économie mondiale caractérisée par la numérisation», a-t-il expliqué.

Guidés par le thème «Stimuler la croissance pluridimensionnelle – Le pourquoi et le comment de la stratégie postale», les directeurs exécutifs ont passé une journée et demie à diagnostiquer le contexte économique mondial dans lequel la poste déploie ses activités, à examiner dans quelle mesure les postes parviennent actuellement à répondre aux besoins des différents acteurs et actionnaires ainsi qu'identifier des modèles d'activité efficaces qu'ils pourraient appliquer pour assurer leur succès.

Situation mondiale

Sous l'effet de la reprise de la croissance économique et des échanges après une période de stagnation, la demande de commerce électronique et de logistique légère a explosé.

Selon Philippe Wahl, Directeur général du Groupe La Poste, «l'explosion du commerce électronique représente une occasion fantastique pour tous les services

postaux. Nous disposons de systèmes qui fonctionnent déjà à la perfection, c'est pourquoi il s'agit d'une occasion comme nulle autre de transformer nos entreprises.»

Alors que le commerce électronique continue de représenter une immense opportunité pour la poste dans le climat économique actuel, les directeurs des services postaux ne doivent en aucun cas perdre de vue les évolutions démographiques et les obstacles éventuels, comme l'a souligné Gabriel Di Bella, représentant résident du FMI pour la Fédération de Russie. Celui-ci a observé que les régions présentant un dividende démographique devront entreprendre des réformes pour que l'ensemble des citoyens puissent accéder aux services financiers et aux autres infrastructures qui leur permettront de tirer pleinement avantage du commerce électronique. «Dans un monde où Internet est plus répandu, la correspondance personnelle en tant qu'activité commerciale continuera de décroître. Mais le commerce électronique ne doit pas être tenu pour acquis, car il dépend de la disponibilité de cartes de crédit et d'autre produits semblables», a ajouté Gabriel Di Bella.

Les directeurs exécutifs des postes ont également fait part de leur vision des défis et des opportunités qui accompagnent ces évolutions démographiques mondiales.

Rêves numériques

Alors que les jeunes représentent 1,8 milliard de personnes à l'échelle mondiale, la demande de services numériques et mobiles n'a pas cessé de progresser. En particulier, on a pu observer un déclin des communications interpersonnelles au profit des communications d'objet-à-personne et d'objet-à-objet, par lesquelles les consommateurs peuvent choisir et contrôler comment, quand et où leurs articles sont distribués.

Les directeurs généraux sont convenus que la poste doit continuer de développer les solutions technologiques innovantes que les clients d'aujourd'hui demandent, mais certains ont exprimé leurs réserves quant à l'abandon des clients qui s'en remettent toujours aux services physiques traditionnels. Alors que les statistiques de l'Union internationale des télécommunications indiquent que 80% des personnes utilisent dorénavant Internet dans les pays industrialisés, moins de 50% de la population mondiale totale y a accès: 41,3% dans les pays en développement et seulement 17,5% dans les pays les moins développés.

«En tant que pays en développement, nous devons saisir cette occasion pour apprendre des autres Directeurs ce qui pourrait nous attendre à l'avenir mais, pour l'heure, nous vivons dans une réalité différente», a commenté Stéphane Razafimanantsoa, Directeur général de Paositra Malagasy, avant d'ajouter que la poste doit également répondre aux besoins des personnes non connectées à Internet.



«La poste est un service qui existe à certains endroits où il n'y a rien d'autre. Nous ne pouvons pas vivre sans la poste.» – Arkady Dvorkovich, Vice-Premier ministre de la Fédération de Russie.

Relations avec les gouvernements

Ce forum a attiré l'attention de plusieurs hauts fonctionnaires russes, dont le Vice-Premier ministre et le Vice-Ministre des télécommunications et des médias de masse, qui ont tous les deux souligné l'importance de la poste pour le développement national.

«L'économie numérique se distingue par ses taux de croissance et deviendra le principal moteur de l'expansion du marché mondial et de l'inclusion des populations, si bien qu'il faut développer les infrastructures pour accompagner cette évolution», a expliqué Arkady Dvorkovich dans son allocution d'ouverture. «La poste est un service qui existe à certains endroits où il n'y a rien d'autre. Nous ne pouvons pas vivre sans la poste,» a-t-il ajouté.

Lyudmila Kononova, Première Vice-Présidente de la Commission de la Fédération sur la politique sociale, a ajouté que les autorités avaient toujours perçu la poste russe non pas comme une entreprise, mais comme un lien entre les citoyens et l'État. Elle est chargée de fournir un certain nombre de services sociaux d'un bout à l'autre de ce vaste pays, notamment les retraites. Comme elle l'a observé, un tiers des 42 millions de retraités vivent en milieu rural et seule la poste distribue gratuitement les pensions de retraite dans ces zones.

De nombreux directeurs généraux ont également souligné l'importance de la relation de la poste avec les autorités en sa qualité de prestataire de services publics. En effet, c'est son obligation de service universel, telle que



«Ce forum jouera un rôle positif pour le développement du secteur postal et nous donnera à tous la capacité de mieux coopérer et de partager nos expériences et nos pratiques exemplaires.» – Ismailov Rashid, Vice-Ministre des télécommunications et des médias de masse de la Fédération de Russie.

définie par les autorités, qui confère à la poste son mandat visant à fournir des services largement accessibles.

Par exemple, en Afrique du Sud, la banque postale facilite l'inclusion financière en octroyant des prêts là où la plupart des banques commerciales refuseraient de le faire. Mark Barnes, Directeur général de la poste sud-africaine (SAPO), affirme tirer de la fierté de son rôle: «Nous ne mesurons pas notre succès à l'aune de nos bénéfices immédiats mais plutôt de la création d'une classe moyenne. La privatisation n'est pas la panacée du succès: au contraire, elle creuse les inégalités», ajoute-t-il. «En s'appuyant sur la poste, les gouvernements peuvent créer des citoyens économiquement stables.»

Cela dit, de nombreux directeurs généraux ont indiqué que, en raison du manque d'appui financier et politique de la part des autorités, leur poste peinait à élaborer un modèle d'activité viable. Ils ont expliqué que leur gouvernement s'attendait souvent à ce que la poste maintienne son coûteux réseau tout en continuant d'offrir des services non rentables à un faible coût, si bien qu'il ne reste qu'un budget limité, voire inexistant, pour développer des services innovants.

«Notre défi consiste à convaincre le gouvernement qu'il ne s'agit pas d'une dépense mais plutôt d'un investissement», a souligné Mark Barnes.

«Une autre possibilité serait de rechercher des financements ailleurs. Cependant, de nombreux gouvernements ne donnent pas à leur poste la liberté de gérer son propre capital et limitent parfois sa capacité à établir des partenariats dans le cadre d'une coentreprise.»



«Nous ne mesurons pas notre succès à l'aune de nos bénéfices immédiats mais plutôt de la création d'une classe moyenne.» – Mark Barnes, Directeur général de la poste sud-africaine.



«Nous devons devenir des coproducteurs et impliquer les gens pour qu'ils puissent s'intégrer à de nouveaux modèles d'activité.» – Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Opportunités

Après avoir identifié ces défis avec franchise, les directeurs généraux n'ont pas non plus hésité à faire part des éventuelles solutions qui permettraient de combler l'écart entre les attentes des parties prenantes et les services offerts par les postes.

Reconnaissant les écarts de développement entre les pays mais aussi à l'intérieur de ceux-ci, ils ont suggéré que les postes s'engagent plus activement à impliquer les personnes dans le processus de transformation. Par exemple, Isaac Gnamba-Yao, Directeur général de La Poste de Côte d'Ivoire, a décrit la méthode innovante à laquelle sa poste recourt pour relier les travailleurs agricoles ruraux aux technologies novatrices: une plateforme mobile par laquelle les travailleurs agricoles peuvent commander des engrais et des semences depuis leur smartphone, ce qui leur permet non seulement de participer à l'économie numérique, mais aussi d'améliorer la productivité de leur entreprise.

«L'économie mondiale évolue et se transforme, et il est important d'intégrer les êtres humains à ce développement», précise M. Gnamba-Yao.

Il ne s'agit pas seulement d'intégrer les clients, mais aussi les employés. «Chaque employé de la poste doit participer à sa transformation et à nos activités visant à vendre de l'innovation», a-t-il expliqué.



«Chaque employé de la poste doit participer à sa transformation et à nos activités visant à vendre de l'innovation.» – Isaac Gnamba-Yao, Directeur général de La Poste de Côte d'Ivoire.

Les participants sont convenus qu'il était nécessaire d'abandonner progressivement les lettres et de diversifier leurs activités, mais que cela n'impliquait pas seulement les services commerciaux. En effet, les directeurs généraux ont affirmé que le réseau des postes et la confiance des citoyens feraient de la diversification des services sociaux une grande occasion à saisir à l'avenir. C'est le cas par exemple des services d'administration en ligne ou des services de soins personnels destinés aux personnes âgées. Toutefois, pour gagner la confiance de nouveaux clients plus jeunes, la poste devra gagner leur confiance numérique.

Quant aux investissements dans les infrastructures coûteuses, les directeurs généraux ont suggéré que les gouvernements redéfinissent l'obligation de service universel de manière à créer un équilibre entre le rôle de la poste en tant que prestataire de services publics et la satisfaction des besoins de ses clients commerciaux. Surtout, les postes devraient établir des relations coopératives avec les entreprises privées telles que les start-up, mais aussi entre elles. C'est là où l'UPU joue un rôle essentiel.

«L'UPU est une organisation d'une importance vitale qui peut nous aider à transformer la compétition en coopération», a confirmé Nikolai Podguzov.

Les directeurs sont convenus que l'UPU était l'acteur idéal pour faciliter l'échange d'informations et de pratiques exemplaires entre opérateurs postaux. Elle a également un rôle à jouer dans la fourniture des solutions et de l'assistance techniques dont les opérateurs postaux ont besoin pour mettre à niveau leur infrastructure.



Des directeurs généraux du monde entier se sont réunis pour participer aux discussions.

Un suivi indispensable

«Après avoir réuni nos directeurs généraux pour la deuxième fois, il est évident que ce forum est un espace vital pour nos dirigeants postaux, où ils peuvent unir leurs efforts pour trouver les moyens de faire avancer le secteur. Alors que des participants des quatre coins du monde étaient représentés à ce forum, nous avons pu entendre un éventail de stratégies prouvées que les directeurs généraux pourront appliquer à leur poste», a commenté le Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Nikolaï Podguzov a quant à lui ajouté: «Les discussions de ces derniers jours ont été particulièrement fructueuses. Il est important pour nous que chaque poste puisse mettre à profit les idées partagées ici, une fois le forum terminé, pour les transformer en projets commerciaux et créer des synergies plus nombreuses qui nous renforceront et nous rendront plus efficaces.»

L'édition 2018 du Forum mondial des directeurs généraux de l'UPU sera organisée à Istanbul par la poste turque.

Travailler à des objectifs communs

Lors de la session d'octobre de son Conseil d'administration, l'UPU a annoncé la récente création de son mécanisme d'assistance technique à l'inclusion financière (FITAF), dont l'objectif est de développer l'inclusion financière en accélérant la numérisation des services financiers postaux et en favorisant leur adoption en vue d'atteindre les clients et les entreprises du dernier kilomètre. À l'instar de la fondation Bill & Melinda Gates, Visa contribuera également au financement du FITAF sous la forme d'un don étalé sur trois ans. Amina Tirana, Directrice principale de Visa Inc., souligne l'importance de la technologie pour les postes et partage la vision de Visa en faveur d'un réseau numérique complet dont chaque membre de la société tirera parti.

ENTRETIEN PAR:
SONAM
BERNHARD

PHOTO:
AMINA TIRANA



«Les postes doivent s'engager à remplir leur rôle d'agents de l'inclusion financière.»

Le slogan de visa est «Everyone, everywhere» («Tout le monde, partout»). En quoi s'applique-t-il à l'inclusion financière?

Ce slogan parle de lui-même: nous voulons servir chaque personne, indifféremment de son identité ou de son emplacement. Cela inclut donc les deux milliards d'habitants qui, à l'échelle mondiale, demeurent exclus du système financier formel, une situation que nous sommes déterminés à changer en proposant des produits et des services sur mesure et en forgeant des partenariats avec des organisations telles que l'UPU et les opérateurs postaux de ses 192 Pays-membres, qui ont déjà tissé des liens avec les personnes et les petites entreprises à faible revenu et non bancarisées.

On compte plusieurs gouvernements parmi les nombreux partenaires de Visa. Plus spécifiquement, comment approchez-vous et soutenez-vous les gouvernements?

Visa travaille avec les gouvernements et leur apporte son soutien de plusieurs manières essentielles. Au niveau des pays, Visa a forgé des partenariats avec les gouvernements afin de fournir des solutions de paiement, par exemple pour le versement des salaires des employés en Égypte, des prestations sociales en République dominicaine ou des prestations de santé aux États-Unis d'Amérique, ou encore de l'aide d'urgence au Pakistan et aux Philippines. Par la même occasion, Visa a aidé les gouvernements à abandonner la distribution d'espèces ou de chèques et à épouser des solutions numériques. Dans chacun de ces exemples, les solutions ont été adaptées aux besoins et aux objectifs particuliers du gouvernement concerné. Elles permettent toutes de réaliser d'importants gains d'efficacité en matière de coûts administratifs et de garantir plus de sécurité et de commodité aux destinataires. Dans un certain nombre de cas, pour les citoyens concernés, ces solutions représentent leur première expérience du système financier formel.

Au niveau mondial, Visa travaille avec les gouvernements par le biais de partenariats avec des organisations internationales, dont Alliance for Financial Inclusion, Better Than Cash Alliance et, désormais, l'UPU, qui bénéficient toutes les trois du soutien de Visa sous forme de dons. Nous travaillons également avec les gouvernements par le biais d'organisations internationales telles que la Banque mondiale et la Société de finance internationale, de même que des organismes mondiaux de normalisation financière.

Tous ces partenariats nationaux et mondiaux nous permettent de partager les enseignements tirés de notre expérience sur plus de 200 marchés afin de contribuer à l'établissement d'environnements propices qui soient inclusifs et sûrs et qui encouragent l'innovation et l'inclusion financière.

En 2015, Visa s'est engagé publiquement à fournir des comptes de paiement à 500 millions de personnes non bancarisées dans le cadre de l'appel de la Banque mondiale en faveur de l'accès universel aux services financiers d'ici à 2020. Où en êtes-vous aujourd'hui et quel est le rôle de l'appui apporté par Visa au FITAF?

À la fin de 2016, Visa avait créé 162 millions de nouveaux comptes de paiement, dont 56% étaient détenus par des femmes, 46% par des résidents en milieu rural et 47% par des ménages à faibles revenus. Nous produisons un nouveau rapport à ce sujet à la fin de 2017, mais nos mécanismes de suivi intérimaire suggèrent que nous avons déjà atteint plus de la moitié de notre objectif. L'appui que Visa apporte au FITAF s'aligne sur notre mission globale visant à développer l'inclusion financière.

Alors que 19% de la population adulte mondiale détient un compte auprès d'une poste, que pourrait-on faire pour renforcer le rôle déjà important des postes en matière d'inclusion financière?

Les postes doivent s'engager à remplir leur rôle d'agents de l'inclusion financière et entreprendre les actions nécessaires à cette fin. Nous savons que cela peut être difficile, en particulier sans comprendre clairement ce que signifie cet engagement, comment l'honorer ou les avantages qu'il pourrait apporter. Par conséquent, le travail de sensibilisation de l'UPU à propos du potentiel des postes à fournir des services financiers inclusifs sera extrêmement précieux, en particulier lorsque ce potentiel est lié aux objectifs nationaux de réduction de la pauvreté et de croissance économique et s'accompagne d'informations pratiques expliquant comment les postes peuvent procéder.

Enfin, les partenariats contribuant à étayer les cas d'utilisation, la formation et le renforcement des capacités peuvent également apporter une importante contribution.

Les avancées dans le domaine des technologies de l'information et du numérique ont permis à des millions d'habitants des pays en développement de surmonter de nombreuses contraintes liées aux infrastructures et au développement, et de devenir par là même des citoyens productifs et connectés. De quelles manières la numérisation peut-elle favoriser l'inclusion financière et comment les postes peuvent-elles en promouvoir les aspects positifs?

La lecture de cette étude m'a fascinée! Les informations données font surgir tellement d'idées. Il est indispensable d'atteindre les femmes. Les recherches nous indiquent que la réalisation des objectifs de développement, aussi nombreux qu'ils soient, de la santé et du bien-être des familles à la prospérité des communautés, dépend de l'émancipation financière des femmes. Pourtant, en dépit des nombreux progrès en matière d'inclusion financière, l'écart entre hommes et femmes persiste et l'accès aux services bancaires des femmes est de neuf points



Dans un grand nombre de pays, les employés de Visa ont célébré la Journée mondiale de la poste et le partenariat avec l'UPU: des États-Unis d'Amérique à l'Égypte, en passant par le Kenya, le Kazakhstan et de nombreux autres endroits!

de pourcentage inférieur à celui des hommes à l'échelle mondiale. Nous avons appris que, dans de nombreux endroits, les femmes se sentent à l'aise d'utiliser les bureaux de poste; nous devons mieux comprendre cette dynamique et nous en servir comme d'un tremplin pour accélérer l'inclusion des femmes.

Les avancées dans le domaine des technologies de l'information et du numérique ont permis à des millions d'habitants des pays en développement de surmonter de nombreuses contraintes liées aux infrastructures et au développement, et de devenir par là même des citoyens productifs et connectés. De quelles manières la numérisation peut-elle favoriser l'inclusion financière et comment les postes peuvent-elles en promouvoir les aspects positifs?

L'une des choses que je trouve merveilleuse dans l'inclusion financière, c'est le grand nombre d'innovations produites sur les marchés en développement et émergents. Il y a cinq ans, dans la campagne malienne, j'ai rencontré une dame âgée qui était membre d'une coopérative de femmes qui produisait des jus et des aliments à base de fruits. Elle savait à peine lire et écrire et rencontrait des difficultés financières. Mais elle savait comment utiliser son téléphone portable pour recevoir l'argent que son fils lui envoyait de la ville. Ces paiements arrivaient rapidement et avec fiabilité, et elle pouvait immédiatement les encaisser auprès d'un agent. Auparavant, il lui fallait plusieurs semaines pour recevoir ces paiements, qui finissaient souvent par se perdre ou être volés s'ils étaient acheminés par bus. Ce changement a permis d'améliorer considérablement son bien-être. Elle était également très fière d'être l'une des premières personnes de la coopérative à utiliser de l'argent mobile. Par conséquent, la technologie change

véritablement les règles du jeu de l'inclusion financière en aidant à surmonter les obstacles à l'accès physique, en améliorant la commodité et la sécurité et en réduisant les coûts pour toutes les parties prenantes, en particulier par rapport aux services bancaires traditionnels et au coût réel élevé de l'argent.

Il sera indispensable de tirer avantage des technologies numériques afin de multiplier les opportunités pour les postes. Nous avons vu de si nombreux exemples de technologies rendant possibles de nouveaux types de solutions, qui sont adaptées à des populations particulières. La numérisation et la technologie peuvent également aider les bureaux de poste à fournir des services financiers à grande échelle et rendre possibles des solutions à long terme, des investissements durables et l'innovation. Bien entendu, il ne s'agit pas d'un remède miracle et les choses ne sont pas si faciles. Mais lorsqu'elles sont associées à une bonne compréhension des besoins des clients, à des partenariats adaptés et à une attitude déterminée, nous observons alors des résultats vraiment impressionnants. Au fur et à mesure qu'ils se développent, les paiements numériques créent une infrastructure financière plus robuste et rendent les clients plus confiants et sûrs d'eux-mêmes. Et cela entraîne une hausse de l'utilisation d'autres produits, tels que l'épargne, le crédit et l'assurance, qui sont si importants pour améliorer les vies et les moyens d'existence. **SB**

Cet entretien a été remanié afin de le raccourcir et de le rendre plus clair



PLUS D'INFORMATIONS À CE SUJET:
<http://bit.ly/2huE67s>

Les postes doivent faire preuve d'agilité dans l'adoption des technologies

Lors du Forum mondial des entreprises postales, organisé en septembre dernier par l'UPU à Genève, les intervenants ont envoyé un message fort et clair au secteur postal: les postes doivent tirer le meilleur parti des technologies pour offrir des services axés sur la clientèle.

AUTEUR:
KAYLA
REDSTONE

Ce forum a réuni des experts opérationnels de l'UPU, du secteur postal et du secteur privé, qui se sont entretenus sur le thème «Connecter les points – Commerce électronique, technologie et réseau postal».

«Ce forum de professionnels est une importante source d'idées que nous pourrions garder à l'esprit pour planifier des réunions avec divers acteurs dans l'avenir», a indiqué Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, dans son discours de clôture. «Bien entendu, nous devons placer les opérateurs désignés à l'avant-garde de l'espace numérique. Tout le monde sait aujourd'hui que le secteur postal est l'un des derniers véritables secteurs du service universel», a-t-il poursuivi.

Agilité – Un impératif

Dans leurs débats, les panélistes ont abordé les défis concernant la chaîne logistique mondiale, la question de savoir comment surmonter les obstacles au commerce électronique transfrontalier, les solutions de paiement ainsi que l'impact des technologies en nuage et mobiles. Ils sont convenus que, en dépit des nombreuses technologies disponibles, les postes n'ont pas fait preuve d'agilité pour adopter les solutions qui pourraient les aider à résoudre les difficultés du commerce électronique.

Les intervenants ont observé que la concurrence de la part de start-up proposant des services personnalisables ne cessait de croître, si bien que les postes n'auront d'autre choix que d'adopter une approche axée sur les utilisateurs. Ils ont suggéré aux opérateurs d'adopter rapidement des technologies permettant aux clients de suivre leurs articles et leur permettant de contrôler la distribution sur le dernier kilomètre, que ce soit en développant des outils eux-mêmes ou en partenariat avec des start-up. Ils sont également convenus que

les données de masse opérationnelles et privées pourraient être mises à profit pour mieux satisfaire la clientèle.

Avancées technologiques

Ils ont également noté que la technologie serait un facteur important pour surmonter les obstacles actuels au commerce électronique transfrontalier, par exemple le manque de communication entre différents partenaires de la chaîne logistique tels que les agents de transport et les douanes. Les experts de l'UPU ont confirmé que l'organisation travaille déjà dans ce sens en élaborant des normes interorganisations et en déployant des technologies telles que le système de déclaration en douane pour faciliter les échanges.

«Nous estimons qu'il est très important d'offrir des solutions techniques abordables, d'autant que notre rôle consiste à faire en sorte qu'elles soient disponibles», a expliqué le Vice-Directeur général.

Il a souligné que l'UPU serait là pour aider les pays intéressés à mettre en œuvre ces technologies et qu'elle serait à l'écoute des besoins changeants des opérateurs désignés. En outre, le Vice-Directeur général a confirmé aux participants que l'UPU continuerait à travailler avec les organisations partenaires dans le cadre de la chaîne logistique pour faciliter le commerce électronique mondial pour tous.

«Cet événement montre que l'UPU elle-même est un forum permettant d'ouvrir le dialogue, d'être à l'écoute des acteurs du secteur dans son ensemble et de trouver des solutions multilatérales grâce à la discussion», a conclu M. Clivaz.

Post-Expo

Ce forum est organisé par l'UPU chaque année à l'occasion de l'exposition POST-EXPO, consacrée à la poste, aux colis et aux services de messagerie. Cette année, il a rassemblé des représentants de plus de 135 pays au centre de conférence Palexpo, à Genève.

En plus d'organiser ce forum, l'UPU a également participé à l'exposition. Pour l'édition de cette année, l'UPU a inauguré un nouveau stand de conception moderne, articulé autour des produits et des services techniques qu'elle propose pour ses quatre piliers: commerce électronique, technologies mobiles, nuage et données de masse.

En utilisant une application spécialement conçue pour les nouveaux écrans tactiles installés sur ce stand, les délégués avaient la possibilité de suivre l'itinéraire d'un envoi au cours de son passage par les nombreux produits et services fournis par l'UPU, depuis son point d'expédition jusqu'à sa destination finale. **KR**



Les intervenants, parmi lesquels Harald Weyerich, Directeur du Centre de technologies postales de l'UPU (tout à droite), ont analysé comment surmonter les obstacles dans le cadre du deuxième panel du Forum mondial des entreprises postales.



Les lauréats et les invités VIP prennent le temps d'immortaliser l'instant.

Journée mondiale de la poste 2017

Inaugurations et visites guidées des bureaux de poste, collecte de sang parmi les employés des postes, émission de timbres spéciaux, etc. Les activités organisées cette année à l'occasion de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre, ne manquaient certainement pas d'originalité. L'objectif demeure toutefois inchangé: sensibiliser le public et les entreprises au rôle du service postal dans leur quotidien et dans le développement socioéconomique mondial.

AUTEUR:
SONAM
BERNHARD

Le Bureau international de l'UPU a également choisi de marquer l'occasion de manière novatrice en organisant une cérémonie de remise des prix à Berne pour honorer les lauréats du 46^e concours international de compositions épistolaires pour les jeunes, de même que les pays ayant obtenu les meilleurs résultats à l'indice intégré pour le développement postal (IIDP) de 2016.

Parmi les invités se trouvaient des représentants de haut niveau des opérateurs désignés, des organismes de réglementation et des Nations Unies ainsi que des ambassadeurs, des ministres et les autorités suisses. Les employés du Bureau international ont également répondu à l'invitation de la Direction générale, qui a saisi cette occasion pour remercier le personnel pour son travail et son dévouement.

Sensibilité humaine

Le concours international de compositions épistolaires perpétue un art ancien à une époque où, comme l'a observé Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau

international de l'UPU, «la portée d'Internet augmente chaque année et transforme les interactions, les communications et les transactions professionnelles entre les citoyens».

Conçu pour encourager la lecture chez les jeunes et développer leur capacité à exprimer clairement leurs pensées par écrit, cette compétition vise également à les sensibiliser davantage à l'importance des services postaux. Quelque 1,2 million de jeunes originaires de 49 pays se sont mis, comme le proposait le thème de 2017, dans la peau d'un conseiller du Secrétaire général de l'ONU afin de contribuer à résoudre un urgent problème mondial.

De la crise des réfugiés au développement durable en passant par l'éradication de la violence, pour ne citer que quelques exemples, les questions abordées par les 49 finalistes témoignaient d'un véritable humanisme et d'un ferme engagement en faveur de la coopération internationale, comme l'a remarqué António Guterres dans son message, lu au début de la cérémonie.

Les mots de remerciement des champions de l'IIDP

Suisse (première place)

«Nous sommes fiers d'avoir remporté le premier prix de l'IIDP, qui nous confirme que la stratégie de La Poste Suisse est sur la bonne voie. Ce prix nous encourage à améliorer en permanence nos services tout en demeurant proches de nos clients, à qui nous souhaitons faciliter les choses.»

Susanne Ruoff, Directrice générale, La Poste Suisse

France (deuxième place)

«Ce prix reconnaît la résilience du modèle d'activité de La Poste et la pertinence de nos décisions stratégiques. L'IIDP peut véritablement motiver tous les opérateurs en jetant des bases robustes sur lesquelles ils peuvent évoluer et continuer de jouer un important rôle économique et social à l'avenir.»

Béatrice Roux, Directrice du département des affaires internationales, Groupe La Poste

Japon (troisième place)

«Ce prix démontre notre engagement à poursuivre notre rôle social, même après notre privatisation, et témoigne des immenses efforts que nous avons déployés pour améliorer notre qualité de service.»

Masahiko Metoki, premier Vice-Président du département des

Un talent pour l'écriture et le chant

Venue spécialement du Togo, où elle avait remporté le concours national avant que le jury de l'UPU ne lui remette la médaille d'or, Eva, âgée de 14 ans, a profondément ému le public avec la lecture de sa lettre poignante sur le mariage des enfants.

«La solution, l'unique solution contre le mariage précoce, c'est l'éducation. L'éducation permet aux enfants d'aujourd'hui, qui seront les adultes de demain, de comprendre que les traditions ancestrales qui les contraignent à marier leur fille sont injustes, et que la pauvreté n'est pas une excuse», a-t-elle déclaré.

Déterminée et enthousiaste, Eva se passionne pour les arts. Après la lecture de son texte, elle a chanté une chanson de sa composition sur le même sujet pour laquelle elle a reçu une ovation debout. La question rhétorique posée par Bishar A. Hussein résumait parfaitement la situation: «Le Secrétaire général pourrait-il trouver meilleure conseillère qu'Eva?»

Yackoley Kokou Johnson, l'Ambassadeur du Togo en Suisse, a félicité à son tour Eva pour sa lettre, qu'il a décrite comme «une œuvre baignée de sensibilité et d'humanité envers les jeunes filles». Après avoir affirmé que «le service postal est l'une des meilleures démonstrations de l'ingénuité humaine en matière de communication, tant par ses origines que par sa capacité à s'adapter à l'environnement», l'Ambassadeur a ajouté que «cette lettre était l'une des meilleures manifestations de la profondeur de la compréhension humaine, en tant que fruit de l'inspiration et de la réflexion. Elle dévoile certaines facettes de la forte personnalité de son auteur et véhicule les réalités qu'elle a vécues et ressenties.»

Si les lettres semblent archaïques dans nos sociétés où la numérisation ne cesse de progresser, ces jeunes personnes ont su démontrer par leur indiscutable talent que la composition épistolaire avait encore un bel avenir.

Lauréats, dignitaires et employés se sont réunis dans le même objectif: célébrer tous les aspects du service postal.





Pour éradiquer le mariage des enfants en rompant le cercle vicieux de l'ignorance et de la pauvreté, Eva a demandé au Secrétaire général de l'ONU d'apporter un soutien financier aux pays concernés.

Indice d'excellence

Cependant, le rôle des postes ne consiste pas seulement à timbrer des lettres. Comme l'a expliqué Bishar A. Hussein, «elles facilitent le développement inclusif et sont un élément essentiel de l'économie mondiale». Reconnaisant cette réalité, l'UPU a pris une mesure décisive et avant-gardiste en décidant de créer l'IIDP, qui se compose de quatre indicateurs: fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience.

Lors de la cérémonie inaugurale, un prix a été remis aux trois pays ayant obtenu les meilleurs résultats selon cet indice, à savoir la Suisse, la France et le Japon, de même qu'aux cinq champions régionaux: la Pologne pour l'Europe de l'Est et la Communauté des États indépendants, Singapour pour l'Asie/Pacifique, Maurice pour l'Afrique, le Brésil pour l'Amérique latine et les Caraïbes et enfin les Émirats arabes unis pour la région arabe. Leurs résultats encourageants étaient la preuve qu'une solide infrastructure sociale, économique et postale pouvait contribuer à la réalisation des Objectifs de développement durable de l'ONU.

Des hauts représentants de ces pays sont montés sur scène chacun à leur tour pour recevoir leur prix des mains de Bishar A. Hussein et de Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international. Le Directeur général et le Vice-Directeur général les ont félicités chaleureusement pour leur performance avant de les encourager à poursuivre sur la même voie. Ces prix témoignent de l'excellence et de l'esprit d'innovation de ces postes. Susanne Ruoff, Directrice générale de La Poste Suisse, a reçu le prix au nom de son pays, qui a obtenu un score parfait à l'IIDP.

Elle a saisi cette occasion pour rendre hommage aux employés qui, jour après jour, fournissent un service de qualité élevée. Dans son discours de remerciement, Béatrice Roux, Directrice du département des affaires internationales du Groupe La Poste, a évoqué le rôle social de La Poste française, qui développe des services visant à inclure les clients vulnérables, tels que les personnes âgées. Pour Masahiko Metoki, premier Vice-Président du département des affaires internationales de la poste japonaise, la remise de cette récompense coïncidait presque jour pour jour avec le 10e anniversaire de la privatisation de son opérateur et reconnaissait également tous les efforts qu'ils avaient déployés à ce jour. Il va sans dire que l'IIDP encouragera les postes à continuer d'améliorer leur score et à nourrir l'espoir de recevoir de nouveau un prix l'année prochaine, comme l'a indiqué la Pologne, l'un des champions régionaux. **SB**



VIDÉO SUR L'IIDP:

<http://bit.ly/2zSjzFq>



ALBUM PHOTO

<http://bit.ly/2yHd4Bb>

LETTRES GAGNANTES ET MENTIONS:

<http://bit.ly/2AIQaNZ>

Quarante-sixième concours international de compositions épistolaires pour les jeunes de l'UPU (2017)



Premier prix

Eva Giordano Palacios,
14 ans (Togo)

Monsieur le Secrétaire général,

Je m'appelle Eva Palacios, j'ai 13 ans et j'habite à Lomé, au Togo. Comme toutes les autres jeunes filles, je rêve du mariage parfait, avec une robe blanche éblouissante et le parfait gentleman à mes côtés, un buffet à n'en plus finir, le lancer du bouquet et deux alliances plus belles que des diamants. Je rêve du mariage parfait, mais ce n'est qu'un rêve puisque j'ai tout le temps du monde pour me marier, et j'en suis bien contente! Pour moi, il ne s'agit que d'un rêve, mais pour d'autres, c'est une atroce réalité. Une réalité qui se concrétise chaque jour pour des jeunes filles pauvres et sans défense. Chaque année, plus de 15 millions de filles de 15 ans ou moins sont forcées de se marier avec un homme trois fois plus âgé qu'elles.

Comme vous l'aurez sans doute compris, Monsieur le Secrétaire général, je souhaiterais aujourd'hui vous parler du mariage précoce.

Le mariage précoce est l'acte de marier un enfant alors qu'il ou elle n'a pas encore atteint l'âge légal ni la maturité émotionnelle pour se marier. Le mariage précoce est le résultat de traditions profondément ancrées, de la pauvreté, de l'ignorance, d'une grossesse précoce ou du manque de loi. Les pays pauvres et sous-développés sont souvent les plus touchés, tandis que les victimes sont généralement des filles âgées de 15 ans ou moins. Elles sont mariées afin de nouer des alliances et des partenariats stratégiques avec d'autres familles. Elles sont mariées par respect pour une tradition qui ne laisse aucun choix aux parents. Elles sont mariées, car elles sont considérées comme un fardeau et une bouche supplémentaire que leurs parents doivent nourrir. Elles sont mariées parce que... parce que... parce que...

La solution, l'unique solution contre le mariage précoce, c'est l'éducation. L'éducation permet aux enfants d'aujourd'hui, qui seront les adultes de demain, de comprendre que les traditions ancestrales qui les contraignent à marier leur fille sont injustes, et que la pauvreté n'est pas une excuse, en particulier quand les hommes sont beaucoup trop âgés pour elles. Mais l'éducation n'est pas possible sans moyens, sans argent. Les pays sous-développés sont souvent pauvres et n'ont pas les moyens de construire des établissements scolaires de qualité et de recruter des enseignants qualifiés. Ils doivent se contenter d'écoles peu performantes. Par conséquent, il faut accroître le volume de l'aide apportée aux pays sous-développés afin qu'ils puissent rattraper leur retard en termes de personnel éducatif et d'infrastructures. Mais avant tout, il faut encourager ces pays à renforcer leur législation prohibant le mariage précoce. En effet, lorsqu'une famille est poursuivie en justice pour avoir marié un enfant à un trop jeune âge, elle est souvent remise en liberté sans inculpation après avoir pu soudoyer le juge ou le policier. Il ne faut pas oublier non plus que le système judiciaire se montre souvent trop indulgent face à ce type d'affaires. Et paradoxalement, alors même que c'est le manque de moyens financiers qui les avait initialement poussés à marier leur fille, les parents doivent ensuite trouver l'argent nécessaire pour soudoyer les autorités judiciaires. Ils sont pris au piège d'un cercle vicieux dont vous êtes le seul à pouvoir les en sortir aujourd'hui, Monsieur le Secrétaire général.

Monsieur le Secrétaire général, j'espère que ma modeste contribution vous aura aidé à planifier vos activités pour les années à venir et que vous parviendrez à éradiquer définitivement cette pratique inhumaine et dépassée qu'est le mariage précoce.

Cordialement,
Eva Palacios

Répandre l'amour des lettres

En 2013, pendant les vacances d'été, un écolier britannique nommé Toby Little a entrepris le projet d'écrire une lettre à l'ensemble des 193 États membres de l'ONU avec sa mère, Sabine. Quatre ans plus tard, son passe-temps estival s'était transformé en projet de longue durée.

AUTEUR:
KAYLA
REDSTONE

C'est à l'âge de 5 ans que Toby a eu l'inspiration de commencer à envoyer des messages rédigés à la main à chaque pays du monde, après avoir lu un livre pour enfants décrivant le trajet d'une lettre de l'Angleterre jusqu'en Nouvelle-Zélande. À l'approche des vacances d'été, Toby et sa maman ont imaginé qu'écrire et envoyer des lettres dans le monde entier pourrait constituer un projet estival amusant. Plusieurs années plus tard, et âgé de seulement 9 ans, Toby a écrit plus de 1100 lettres et reçu plus de 500 réponses envoyées tant par des amis que par des inconnus depuis les quatre coins de la planète. Il publie des photos de ses lettres et des réponses reçues sur le site Web de son projet (writingtotheworld.com). Sabine aide également son fils à publier des informations à propos de son projet sur ses pages Facebook et Twitter.

Quand on lui demande pourquoi il préfère utiliser ce moyen de communication plus traditionnel dans la société constamment connectée d'aujourd'hui, Toby explique que c'est en raison de l'anticipation et d'un souci d'authenticité.

«Quand on écrit une lettre, on peut se demander quelle réponse on va recevoir, et l'attendre, et être très content de la recevoir. On doit aussi rester très patient. Avec une véritable lettre, on reçoit également des timbres brillants et colorés et passionnants, tandis qu'avec un message électronique on ne reçoit rien d'autre que son objet et quelques mots», explique Toby.

Les lettres de Toby ont été publiées dans «Cher Monde», disponible en plusieurs langues.





L'une des lettres que Toby a le plus appréciées est une réponse envoyée par un journal libanais sous forme de fausse «Une».

Impact éducatif

Sabine affirme que ce projet a véritablement stimulé l'intérêt de son fils pour l'apprentissage, même si elle suggère également qu'il n'est pas réaliste de supposer que Toby, simplement parce qu'il a écrit à chaque pays du monde, est en mesure de se rappeler chaque information qu'il a jamais reçue.

«Le projet lui a donné une grande soif de connaissance, de découvrir les langues, les coutumes, les habitudes alimentaires, les gens et les animaux», explique Sabine. «En soi, cette soif est un très bon point de départ dans la vie», ajoute-t-elle.

Toby confirme cette opinion en expliquant que l'une de ces étapes favorites du processus épistolaire consiste à conduire des recherches sur chaque pays et à réfléchir à de nouvelles questions. Il espère qu'en aidant ses suiveurs à mieux connaître les différentes régions du monde il rendra les autres plus compatisants.

«En écrivant des lettres et en posant des questions, j'espère que les gens apprendront à mieux se connaître et mieux comprendre ce que les autres ressentent. Si vous savez ce que les autres pensent et ressentent, il est peut-être alors plus facile de se comprendre et de s'aimer, et il faut espérer que cela contribuera à empêcher les gens de se battre les uns contre les autres», explique-t-il.

Lorsqu'on lui demande de sélectionner quelques-unes de ses réponses favorites, Toby cite la réponse envoyée par un journal libanais sous forme de fausse «Une», la lettre d'un employé du Musée Henry-Ford au Michigan qui a ensuite offert à Toby et à Sabine une visite guidée pendant leur voyage en famille aux États-Unis d'Amérique et la réponse d'un chercheur basé en Antarctique qui a envoyé à Toby une photo depuis le pôle Sud prise spécialement pour son sixième anniversaire.

Pays manquants

Vingt pays n'ont toujours pas donné réponse à Toby, malgré ses tentatives: Angola, Arménie, Burundi, République de Côte d'Ivoire, Cuba, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Kiribati, Mauritanie, Pakistan, République de Panama, Centrafrique, Somalie, Soudan, République arabe syrienne, Tadjikistan, Tonga, Tunisie et Tuvalu.

Il semble toutefois que Toby se soit donné beaucoup de temps et armé de beaucoup de patience pour attendre les lettres de ces derniers pays restants. «Je ne sais pas quand je finirai le projet, mais j'espère le poursuivre au moins jusqu'à ce que je devienne adulte», commente-t-il. «Mon intérêt se nourrit de l'intérêt de Toby», ajoute sa maman. «Tant qu'il souhaite continuer, je suis heureuse de le soutenir. Je trouve incroyable qu'un si grand nombre de personnes s'intéressent à ce qu'il fait et souhaitent l'aider. Une belle communauté a vu le jour autour du projet de Toby composée de personnes, d'enseignants, de parents et d'enfants qui souhaitent explorer le monde en compagnie de Toby.» **KR**

Si la lecture des lettres de Toby vous intéresse ou si vous souhaitez contribuer, visitez le site Web du projet (www.writingtotheworld.com).

Si vous préférez les lire sur papier, les lettres de Toby ont été publiées dans un ouvrage. «Cher Monde» est aujourd'hui disponible en plusieurs langues.

La Lituanie remplace ses bureaux de poste ruraux par des «postiers mobiles»

Face au déclin de la population dans la campagne lituanienne, l'opérateur désigné ferme des centaines de bureaux de poste ruraux, qu'il remplace par des «postiers mobiles»: des facteurs équipés de technologies portables qui réalisent des transactions postales au domicile même des clients. Bien que ce projet implique une réduction des effectifs, la poste affirme que ce nouveau modèle est nécessaire pour préserver les services ruraux face aux évolutions démographiques.

AUTEUR:
DAVID
KOCH

Comme l'explique Mikas Jovaišas, Directeur de la stratégie et du développement des activités de la poste lituanienne, «les jeunes recherchent des opportunités économiques dans les centres urbains et à l'étranger, si bien que les bureaux postaux en milieu rural finissent par ne plus être rentables ni viables. Chaque année, nous faisons le même constat: ce déclin représente entre 5 et 10% du volume des services.»

Soixante-dix-sept bureaux de poste ont été fermés dans le cadre de la première phase du projet; à terme, les postiers mobiles devraient finir par remplacer 375 bureaux de poste dans les zones rurales du pays. À l'heure actuelle, ces bureaux sont ouverts entre deux et quatre heures par jour seulement. Mikas Jovaišas précise que ces courts horaires sont le résultat de mesures d'économies antérieures et que les clients peuvent utiliser le service en appelant un centre d'appels pour organiser la venue d'un postier mobile jusqu'à leur domicile, à une heure prédéterminée. Les clients peuvent également interpellier ces postiers pendant leur tournée.

De plus, ces facteurs effectuent plusieurs arrêts à des endroits désignés au cours de la journée, généralement dans le centre d'un village à proximité de l'ancien emplacement du bureau de poste, où ils attendent les clients pendant quinze à vingt minutes. Ce système est censé répondre aux besoins des personnes vulnérables n'ayant pas accès à un téléphone qui se retrouveraient sinon exclues du service.

Ces facteurs sont équipés d'une tablette, d'un téléphone mobile, d'une imprimante de reçus et d'une petite balance pour peser les envois postaux. Trois types de

véhicules sont actuellement mis à l'essai (Volkswagen Caddy, SsangYong Tivoli et Renault Kangoo); les postiers couvrent environ 100 kilomètres par jour, sur lesquels ils réalisent en moyenne 26 arrêts. Leur itinéraire est principalement déterminé par les articles à distribuer, car les ventes sont peu élevées, les postiers ne recevant en général une demande que tous les deux ou trois jours.

Ce projet devrait permettre de réaliser des économies en combinant le rôle de facteur aux tâches de vente généralement réalisées par les employés des bureaux de poste. Selon la poste, ce modèle réduira de 15% les coûts d'exploitation des zones rurales concernées.

La poste pourra réduire ses coûts, notamment concernant la location des installations postales, dont un grand nombre sont en mauvaise condition et nécessitent d'importantes réparations. Bien que la plupart des économies réalisées proviendra des salaires des employés dont le poste sera remplacé par ce service, M. Jovaišas assure que cette compression des effectifs permettra à la société publique de verser des salaires jusqu'à 20% plus élevés aux employés qui continueront de travailler, le plus souvent à plein temps, en tant que postiers mobiles. **DK**

La Poste Suisse met à l'essai la «succursale du futur»

Dans le monde de l'alpinisme, la ville d'Interlaken est connue depuis longtemps comme la porte des Alpes suisses. Aujourd'hui, elle se trouve également à l'avant-garde d'approches novatrices des services de vente postaux, La Poste Suisse mettant à l'essai un nouveau concept dans son bureau de poste.



Les clients sont accueillis chaleureusement à l'espace d'information exhaustif du «nouveau concept» de bureau de poste de La Poste Suisse à Interlaken.

AUTEUR:
DAVID
KOCH

Selon les réactions des clients face à ce nouveau concept, le bureau de poste du centre-ville d'Interlaken pourrait servir de modèle à la «succursale du futur».

Lorsqu'ils pénètrent dans l'espace ouvert de ce bureau de poste, les clients sont immédiatement accueillis par un grand bureau d'information portant l'inscription «grüessech», une expression signifiant «bonjour» ou «bienvenue» dans le dialecte bernois du suisse allemand. Ce comptoir d'information et de conseil est un élément essentiel de ce bureau de poste expérimental.

«Les employés du comptoir d'information expliquent les produits aux clients et leur montrent comment réaliser efficacement leurs transactions postales», explique Jacqueline Buehlmann, porte-parole de La Poste Suisse.

Elle ajoute que ces «responsables de magasin» (poste récemment créé et toujours en cours de définition) ont pour rôle d'accueillir les clients au bureau de poste et sont formés de manière à connaître l'ensemble des produits et des services de La Poste Suisse.

Le responsable de magasin travaille dans la zone clients, où il dirige les activités (communication d'informations, démonstrations, conseils, explications et ventes) pour l'ensemble des produits et des services qui ne sont pas couverts par les transactions au guichet.

Par exemple, les responsables de magasin peuvent aider les clients à installer et utiliser l'application de La Poste Suisse sur leurs dispositifs mobiles (la branche propose une connexion Wi-Fi gratuite). Ils peuvent également fournir des instructions quant à l'utilisation des consignes à colis appelées «terminaux My Post 24». Réparties dans tout le pays dans des endroits tels que les gares ou à proximité des

épiceries, ces consignes permettent aux clients de déposer ou de récupérer des colis en dehors des heures d'ouverture du bureau de poste. La branche d'Interlaken est dotée d'une telle consigne à l'extérieur de ses locaux.

Les responsables de magasin peuvent également montrer aux clients comment réaliser eux-mêmes leurs transactions dans des zones de libre-service, où ils déposent leur article sur une balance, puis, à l'aide d'un écran tactile interactif, impriment et apposent l'affranchissement requis. Après avoir préparé leur envoi de cette manière, les clients peuvent payer par carte de débit en utilisant le service automatisé ou passer à la caisse. (On retrouve également ces comptoirs libres-services dans le reste du pays, p. ex. dans des épiceries.)

En s'entretenant avec les clients pour connaître leurs besoins et leur démontrer les solutions, les responsables de magasin contribuent à établir une relation avec la clientèle et à familiariser davantage le public avec les produits physiques et numériques de La Poste.

Parmi les autres particularités de ce bureau de poste, on peut également citer le comptoir de service au volant, où les clients peuvent déposer leurs articles prêts à être expédiés. Alors que ce type de service est déjà proposé aux entreprises clientes, la branche d'Interlaken est le premier bureau de La Poste Suisse proposant un service au volant permettant aux clients de réaliser des transactions postales sans sortir de leur voiture. Un tel service pourrait être particulièrement utile pour les clients plus âgés souffrant de problèmes de mobilité.

Selon Jacqueline Buehlmann, ce service au volant proposé à Interlaken est utilisé pour l'instant par environ 20 entreprises clientes et cinq clients particuliers chaque jour, avec un pic d'utilisation pendant l'après-midi.

L'objectif global semble être la création d'un environnement à la fois plus plaisant et plus pratique pour les clients, dont le temps est précieux. Plutôt que de faire la queue, les clients peuvent prendre un ticket numéroté et s'asseoir dans un siège confortable, tandis que leurs enfants peuvent apprendre à envoyer des lettres sur un petit bureau de jeu équipé de crayons et de feuilles et d'une boîte aux lettres miniature.

La Poste envisage d'analyser les résultats de cet essai préliminaire avant de déployer éventuellement ce concept dans d'autres succursales pilotes à travers le pays. Les idées mises à l'essai à Interlaken pourraient servir de modèles à des services postaux axés sur la clientèle. **DK**

AMÉRIQUE (ÉTATS-UNIS)

AMAZON vient de lancer son nouveau service Amazon Key aux États-Unis d'Amérique, qui permettra désormais aux agents de distribution de déposer des paquets à l'intérieur même du domicile des clients. Ce service, réservé aux adhérents Amazon Prime, inclut l'accès à une application offrant la possibilité aux clients de suivre leur colis, un système de verrouillage intelligent donnant la faculté aux agents de distribution d'accéder au domicile et une caméra de sécurité permettant aux clients de surveiller la livraison.

AUSTRALIE

AUSTRALIA POST propose dorénavant son service de souscription aux achats en ligne Shipster dans l'ensemble du pays. Shipster propose aux acheteurs un service d'expédition gratuite pour les achats supérieurs à 25 AUD (19 USD) réalisés auprès de 50 des plus grands commerces en ligne du pays.

CHINE (RÉP. POP.)

LE BUREAU D'ÉTAT DE LA POSTE CHINOISE a signalé une augmentation des envois avec suivi lors de la journée annuelle «Double 11», au cours de laquelle 331 millions d'envois ont été distribués par les entreprises de services postaux et de distribution avec suivi cette année, ce qui représente une hausse de 31,5% par rapport à 2016. La journée «Double 11» est un événement de commerce électronique célébré chaque année le 11 novembre en République populaire de Chine.

CROATIE

LA POSTE CROATE a signé un accord de partenariat avec **DHL** scellant leur coopération dans le domaine de la distribution des colis, principalement sur le marché de l'entreprise au particulier. Dans le cadre de cet accord, la poste croate rejoindra les 26 autres pays européens ayant intégré le réseau Parcel Connect de DHL.

FRANCE

LE GROUPE LA POSTE a annoncé son intention de créer une société commune avec la société française de gestion des déchets SUEZ, qui récupérera et valorisera les déchets de bureau en France métropolitaine. Ce projet devra être préalablement approuvé par l'autorité nationale de la concurrence.

ALLEMAGNE

DEUTSCHE POST DHL GROUP (DPDHL) a fait équipe avec l'équipementier automobile ZF et la société spécialisée en intelligence artificielle NVIDIA en vue de mettre à l'essai une nouvelle flotte de camions de livraison autonomes en 2018. Ce projet pilote sera centré sur le transport de paquets, y compris la distribution au dernier kilomètre. Dans le cadre de ce projet, la flotte existante de DPDHL sera également équipée de capteurs qui transmettront des données sur les différents itinéraires au système d'intelligence artificielle de ZF.

DPDHL envisage également d'investir davantage dans les ressources humaines et, à cette fin, lancera de nouvelles offres de stage pour former des spécialistes des services de messagerie, de distribution avec suivi et postaux en 2018. Cette nouvelle formation est destinée aux postulants d'âge plus avancé possédant une expérience professionnelle. DPDHL propose déjà des formations dans 18 domaines professionnels avec 13 programmes d'études en alternance.

IRLANDE

AN POST a pris une nouvelle mesure visant à faciliter le processus de retour pour les clients avec le lancement de son nouveau service nommé «ReturnPal». Après avoir téléchargé l'application ReturnPal sur Apple Store ou Google Play Store, les clients n'ont plus qu'à saisir l'adresse à laquelle ils souhaitent que leur colis soit collecté. An Post se charge ensuite d'imprimer l'étiquette de retour et de renvoyer le colis au commerçant. En outre, cette application permettra aux clients de suivre le colis réexpédié jusqu'à ce qu'il soit entre les mains du commerçant.

KAZAKHSTAN

KAZPOST a fait part de sa volonté d'étendre ses centres libres-services de «supermarché des colis» à l'ensemble du pays. Lancé en 2015, ce concept facilite l'accès des clients aux services d'envoi et de réception de colis grâce à des terminaux électroniques et est disponible au moins quatorze heures par jour, sept jours par semaine. Le pays compte actuellement 74 «supermarchés», mais la poste envisage d'en ouvrir 54 de plus d'ici à la fin de 2017.

LITUANIE

La filiale **LP EXPRESS** de la **POSTE LITUANIENNE** a annoncé son ambition d'élargir son réseau de terminaux à colis libre-service à l'ensemble du pays en réponse à l'essor du marché du commerce électronique. La société installera 40 nouveaux terminaux dans des villes de grande et de petite taille, ce qui correspond à un élargissement de près de 160% du réseau.

MALDIVES

MALDIVES POST vient de lancer un nouveau service de colis en libre-service appelé PikPost. Avec «PikPost», les clients ont dorénavant accès vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept à des casiers de retrait de colis qu'ils peuvent ouvrir à l'aide d'un code qui leur est envoyé par SMS une fois leur colis arrivé.

SUISSE

LA POSTE SUISSE vient de signer un protocole d'entente regroupant déjà plusieurs banques, un fournisseur de services financiers, un fournisseur de télécommunications, une compagnie d'assurance et la compagnie des Chemins de fer fédéraux, dans l'objectif de créer une société commune chargée de concevoir une carte d'identité numérique sécurisée pour les citoyens suisses. Ce document facilitera l'accès des citoyens aux services en ligne. La Poste a déclaré que cette nouvelle société, baptisée «SwissSign Group AG», développera une «solution conçue pour le secteur privé, mais certifiée par l'État».

Textes par Kayla Redstone



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



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.