

UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger
le secteur postal depuis 1875

Juillet 2018 | N°4/17



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

**Une force
formidable –
Les dirigeants
postaux misent
sur la création
d'alliances**

10 Tribune

14 En couverture

21 Imaginer un
avenir postal



Du 3 au 7 septembre 2018 Addis-Abeba (Éthiopie)

L'UPU organise le deuxième Congrès extraordinaire de son histoire, invitant quelque 1000 délégués de ses 192 Pays-membres à se rassembler à Addis-Abeba en septembre.

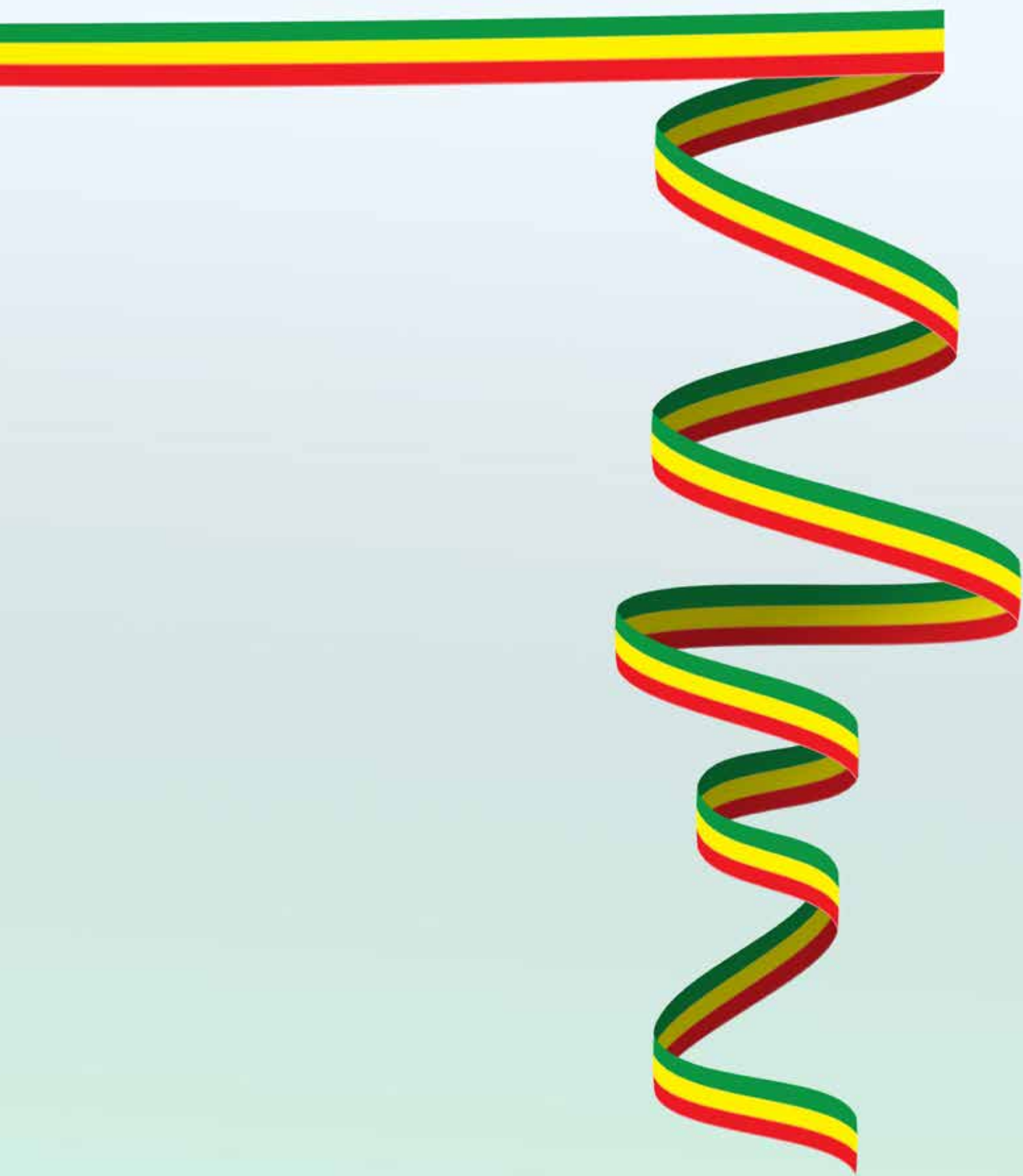
Ceux-ci vont prendre des décisions cruciales pour le futur de l'UPU et du secteur postal concernant notamment:

- mise en œuvre du plan d'intégration des produits et du plan de rémunération intégrée de l'UPU;
- réforme de l'Union;
- réforme du système appliqué aux contributions des Pays-membres de l'UPU;
- pérennité de la Caisse de prévoyance de l'UPU.

Des ministres et autres hauts responsables du monde entier participeront également à la **Conférence stratégique ministérielle, prévue les 6 et 7 septembre**. Ils discuteront de la manière dont le secteur postal peut mieux servir les pays et leurs habitants et feront le point sur la mise en œuvre de la stratégie postale mondiale de l'UPU adoptée lors du Congrès d'Istanbul 2016.

Les inscriptions sont dès à présent ouvertes. Pour de plus amples renseignements sur l'événement et informations pour les participants, veuillez consulter le site Web de l'UPU.

Suivre sur les médias sociaux: **#postaldialogue**





6 **AVANT-PROPOS**
Debout au sommet pour voir plus loin – Ensemble les dirigeants postaux peuvent façonner un futur postal positif

7 **NOTE DE LA RÉDACTRICE EN CHEF**
Les dirigeants postaux sous les projecteurs

8 **EN BREF**
Que pensent les dirigeants postaux du Forum mondial des CEO de l'UPU?

13 **La poste turque dévoile son timbre commémoratif**

27 **TOUR D'HORIZON**

10

Tribune

UNION POSTALE a fait le point avec les dirigeants postaux pour obtenir un aperçu exclusif sur leurs objectifs, la situation de leurs postes et les messages qu'ils souhaitent partager avec leurs pairs.



21

INTERVIEW

Imaginer un avenir postal

Le Forum mondial des CEO de l'UPU, à l'origine une simple idée, est devenu en quelques années l'un des événements phares de l'organisation. Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a expliqué comment l'événement avait commencé, comment il a gagné en importance et comment il le voit évoluer, ainsi que le secteur postal, à l'avenir.

UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger
le secteur postal depuis 1875

CONTENU

14

EN COUVERTURE

Une force formidable— Les dirigeants postaux misent sur la création d'alliances

Les discussions qui ont eu lieu au cours du Forum des CEO de l'UPU de 2018 ont amené les dirigeants postaux à imaginer un avenir numérique, ensemble.

23

REPORTAGE

Réflexions du pays hôte

Deux ans tout juste après avoir organisé le 26e Congrès postal universel, la poste turque a accueilli un nouvel événement de taille: le troisième Forum des CEO de l'UPU. Union Postale a fait le point avec Kenan Bozgeyik, Directeur général de la poste turque et Président du Conseil d'administration, pour obtenir son point de vue sur l'événement.

25

PERSPECTIVE

Les opérateurs postaux peuvent réduire le coût des envois de fonds

L'argent envoyé par des proches travaillant à l'étranger peut transformer le niveau de vie d'une famille. De l'Australie à l'Albanie et de Bahrain (Royaume) au Bangladesh, les ponts indispensables établis entre les pays grâce aux envois de fonds permettent de soutenir les familles de migrants et de fournir aux enfants l'éducation dont ils ont tant besoin.

UNION POSTALE

UNION POSTALE est la revue 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'information.

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 déclarations de ces derniers. Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU.

Il est explicitement interdit de reproduire tout contenu du magazine UNION POSTALE (notamment les textes, images ou illustrations) sans autorisation préalable.

Juillet 2018
No 4/17

RÉDACTRICE EN CHEF:
Kayla Redstone (KR)

AUTEURS: Olena Muravyova (OM),
Fella Rabbahi (FR)

APPUI RÉDACTIONNEL: David
Dadge (DD), Olena Muravyova (OM)

GRAPHISME:
Unité «arts graphiques» de l'UPU

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:
actualites.upu.int/magazine



Se tenir plus haut pour voir plus loin – Ensemble, les dirigeants postaux peuvent façonner un futur postal positif

Rassembler les dirigeants postaux du monde entier n'était pas un luxe, il s'agissait d'une nécessité absolue à la fois pour le secteur et pour un futur postal commun. Les Directeurs généraux ont un rôle de leader et ils assument la responsabilité ultime des décisions et de la mise en œuvre au quotidien de la stratégie à long terme des opérateurs désignés.

Ils sont également les ambassadeurs des opérateurs désignés et incarnent une voix importante pour déterminer comment le secteur doit évoluer et aborder l'avenir. Au sein de ce secteur extrêmement large et diversifié, il ne fait aucun doute que ce sont eux, avant tous les autres, qui sont le mieux placé et voient le plus loin. C'est leur vision et leur capacité à reconnaître les tendances et évolutions apparaissant à l'horizon que l'UPU a voulu exploiter lors du Forum mondial des CEO.

Je suis convaincu que, en Turquie, lors du troisième Forum mondial des CEO de l'UPU, les débuts de ce futur ont été imaginés, et nous avons clairement vu les dirigeants postaux s'unir pour aborder les défis et les opportunités du secteur. Ces impressions ont été confirmées lors des séances de groupe, mais également lors de discussions et de conversations moins formelles tenues en marge du forum.

Au vu de la teneur de ces conversations, j'ai senti que les dirigeants postaux émergeaient d'une longue période de réflexion individuelle concernant ces défis et qu'ils commençaient à trouver des solutions. J'ai perçu chez eux une nouvelle confiance pour l'avenir, un optimisme et une foi grandissante dans la capacité du commerce

électronique à nous propulser vers le succès et la rentabilité.

La diversification, comprenant les services financiers, ne peut être un simple concept creux: les opérateurs désignés doivent l'adopter comme principe directeur. C'est exactement là, à ce carrefour où la valeur peut être perdue ou ajoutée, que la position unique de l'UPU devient évidente.

Avec une attention croissante portée aux services financiers et à la numérisation, l'importance que nous accordons à la technologie, la force multilatérale de nos traités et notre relation à la fois avec le système des Nations Unies et les gouvernements, nous sommes bien placés pour aider les opérateurs désignés à aller de l'avant.

Je suis convaincu que le forum a permis de renforcer l'impression que nous sommes plus forts ensemble que séparés. C'est pourquoi je souhaite conclure mon avant-propos avec un message très simple.

Ensemble, nous avons traversé une période difficile, mais si nous voulons prospérer dans des conditions plus favorables, nous devons créer une alliance solide de dirigeants décidés à avancer dans un esprit d'optimisme en tirant profit des avancées technologiques du XXI^e siècle.

Le troisième Forum mondial des CEO de l'UPU a largement contribué à concrétiser cette idée, mais nous devons aller plus vite et nous devons le faire ensemble.

Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU

« Ensemble, nous avons traversé une période difficile, mais si nous voulons prospérer dans des conditions plus favorables, nous devons créer une alliance solide de dirigeants décidés à avancer dans un esprit d'optimisme en tirant profit des avancées technologiques du XXI^e siècle »

NOTE DE LA
RÉDACTRICE EN CHEF

LES DIRIGEANTS POSTAUX SOUS LES PROJECTEURS

Les lecteurs remarqueront certainement que ce numéro est différent. Nous l'avons consacré au récent Forum mondial des CEO de l'UPU, tenu à Istanbul (Turquie).

Cette édition spéciale vous fera découvrir ce qui est devenu l'un des événements majeurs du secteur postal, où les dirigeants du milieu se rencontrent chaque année pour créer des réseaux et s'efforcer de bâtir un réseau postal solide pour le futur.

Ces pages vous offriront un aperçu exclusif des idées des dirigeants par le biais d'interviews et de notre article de couverture, sur les débats qui ont eu lieu lors du forum. Un avant-propos spécial de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, met en lumière la direction stratégique de l'organisation.

Les abonnés habituels remarqueront également que nous avons relooké la présentation de notre revue phare. La poste se transforme, UNION POSTALE aussi.

Kayla Redstone, rédactrice en chef

Que pensent les dirigeants postaux du Forum mondial des CEO de l'UPU?



« Le Forum mondial des CEO de l'UPU devient un rendez-vous annuel incontournable pour les dirigeants des opérateurs désignés du monde. Il permet en effet de mieux comprendre les attentes de chacun, de discuter des tendances et des stratégies des uns et des autres, mais aussi d'échanger sur les évolutions du secteur et enfin faire un partage d'expériences.

L'édition 2018, qui s'est déroulée sur le thème «Les dividendes du numérique pour la poste – Un nouveau portefeuille, une meilleure performance ou une mission redéfinie?», a ainsi permis notamment de nourrir le débat sur le rôle des postes dans les économies nationales.

Elle a également été l'occasion de mettre en lumière les pratiques et modèles économiques que les entités postales peuvent adopter pour améliorer leurs performances, et ce dans un contexte général marqué par le nécessaire repositionnement des postes par rapport à la globalisation et aux avancées technologiques.

Aussi, le Forum mondial des CEO de l'UPU est-il en phase de devenir un événement attendu par tous les dirigeants désireux de trouver un espace de partage d'idées et des solutions qui puissent faire évoluer le secteur postal avec efficacité et dans la durée.

Je remercie ainsi l'UPU de cette belle initiative à pérenniser. »

Je remercie ainsi l'UPU de cette belle initiative à pérenniser. »

Amin Benjelloun Touimi, Directeur général de la poste du Maroc





« Lors de ce forum, l'expérience et les nouvelles idées se mêlent. Assister à chaque réunion avec un collègue d'un pays différent ouvre de nouvelles perspectives pour faire face aux défis. Les relations professionnelles établies à cette occasion constituent une plate-forme incroyable pour une future coopération. »

Ivan Čulo, Directeur général de la poste de Croatie



« Ce qui m'a motivé pour participer à cet important événement était avant tout la formidable idée de rassembler tous les dirigeants des prestataires de services postaux du monde. Le programme était la deuxième raison. À chaque

fois, il s'est avéré extrêmement riche d'aborder ensemble les problèmes et les obstacles auxquels nous sommes confrontés au quotidien. La troisième motivation pour participer au forum était la possibilité de créer des réseaux et d'établir des relations avec d'autres collègues dans le monde. »

Khaled Lahham, Directeur général de la poste de Jordanie



« Le Forum mondial des CEO de l'UPU est l'événement unique qui réunit les Directeurs généraux d'opérateurs désignés venant de tous les continents. Ce qui permet des découvertes mutuelles pour surtout un nouveau Directeur général

et aussi des échanges permettant de comprendre les évolutions et les innovations dans le secteur postal. C'est l'événement de l'inspiration qui donne envie d'avancer, de foncer.

Pour avoir participé aux forums de 2017 et de 2018, je suis entièrement satisfait et invite tous les Directeurs généraux à répondre présents au rendez-vous de 2019. »

Nabi Issa Coulibaly, Directeur général de SONAPOST (poste du Burkina Faso)



« Le Forum mondial des CEO des postes constitue un véritable espace d'échange entre les opérateurs postaux partout dans le monde et représente aussi une occasion pour nous de discuter avec nos homologues des expériences,

des échanges, des différentes stratégies et visions par rapport aux opérateurs postaux.

C'est la deuxième participation de l'opérateur algérien, Algérie poste, à cet événement, que nous jugeons très important à plus d'un titre.

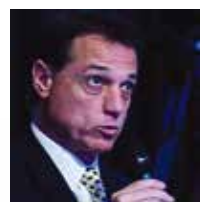
C'est aussi une occasion pour nous de voir quelles sont les nouvelles opportunités qui s'offrent aux opérateurs postaux pour le développement de l'amélioration de la qualité de service qui est déployé et aussi pour voir quels sont les nouveaux défis que les opérateurs postaux sont appelés à relever dans les prochaines années. C'est donc véritablement un espace très intéressant pour nous, et nous pensons qu'il est important de garder cet espace d'échange entre les premiers responsables des opérateurs postaux du monde entier. »

Abdelkarim Dahmani, Directeur général de la poste d'Algérie



« Je suis très heureux d'être avec mes collègues à Istanbul pour le Forum mondial des CEO. C'est une excellente occasion de découvrir et de comprendre les points de vue des dirigeants postaux du monde entier. »

Faleh Al Naemi, Président du Conseil de direction et Directeur général de la poste du Qatar



« C'est la première fois que je participe au Forum mondial des CEO de l'UPU. Cela m'a permis de rencontrer des collègues d'autres pays, d'échanger avec eux sur nos expériences et de comprendre comment ils ont surmonté une

situation dans laquelle ils se trouvaient il y a quelques années et qui est similaire à celle que nous connaissons actuellement. »

Enrique Prado López de Romaña, Président du Conseil de SERPOST (poste du Pérou)

TRIBUNE

UNION POSTALE

a fait le point avec les dirigeants postaux pour obtenir un aperçu exclusif sur leurs objectifs, la situation de leurs postes et les messages qu'ils souhaitent partager avec leurs pairs.



FALEH AL NAEMI

Président du Conseil de direction et
Directeur général de la poste du Qatar

Le Qatar a accueilli le Congrès de l'UPU en 2012. Avez-vous vu l'UPU changer depuis?
Nous nous sommes sentis très fiers et privilégiés d'accueillir le Congrès de 2012 et nous en avons vu les résultats lors du Congrès d'Istanbul 2016. Pour moi, le plus important est que l'UPU a commencé à réagir à la demande de réforme. Nous observons maintenant des résultats plus tangibles à cet égard, et j'en suis très heureux.

Que retirez-vous des discussions de ce forum?

Les débats ont été très inspirants, et un certain nombre de sujets présentaient un intérêt pour nous tous en tant que Directeurs généraux. J'espère que nos messages seront transmis à l'UPU, et que celle-ci agira pour développer notre réseau, améliorer la qualité de service et atteindre des résultats positifs.

Quel est le plus grand défi auquel votre poste est confrontée actuellement?

Comme les autres postes, la poste du Qatar doit se transformer pour axer son offre sur la clientèle. Cela fait un moment que le monde a changé et s'est numérisé. Nous essayons de nous adapter au contexte actuel, aux évolutions de l'environnement et aux demandes des clients et de répondre aux nouvelles exigences du marché. C'est le défi que nous devons tous relever.

Quel message souhaiteriez-vous partager avec les autres Directeurs généraux?

Je pense que nous devons optimiser. Nous devons nous ajuster et nous concentrer sur d'autres domaines. Nous savons tous que les volumes de courrier sont en déclin et qu'ils ne comptent que pour 38% des volumes actuels. Le commerce électronique représente une opportunité considérable, en particulier concernant les colis et les petits paquets. Les services financiers doivent également être considérés comme une opportunité. Les postes peuvent agir en tant que facilitateur pour les services gouvernementaux.

Je suis certain que, si nous prenons les mesures adéquates, le réseau postal sera le plus solide, le plus efficace et celui présentant la plus grande valeur ajoutée pour la clientèle.



KHALED LAHHAM

Directeur général Jordan Post Company

Qu'espérez-vous des discussions de ce forum?

J'espère que le niveau de participation sera élevé et que de nouvelles opportunités d'activité avec nos collègues et partenaires se présenteront. J'espère trouver un moyen efficace d'aborder de nouveaux modèles d'activité et de s'adapter aux nouvelles technologie, comme d'autres l'ont fait dans d'autres parties du monde en se transformant. J'aimerais pouvoir tirer parti de ces expériences pour la poste jordanienne afin que nous puissions atteindre nos objectifs stratégiques.

Quel est le plus grand défi auquel votre poste est confrontée?

Il y a des défis communs auxquels nous faisons tous face en tant que prestataires du service postal. Pour la poste jordanienne, la plus grande difficulté concerne les ressources humaines. Quelque 1100 employés travaillent pour la poste jordanienne: ils doivent être mieux formés pour pouvoir mettre en œuvre le nouveau plan d'activités adopté par l'entreprise. Nous avons lancé une stratégie pour 2017-2019 comprenant un nouveau modèle d'activité mettant l'accent sur les services financiers et la fourniture de nouveaux services pour nos clients afin de répondre à leurs attentes et d'être le plus compétitif possible par rapport aux autres prestataires de services de Jordanie.

Quel rôle jouent les événements de l'UPU tels que celui-ci dans le fonctionnement du secteur postal?

Les retombées des événements et forums de l'UPU sont nombreuses. Ils rassemblent des Pays-membres de l'UPU du monde entier et permettent aux participants de se rencontrer et d'échanger sur leurs difficultés. Ils nous inspirent pour de nouvelles idées et de nouvelles directions pour l'UPU, dans de nombreux cas en harmonisant nos positions

sur des sujets tels que la réforme et d'autres projets proposés par l'UPU.

En ce sens, l'UPU joue un rôle essentiel dans la transformation des entreprises postales dans le monde. Elle nous aide également à faire comprendre aux gouvernements l'importance des opérateurs postaux pour leurs réseaux, pour l'accomplissement de progrès socioéconomiques et la réalisation des objectifs nationaux adoptés par chaque pays.

Quel message souhaitez-vous partager avec les autres Directeurs généraux, y compris ceux qui n'ont pas participé?

Nous avons besoin de travailler davantage au renforcement des capacités pour les employés postaux, car tous les pays n'en sont pas au même niveau en la matière. Nous sommes prêts et nous espérons recevoir davantage de soutien dans ce domaine.

J'aimerais dire à ceux qui ne sont pas venus qu'ils devraient participer pour se rendre compte des bénéfices des rencontres avec les partenaires et les collègues et pour avoir la chance de découvrir de nouveaux modèles d'activité et projets mis en place dans d'autres entreprises.



ENRIQUE PRADO LÓPEZ

DE ROMAÑA, Président du Conseil de SERPOST (poste du Pérou)

En quoi un forum comme celui-ci contribue-t-il à l'amélioration des services que le secteur offre aux clients?

Je pense qu'il s'agit d'une formidable occasion de partager les expériences. Lors d'une séance, nous avons constaté qu'il existe deux points de vue opposés sur la manière dont les services postaux devraient fonctionner. Je pense que cette diversité d'opinions enrichit les discussions, car aucune des deux positions n'est correcte ou erronée. Cela dépend de la situation du pays, de son niveau de développement, de la durée d'existence du service postal, de sa richesse, etc.

Le forum est précieux dans la mesure où il permet aux participants de se rencontrer, d'échanger sur leurs situations et leurs expériences et d'en tirer le meilleur.

Comment l'UPU permet-elle d'unir les acteurs du secteur postal?

Je pense que l'UPU joue un rôle important, car elle est l'organisation qui fait le lien entre tous les services postaux à l'échelle mondiale. Sans une organisation centrale, il serait extrêmement difficile pour chacun des pays de rencontrer les autres et de s'organiser avec eux sur une base individuelle pour établir des accords bilatéraux ou autres. Je pense que l'UPU accomplit un travail excellent en nous rassemblant tous au même endroit pour deux jours afin que nous nous concentrions sur les situations problématiques pour les services postaux partout dans le monde.



JEAN-LUC DELCROIX, Directeur de La Poste de Monaco

Quelles sont vos attentes et qu'espérez-vous des discussions de ce forum?

Les forums de l'UPU, et notamment les forums des CEO, sont très intéressants étant donné qu'ils nous permettent de rencontrer des collègues et de pouvoir discuter des problématiques des uns et des autres. On s'aperçoit alors que, quel que soit le pays ou le continent, les problèmes sont identiques. Cela nous permet de parfois mettre en œuvre des solutions qui ont déjà été mises en place dans d'autres pays.

Quel est le plus grand défi auquel La Poste de Monaco est confrontée aujourd'hui?

Aujourd'hui, le plus grand défi est de pouvoir intégrer le volet numérique aux métiers traditionnels de la poste. C'est un point important, car je considère que nous sommes dans une révolution industrielle. Comme l'arrivée du train, de l'avion et des bateaux, il s'agit de nouveaux moyens de communication qu'il faut être capable d'intégrer dans notre activité postale. Il faut bien voir que l'activité postale a sept cents

ans d'histoire derrière elle, et la poste a toujours réussi à faire face aux différentes révolutions et aux différents défis. C'est quelque chose d'important.

Quelles sont les opportunités que vous souhaitez avoir? La Poste de Monaco est-elle prête à les saisir et à en tirer profit?

Nos activités actuelles sont justement d'avoir une efficacité économique pour financer le service public, car je pense que la poste peut et doit être efficace et doit aussi pouvoir rendre un service public aux habitants résidant dans le pays. C'est très important. Hier, nous avons justement pu constater, lors d'une table ronde, que le service public dans certains pays est essentiel et important.

Le message que je veux transmettre aux Pays-membres de l'UPU est qu'il est important d'arriver à concilier le développement économique et la notion de service public avec le service universel. Faire du business pour du business est peut-être bien, mais il y a une mission que les postes ne doivent pas négliger, à savoir être au service des citoyens et des concitoyens de leur pays, parce que, dans certains pays, des personnes n'ont pas forcément accès à tous les services du fait de l'éloignement. La poste joue un rôle de cohésion sociale, et je crois qu'elle a aussi un rôle d'action sociale dans l'ensemble des pays.



ABDELKARIM DAHMANI,
Directeur général d'Algérie Poste

Parlez-nous d'Algérie Poste: quels sont vos projets? Quel sera le visage d'Algérie Poste en 2020?

Algérie Poste est un opérateur public postal en pleine transformation. Il a donc adopté un plan stratégique pour la période 2018–2020 qui vise des objectifs très ambitieux pour la transformation numérique et pour l'amélioration de la qualité de service. Afin de s'inscrire dans cette nouvelle ère numérique, Algérie Poste a mis en place

tout un plan d'investissement sur plusieurs fronts à la fois: un plan d'investissement de densification du réseau postal, donc investissement sur l'aspect physique du réseau postal, et aussi investissement dans le domaine du numérique, de la digitalisation, des services de fourniture de nouveaux services électroniques et des services à distance pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle, qui est de plus en plus exigeante et qui demande des services fiables rapides et aussi interactifs. Nous nous inscrivons donc dans cette dynamique et nous avons mis en place une nouvelle stratégie pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle.

Si je vous demande de transmettre un message aux Pays-membres de l'UPU pour les inciter à participer à ce forum...

Je remercie tous les CEO qui ont participé à cet événement, qui ont montré leur intérêt à échanger entre les pays industrialisés et les pays en développement. C'est un espace de concertation et d'échange assez intéressant invitant aussi les autres CEO qui n'ont pas pu prendre part à cet événement à venir voir exactement et à débattre autour de thèmes très intéressants et qui sont inscrits à l'ordre du jour des conférences des CEO. Je pense que c'est aussi un message pour nos homologues pour qu'ils puissent partager cette expérience. Chacun vient avec ses expériences. Comme il l'a été dit, chaque pays, chaque expérience, chaque modèle est différent, donc il faut avoir la possibilité d'échanger ensemble pour atteindre les objectifs communs, qui sont l'amélioration de la qualité de service et la satisfaction de notre clientèle.

“ Je suis certain que, si nous prenons les mesures adéquates, le réseau postal sera le plus solide, le plus efficace et celui présentant la plus grande valeur ajoutée pour la clientèle. ”

Faleh Al Naemi, Président du Conseil de direction et Directeur général de la poste du Qatar



ROHANA ABEYARATNE,
Postmaster General de la poste de Sri Lanka

Qu'est-ce qui vous a motivé à participer pour la deuxième fois au Forum mondial des CEO de l'UPU?

C'est une occasion incroyable pour nous, les Directeurs généraux. Nous représentons différents types de pays, des pays industrialisés et des pays en développement, et ici nous pouvons partager nos expériences et échanger nos opinions sur des questions qui doivent être traitées. Il s'agit d'un forum ouvert pour discuter de tout. Il fournit un appui solide à l'UPU pour planifier et élaborer sa feuille de route pour les années à venir. C'est également l'occasion de créer un réseau avec tous les autres opérateurs postaux.

Pouvez-vous citer un exemple de ce que vous a apporté ce forum?

La dernière fois que j'ai participé à ce forum, à Moscou, j'ai pu établir un large réseau avec les Directeurs généraux et je continue de partager mes idées avec les autres opérateurs postaux. C'est un grand avantage pour nous.

Que fait votre poste pour tirer profit des opportunités créées par la numérisation?

La poste de Sri Lanka est dans un processus de mise en place de la numérisation. Notre problème concerne le financement. Nous avons déjà soumis une proposition à la Banque mondiale pour la création d'une plate-forme numérique pour le secteur postal à Sri Lanka. Cette proposition est actuellement examinée. J'espère que nous pourrions créer et mettre en place cette plate-forme numérique au cours de l'année à venir.

Pour des raisons de longueur et dans un souci de clarté, ces interviews ont été révisées. Reportage de Fella Rabbahi et Kayla Redstone, sur des données d'Olena Muravyova.

La poste turque dévoile son timbre commémoratif



Ci-dessus: le timbre commémoratif.

Ci-dessous: Cooper W. Kruah, Ministre libérien des postes et des télécommunications, signe l'enveloppe «premier jour» spéciale sous les regards de Ahmet Arslan, Ministre turc du transport, des affaires maritimes et des communications (à gauche), et de Kenan Bozgeyik, Directeur général de la poste turque (à droite).

La poste turque a célébré son rôle d'organisateur de la troisième édition du Forum mondial des CEO de l'UPU en marquant l'événement avec un timbre spécial.

La poste a dévoilé le timbre au cours de la cérémonie d'ouverture du forum, le 9 mai, en présence de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, des Directeurs généraux des opérateurs postaux du monde entier, d'invités spéciaux et des médias turcs.

Le timbre reproduit le logo et le nom du forum de 2018 et comprend des éléments reconnaissables de la ville d'Istanbul comme la tour de Galata, la tour de Léandre et le fameux pont du Bosphore (officiellement pont des Martyrs du 15 juillet), connectant l'Europe et l'Asie. De chaque côté de la ligne d'horizon de la ville se trouvent deux tulipes, symbole de la Turquie.

Ahmet Arslan, Ministre turc du transport, des affaires maritimes et des communications, ainsi que des ministres étrangers responsables des postes, notamment du Pakistan, du Libéria et le Ministre adjoint de la République islamique d'Iran, ont été invités à signer une enveloppe «premier jour» spéciale aux côtés de M. Hussein et de Kenan Bozgeyik, Directeur général de la poste turque.

La poste turque a émis 100 000 exemplaires du timbre commémoratif, d'une valeur de 4 livres turques (0,84 USD).

Les personnes intéressées par le timbre peuvent se le procurer sur la boutique philatélique en ligne de la poste turque (www.filateli.gov.tr). **KR**

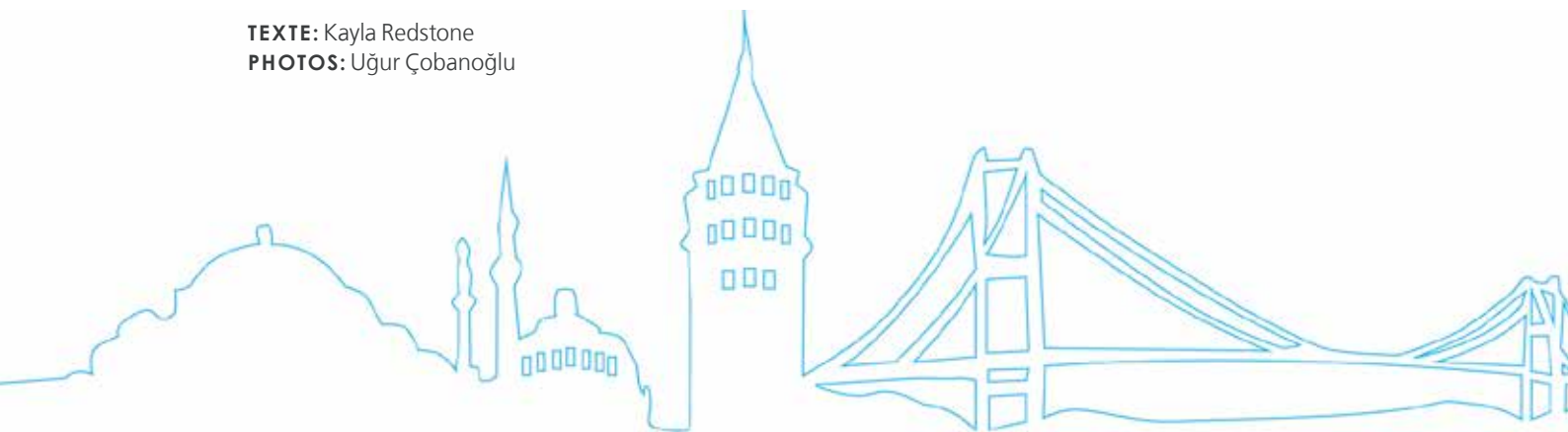


Une force formidable – Les dirigeants postaux misent sur la création d’alliances

Lors des discussions qui ont eu lieu au cours du Forum mondial des CEO de l’UPU 2018, les dirigeants postaux ont imaginé un avenir numérique, ensemble.

TEXTE: Kayla Redstone

PHOTOS: Uğur Çobanoğlu





L'UPU a lancé le Forum mondial des CEO à Paris en 2016 afin de créer un espace où les décideurs du secteur puissent partager leurs expériences et leurs idées pour façonner un secteur postal prospère. Depuis, le rassemblement annuel est devenu l'un des événements majeurs de l'organisation et une opportunité unique de faire le point avec les capitaines du secteur.

«La raison d'être de l'UPU est de contribuer à définir le secteur postal et de l'aider à se développer et à prospérer. Le meilleur moyen est de le faire ensemble, avec les principaux décideurs des postes, à savoir les Directeurs généraux», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, lors de l'ouverture de l'événement de 2018.

La poste turque a accueilli la troisième édition du forum, les 9 et 10 mai à Istanbul. Elle a rassemblé les Directeurs généraux du

monde entier pour qu'ils partagent leurs points de vue sur le secteur postal, avec comme thème «Les dividendes du numérique pour la poste – Un nouveau portefeuille, une meilleure performance ou une mission redéfinie?»

Les leaders des postes ont passé une journée et demie à débattre pour tenter de répondre à la question de savoir comment aborder ce qui est devenu à la fois l'un des plus grands défis et l'une des plus grandes opportunités pour le secteur: la numérisation.

«Notre secteur est en pleine transformation et nous sommes arrivés à un tournant. Nous nous en remettons à vous», a déclaré Kenan Bozgeyik, Directeur général de la poste turque, en s'adressant à ses pairs et invités.

Le sujet n'a pas seulement reçu l'intérêt des Directeurs généraux, mais également celui des autres leaders du secteur. Des ministres responsables des postes de plusieurs pays ont également participé au forum en tant qu'invités spéciaux.

Lors de la cérémonie d'ouverture, Ahmet Arslan, Ministre turc du transport, des affaires maritimes et des communications, a souligné la valeur de la contribution des opérateurs postaux dans la société.

«La poste turque est très importante dans notre pays. Elle existe depuis plus de cent soixante-dix-huit ans, a une structure solide et fournit de nombreux services... facilitant ainsi la vie des habitants au quotidien», a-t-il expliqué.

«La raison d'être de l'UPU est de contribuer à définir le secteur postal et de l'aider à se développer et à prospérer. Le meilleur moyen est de le faire ensemble, avec les principaux décideurs des postes, à savoir les Directeurs généraux.»



Poursuivre le débat

L'une des clés pour assumer ce rôle de service public central consiste à être capable de se transformer en fonction des besoins du public, notamment en fournissant les services électroniques et mobiles que les clients demandent.

Nikolay Podguzov, Directeur général de la poste russe et hôte du Forum mondial des CEO en 2017, a expliqué cette idée dans un message vidéo adressé aux participants au forum de 2018.

«Les participants ont conclu que les changements technologiques n'apportent pas seulement des risques, mais qu'ils ouvrent aussi de nombreuses opportunités qui peuvent aider les postes à assurer leur rôle de prestataire de services publics», a dit M. Podguzov, rappelant les discussions de l'année précédente.

Les débats étaient centrés sur la croissance multidimensionnelle, avec pour objectif de déterminer les modèles d'entreprise qui fonctionnent afin de répondre aux besoins des acteurs du secteur. Les Directeurs généraux ont aussi fait passer un message commun: la numérisation ne peut pas être ignorée.

Bien que la numérisation soit souvent perçue comme l'un des plus grands défis pour la poste, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a souligné le fait que, depuis le tout début de son histoire, la poste s'est toujours adaptée aux changements technologiques.

«Les nouvelles technologies ne nous font pas peur. Nous les adoptons et les utilisons pour fournir un meilleur service aux populations», a déclaré M. Hussein.

«C'est pourquoi il est capital de réformer nos réseaux, nos stratégies, nos plans d'activités et même notre personnel. Nous devons mettre nos systèmes à niveau pour pouvoir fournir les services que demandent la jeune génération et les clients modernes», a-t-il insisté.

«La question est de savoir avec quelle vitesse la poste d'aujourd'hui saura adopter les nouvelles technologies souhaitées par les clients», a ajouté le Directeur général. «Cela dépendra du niveau de priorité, de ressources et d'efforts de réforme que chaque opérateur accordera à la transformation numérique», a-t-il expliqué.

«Les nouvelles technologies ne nous font pas peur. Nous les adoptons et les utilisons pour fournir un meilleur service aux populations.»

Élargir les perspectives

L'opportunité ne réside pas seulement dans les clients demandant des services modernes, mais également dans ceux laissés pour compte dans l'élan mondial vers la numérisation, selon Irena Vojáčková-Solnorano, coordonnatrice résidente turque des Nations Unies et représentante résidente du Programme des Nations Unies pour le développement.

Elle a expliqué qu'il existe pour les postes une opportunité de «redécouvrir le marché». Elle a soulevé cette question au cours de la deuxième séance du forum («Perspectives mondiales – Croissance



difficile malgré un meilleur environnement»), au cours de laquelle les experts ont cherché à comprendre pourquoi la croissance postale a stagné en dépit des améliorations au niveau de l'économie mondiale.

En République de Corée, le découplage entre le produit intérieur brut (PIB) et les revenus postaux est observable depuis plus de dix ans, a fait remarquer Seong Ju Kang, Président de Korea Post, qui a également noté que cet écart était un phénomène auquel aussi bien les postes des pays en développement que celles des pays industrialisés étaient confrontées.

Korea Post essaie de mettre en place de nouvelles technologies telles que la distribution par drone afin de suivre le rythme du marché. Toutefois, M. Kang a expliqué que ces efforts impliquent non seulement de surmonter des obstacles technologiques, mais également des obstacles juridiques et institutionnels.

Dans le cas des drones, M. Kang a noté que la poste doit tenir compte de la réglementation en matière de sûreté, de sécurité et de protection des données privées. L'adoption



des nouvelles technologies peut exiger de lourds investissements, avec des retours lents, mais M. Kang a assuré que sa poste persévérerait pour mettre en œuvre la numérisation malgré les obstacles.

Mark Barnes, Directeur général de la poste sud-africaine, a appelé ses pairs à poursuivre leurs efforts de modernisation du portefeuille postal en travaillant d'abord sur l'esprit de leurs organisations.

«Il nous faut quatre mois pour prendre une décision quand le secteur privé a besoin de quatre minutes pour cela. Nous ne pouvons pas jouer de manière équitable dans ces conditions», a-t-il expliqué.

Quand les postes auront acquis la culture du secteur privé propice au changement, alors une véritable innovation pourra avoir lieu.

«Nous devons présenter un portefeuille aussi diversifié et grandissant, au-delà de nos activités de base, avant de pouvoir faire une comparaison avec le PIB», a insisté M. Barnes.

À la recherche de l'équilibre idéal

La séance suivante invitait les Directeurs généraux à partager leurs opinions sur ce qu'ils pensent être le juste équilibre concernant le portefeuille postal. Selon eux, cet équilibre varie entre les pays, en fonction des situations. Les dirigeants postaux des pays en développement ont exprimé leurs préoccupations quant au fait que le changement technologique était plus rapide que l'évolution de leurs capacités.

«Il devrait y avoir un équilibre entre les services classiques et les services innovants.»

Abdelkarim Dahmani, Directeur général de la poste d'Algérie, a mis en garde les postes contre le risque de trop se disperser en cherchant à diversifier le portefeuille. «Il devrait y avoir un équilibre entre les services postaux classiques et les services innovants», a-t-il déclaré.

Il a ajouté que les services financiers postaux représentaient actuellement environ 66% des activités de la poste, en précisant que l'entreprise concentrait maintenant ses efforts d'innovation dans ce domaine en

travaillant au développement de cartes bancaires électroniques.

Nabi Issa Coulibaly, Directeur général de SONAPOST (opérateur désigné du Burkina Faso), a expliqué que, en raison des divers niveaux de pénétration numérique dans le pays, les produits physiques représentaient toujours 80% du portefeuille postal du pays et les autres 20% étaient des produits numériques.

«Au Burkina Faso, la population souhaite toujours sentir la présence humaine dans les services, elle ne veut pas que la technologie fasse disparaître ça», a déclaré M. Coulibaly.

Le cas de l'Estonie a montré qu'une évolution par bonds pouvait être la solution, pour autant que la poste s'efforce d'entraîner dans cette évolution les clients plus traditionnels.

L'habitant estonien moyen recevant moins de 10 lettres et envoyant 1,3 lettre par an en moyenne, l'opérateur postal a dû se tourner vers des produits numériques nouveaux, a expliqué Joonas Saluveer, ancien Président du Conseil et Directeur général. Il a ajouté que les jeunes étaient une raison importante de ce changement, mais que l'entreprise n'avait pas oublié ses clients plus âgés.

En témoigne l'exemple des consignes à colis.

«Quand, il y a six ou sept ans, Omniva a mis en place pour la première fois ces terminaux en libre-service, ils étaient à peine utilisés», a raconté M. Saluveer. Maintenant, environ 80% des Estoniens disent préférer la distribution dans les consignes à colis. La raison de ce succès: la poste a veillé à former correctement ses clients.

«Nous avons choisi des personnes plus âgées pour expliquer aux personnes plus âgées comment utiliser les machines, de

sorte que ça [le changement] ne leur semble pas si effrayant», a rapporté M. Saluveer.

Il a expliqué que, depuis que la poste avait introduit de nouvelles offres de produits numériques dans son portefeuille, elle avait vu s'accroître encore les demandes des clients pour ces types de produits innovants.

Fournir maintenant

Les clients postaux souhaitent non seulement des services basés sur les dernières technologies, mais ils demandent aussi un service sur mesure (où je veux, quand je veux). Internet a donné aux consommateurs partout dans le monde un accès à une quantité incroyable de prestations de services. Ils ont non seulement plus de choix, mais également davantage de possibilités pour partager leurs expériences avec les différents fournisseurs et pour sélectionner celui répondant le mieux à leurs besoins.

Comment les postes peuvent-elles dans ce contexte répondre aux demandes des clients qui changent constamment?

«Le défi, c'est de penser comme un client et d'agir comme une start-up.»

«Pour être efficaces, les systèmes doivent être revus en permanence. Nous devons constamment nous restructurer parce que nous ne pouvons pas prévoir le changement», a déclaré Khalil Daoud, Directeur général de la poste du Liban, au cours d'une séance abordant les changements des relations entre consommateur et fournisseur et visant à identifier les solutions



pour fournir des transactions rapides, prévisibles et sûres.

M. Daoud a affirmé que la vague de numérisation avait juste commencé et que de nouveaux acteurs émergeaient tous les jours. Il a suggéré que les postes devraient changer leur manière de penser pour être compétitives.

«Le défi, c'est de penser comme un client et d'agir comme une start-up», a-t-il déclaré.

Pour la poste du Liban, cela signifie passer d'une communication de masse à une communication individualisée avec les clients. Cela implique aussi de conserver les bases de données pour pouvoir analyser correctement l'évolution des besoins des clients.

Les Directeurs généraux se sont accordés sur le fait que la poste devrait non seulement proposer la diversité de services numériques que les clients attendent, mais également fournir le niveau de qualité demandé. Levan Chikvaïdze, Directeur général de la poste de Géorgie, a fait l'éloge du rôle de l'UPU en tant que force aidant les postes à fournir leurs services.

M. Chikvaïdze s'est dit confiant dans le fait que les postes peuvent proposer un service plus rapide, construire des chaînes logistiques et établir les connexions internationales nécessaires pour satisfaire les clients, mais qu'elles doivent le faire ensemble. En faisant partie de l'UPU, les opérateurs peuvent être rassemblés, ce qui présente un grand avantage. M. Daoud a appuyé cette idée en notant que l'adoption de l'International Postal System (IPS) de l'UPU, une application pour la gestion du courrier international fournissant une vision complète des



mouvements du courrier entre l'origine et la destination, était un moyen de contrôler la qualité de service.

Les partenariats constituent également une option, a suggéré Benjamin Nikoyindi, Directeur général de la poste du Burundi, qui a expliqué que l'opérateur travaille déjà avec des banques et autres établissements financiers concernant les services financiers, et avec des entreprises de transport concernant la logistique. La coopération avec l'UPU et l'Organisation internationale pour les migrations a même permis à la poste de mettre en place un service qui permettra d'améliorer le niveau de vie de la diaspora burundaise en offrant un accès à des transferts d'argent à des prix abordables.

Mission et marges

Les participants ont également abordé la question des partenariats au cours de la séance intitulée «Redéfinir l'obligation de service universel – Répartition de la charge».

Prises entre la nécessité de satisfaire les demandes des clients en matière d'innovation et l'obligation imposée par les gouvernements de fournir une large gamme de services publics souvent non rentables,

les postes d'aujourd'hui connaissent une crise d'identité. Si les Directeurs généraux étaient d'accord sur le fait que l'obligation de service universel joue un rôle important en matière d'inclusion sociale, financière et économique pour tous les habitants de la planète, ils ont aussi décrit le défi auquel ils font face pour se maintenir à flot financièrement.

C'est une difficulté que même les postes les plus avancées rencontrent, a souligné Uğur Emek, professeur d'économie à l'Université Başkent (Turquie). Il a fait remarquer que l'obligation de service universel avait entraîné des pertes au Canada, par exemple, poussant la poste à abandonner la distribution à domicile au profit de la distribution dans des boîtes aux lettres communautaires. Il a ajouté que d'autres opérateurs désignés avaient dû réduire le nombre de jours de service.

«Dans ce contexte, il est nécessaire de redéfinir l'obligation de service postal universel. Il existe un vrai dilemme postale – d'un côté les postes incarnent l'obligation de service universel, et de l'autre une pression extrême leur est mise pour qu'elles se transforment et affichent des bénéfices», a expliqué Rubina Tayyab, Directrice générale de la poste du Pakistan.

Elle a ajouté que, malgré cette pression, de nombreux gouvernements étaient très



«Les oiseaux ne peuvent pas voler avec une seule aile. Nous savons que la satisfaction des employés est aussi importante que celle des clients. Des employés heureux font des clients heureux.»

hésitants pour permettre aux postes d'augmenter leurs prix pour les ajuster au marché et qu'ils n'avaient pas mis en place les conditions financières ou juridiques nécessaires à l'innovation. Selon Mme Tayyab, une manière de résoudre ce dilemme est de se concentrer sur les partenariats public-privé.

Les Directeurs généraux des postes d'Haïti et de Djibouti ont suggéré que les postes aillent encore plus loin en s'ajustant sur l'activité des entreprises privées. Carel Camille Alexandre, Directeur général de la poste d'Haïti, a évoqué la possibilité d'un système de franchise pour réduire les coûts d'exploitation.

Bahnan Ali Maidal, Directeur général de la poste de Djibouti, a dit que les postes pourraient connaître le succès si elles se concentraient davantage sur une collaboration entre elles dans le contexte de l'UPU.

M. Barnes a ajouté que, dans leur transformation, les postes avaient commencé à perturber les zones de confort des gouvernements tout comme celles des acteurs du secteur privé. Selon lui, les postes du monde entier devraient mettre l'accent sur leur complémentarité au lieu de se voir comme des concurrentes.

Il a invité ses pairs à imaginer le potentiel de modification de la «dynamique de la technologie postale» si les opérateurs combinaient leurs ressources au lieu d'essayer de résoudre leurs problèmes individuellement.

Le Directeur général du Bureau international de l'UPU a dit que l'idée de former une alliance postale serait imaginable si une

«C'est vous, les capitaines du secteur, qui apporterez les solutions nécessaires pour que notre secteur reste un acteur clé de l'économie.»

façon de penser révolutionnaire et la volonté politique nécessaires étaient partagées dans les 192 Pays-membres.

Aller de l'avant

Pour conclure les débats, il a été demandé aux derniers intervenants de formuler ensemble des messages clés sur lesquels les participants pourraient s'appuyer pour aller de l'avant.

Metin Türkay, professeur en ingénierie à l'Université Koç (Turquie), a affirmé qu'au XXI^e siècle la valeur ne viendrait plus de l'infrastructure, mais de l'information.

«Vous êtes les personnes les plus chanceuses de la planète», a dit M. Türkay. «Les gens paient une fortune pour obtenir des données, et vous, vous disposez d'une quantité incroyable de données dans vos systèmes.»

Au moment du bilan, l'accent a été mis sur la nécessité de transformer la culture postale, à commencer par les personnes.

Pour sa part, Khaled Lahham, Directeur général de la poste de Jordanie, a annoncé que, bien qu'il serait difficile de faire changer la culture traditionnelle du service public du

secteur postal, il s'agissait d'un défi commun à toutes les postes.

«Les oiseaux ne peuvent pas voler avec une seule aile. Nous savons que la satisfaction des employés est aussi importante que celle des clients. Des employés heureux font des clients heureux», a déclaré M. Bozgeyik.

Le Directeur général du Bureau international de l'UPU a salué les Directeurs généraux pour leur participation au forum, en ajoutant: «C'est vous, les capitaines du secteur, qui apporterez les solutions nécessaires pour que notre secteur reste un acteur clé de l'économie.»

Il a vivement encouragé les Directeurs généraux à continuer à participer à l'événement annuel en les invitant à prendre en considération le potentiel que représente le renforcement des alliances entre eux.

«Pouvons-nous nous unir pour créer une force incroyable qui soit invincible? Est-ce possible, et si oui, comment pouvons-nous le faire?», a-t-il demandé.

Le Directeur général du Bureau international de l'UPU a assuré que les conclusions du forum seraient prises en considération lors de la Conférence stratégique ministérielle prévue au cours du Congrès extraordinaire d'Éthiopie, en septembre.

«C'est une opportunité pour les Directeurs généraux de contribuer à l'élaboration de la future stratégie de la poste», a déclaré M. Hussein.

Le lieu et la date du Forum mondial des CEO de l'UPU de 2019 seront communiqués sous peu. **KR**



APERÇU RÉGIONAL

Pour la première fois au cours d'un forum mondial des CEO, les secrétaires généraux de deux Unions restreintes du secteur postal se sont exprimés sur leurs régions au cours d'une séance de groupe spéciale.

Botond Szbeny, Secrétaire général de PostEurop, a donné un aperçu concernant les 52 membres de la région Europe. M. Szbeny a rapporté une baisse d'environ 4 à 5% des volumes de courrier de la poste aux lettres en Europe.

Il a expliqué que la perte avait mis la vaste infrastructure physique des postes sous pression et qu'elle mettait en question la viabilité à long terme de l'obligation de service universel, qui avait été conçue à un moment où la poste aux lettres était l'activité principale.

Il a souligné la croissance à deux chiffres liée au commerce électronique en ajoutant que «l'infrastructure qui était conçue pour la poste aux lettres doit être transformée pour répondre à l'économie numérique». La bonne nouvelle, a-t-il annoncé, c'est que les chiffres régionaux indiquent que la poste assure 70% de la distribution des envois issus du commerce électronique en Europe.

En ce qui concerne l'avenir, il a déclaré que la région devrait s'adapter au nouvel agenda réglementaire européen, notamment aux nouvelles règles

en matière de protection des données, aux taxes douanières sur les importations internationales et aux effets du Brexit.

Selon Younouss Djibrine, Secrétaire général de l'Union panafricaine des postes, la capacité de l'infrastructure reste un obstacle de taille pour la prestation de services numériques en Afrique.

Les membres de l'Union restreinte servent plus de 1,5 milliard d'habitants sur un territoire de 30 millions de km², et ce avec seulement 40 000 points d'accès postaux, a-t-il fait remarquer. À cela s'ajoute le fait que 30% des bureaux de poste africains n'ont pas d'électricité.

En ce qui concerne les points positifs, M. Djibrine a déclaré que les postes de la région continuaient à diversifier leurs portefeuilles, bon nombre d'entre elles proposant des services dans les domaines de l'éducation, de la santé ou de l'agriculture, entre autres. Il a mis en avant les exemples du Kenya, du Malawi, du Maroc, de l'Ouganda, de la Tunisie et du Zimbabwe, où les Gouvernements ont poussé les bureaux de poste à devenir des plates-formes pour la prestation de services publics.

Il a affirmé que, malgré les défis liés à l'infrastructure, les postes africaines continueraient à contribuer au développement socioéconomique de leurs pays. **KR**

Le Forum mondial des CEO de l'UPU, à l'origine une simple idée, est devenu en quelques années l'un des événements phares de l'organisation. Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a expliqué comment l'événement avait commencé, comment il a gagné en importance et comment il le voit évoluer, ainsi que le secteur postal, à l'avenir.

INTERVIEW: Kayla Redstone

PHOTOS: Uğur Çobanoğlu

Nous avons maintenant conclu le troisième Forum mondial des CEO de l'UPU. Comment l'idée est-elle venue?

L'organisation d'un forum pour les Directeurs généraux des postes est une idée que le Vice-Directeur général et moi-même avons eue il y a trois ans. Nous essayions de répondre aux interrogations des Pays-membres qui se posaient des questions sur le rôle et la raison d'être de l'UPU. Nous ne sentions pas les gouvernements très engagés dans l'UPU et ne voyions pas les dirigeants des postes.



Imaginer un avenir postal

Ce sont des personnes très occupées qui ne peuvent pas laisser leur entreprise pendant trois semaines pour venir nous rencontrer à Berne. Il n'existait pas de forum où nous pouvions entendre les points de vue et les attentes de ces grands leaders du secteur. C'est à partir de ce vide et de ce souhait que le Vice-Directeur général et moi-même avons décidé de mettre en place un tel forum pour que les dirigeants postaux puissent se rencontrer chaque année et échanger leurs points de vue.

Dans vos remarques liminaires, vous avez expliqué que vous avez vu cet événement mûrir. Comment pensez-vous que le forum des CEO se soit développé au cours des trois éditions?

Nous avons commencé à Paris. Nous ne savions pas comment ça se passerait la première fois. Nous devions trouver un pays qui pouvait adopter un rôle de leader, car un tel événement exige des ressources. Nous voulions que l'organisation des trois premières éditions du forum soient assurée par des pays à fort rayonnement. J'étais très heureux

quand la France s'est portée volontaire pour accueillir le premier forum de l'UPU. Nous avons coorganisé cet événement en 2016. La première rencontre a été réussie et a rassemblé plus de 55 Directeurs généraux.

Puis le Directeur général de la poste russe a exprimé son souhait d'accueillir l'édition 2017, et nous avons été très fiers d'aller à Moscou. De nouveau, un nombre similaire de participants a été rassemblé, soit près de 60 Directeurs généraux. L'événement a également connu un franc succès à Moscou. C'est là-bas que M. Bozgeyik, le Directeur

général de la poste turque, a fait savoir qu'il souhaitait organiser l'édition 2018 ici à Istanbul.

Donc quand je dis que le forum a mûri, je veux dire que l'événement était à l'origine juste une idée, puis qu'il a eu lieu une première fois, puis une deuxième fois, puis une troisième fois. Cela nous montre simplement que c'était quelque chose de nécessaire qui manquait. Je pense que nous avons ouvert un espace et une plate-forme donnant aux Directeurs généraux et dirigeants des opérateurs désignés l'opportunité d'exprimer

«Nous essayons de répondre aux interrogations des Pays-membres qui se posaient des questions sur le rôle et la raison d'être de l'UPU.»

leurs points de vue. Cela nous permet ainsi de puiser dans leurs idées et expériences de dirigeants pour enrichir la communauté postale en général.

Au cours du forum, vous avez parlé des 192 réseaux de l'UPU se coordonnant pour agir en tant que réseau unique. Quel est le rôle de l'UPU à cet égard?

Que faisons-nous, nous, l'UPU, pour appuyer ces 192 Pays-membres? Nous comprenons qu'il s'agit de pays différents, avec des règles et réglementations différentes, des réseaux différents, des capacités différentes, des ressources différentes et des défis différents. C'était la vision de nos pères fondateurs, inscrite dans nos traités: l'UPU était vouée à devenir un territoire postal unique. Qu'est-ce que cela veut dire? Ça signifie bien plus que ce que cela dit.

Ça signifie que le courrier, les colis ou les envois postaux quels qu'ils soient, devraient pouvoir traverser les frontières sans limitations, de la manière la moins coûteuse possible, indépendamment de leur origine et, bien sûr, aussi rapidement que possible en assurant la sécurité nécessaire. C'est ce qui a inspiré la confiance dans la marque de l'UPU au cours de ses cent quarante-trois années d'existence. C'est une force dont nous sommes extrêmement fiers.

Cette marque mondiale, qui est une marque de confiance, crée aussi des opportunités. Il y a des possibilités qu'elle peut offrir aux gouvernements et aux populations des pays dans les domaines de l'inclusion financière, de l'inclusion sociale et de l'inclusion numérique pour les millions d'habitants qui n'ont pas accès à d'autres services. C'est ce qui fait toute la valeur de l'UPU.

Je peux affirmer sans douter que l'UPU n'est comme aucune autre organisation impliquée dans la vie des populations de la planète. Nous cherchons à renforcer l'interconnectivité du réseau postal mondial. Et l'UPU constitue le forum pour cela. C'est l'organe intergouvernemental qui a la capacité, dispose du cadre légal et peut s'appuyer sur les traités internationaux pour faciliter aux Pays-membres cette connectivité essentielle. Nous avons un rôle très important à jouer pour apporter une aide aux Pays-membres sous forme de conseil, de services techniques, de renforcement des capacités, d'échange d'informations et de rassemblement de données et autres ressources intellectuelles dont ils ont besoin pour développer leurs services.

«C'était la vision de nos pères fondateurs, inscrite dans nos traités: l'UPU était vouée à devenir un territoire postal unique.»

Quelle est votre vision du futur postal et comment peut-on y parvenir en tant que secteur?

Le futur de la poste est un sujet auquel nous réfléchissons en profondeur au Bureau international de l'UPU. Nous observons le secteur postal dans son ensemble. Nous observons les tendances. Nous observons les activités postales. Nous observons la concurrence. Nous observons l'environnement économique. Et ensuite nous procédons à une analyse SWOT: nous analysons nos forces et nos faiblesses ainsi que les possibilités et menaces qui se présentent à nous. Nous écoutons également les acteurs principaux du secteur.

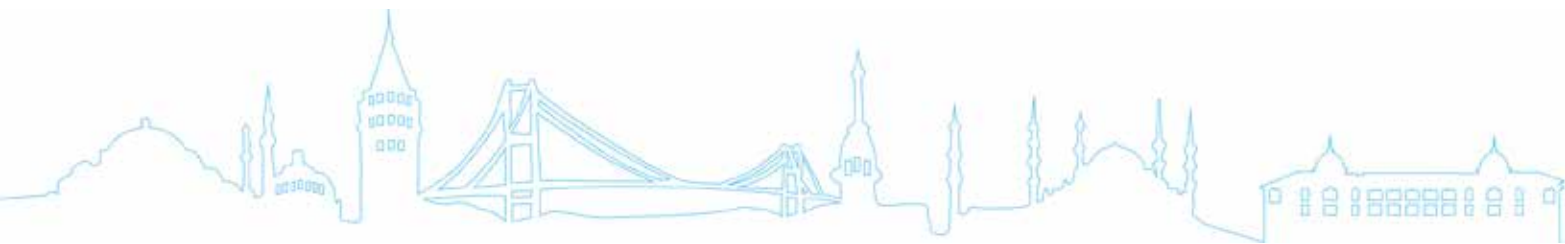
«Lorsque nous irons au Congrès extraordinaire, à Addis-Abeba, le secrétariat du Bureau international sera en mesure de dévoiler ce que nous considérons comme l'Agenda 2030 de l'UPU.»

À Istanbul s'est déroulé un excellent forum avec les dirigeants des postes du monde entier. Ce dont nous avons parlé au cours des deux derniers jours leur a permis de faire part des défis et des opportunités qu'ils rencontrent sur le terrain. Ça a été l'occasion d'échanger pour savoir comment exploiter toute cette énergie, toutes ces réflexions et toutes ces idées afin de les concrétiser en une future stratégie et feuille de route pour l'Union.

Pour vous, à quoi ressemble le futur de l'UPU?

La réponse à cette question est assez claire dans mon esprit: nous devons opérer une transformation importante de nos processus. La chaîne logistique doit être améliorée, nous devons numériser nos systèmes, écouter nos clients et être capables de répondre à leurs attentes. Sans cela, nous ne serons pas à la hauteur et la concurrence nous dépassera. C'est ce que nous essayons de mettre en place.

Je suis très optimiste quant au fait que nous pouvons construire sur les succès obtenus avec le processus de réforme, commencé lors du Congrès d'Istanbul il y a deux ans. Lorsque nous irons au Congrès extraordinaire, à Addis-Abeba, le secrétariat du Bureau international sera en mesure de dévoiler ce que nous considérons comme l'Agenda 2030 de l'UPU, la feuille de route stratégique sur laquelle l'Union s'appuie pour avancer. **KR**



Réflexions du pays hôte



Deux ans tout juste après avoir organisé le 26^e Congrès postal universel, la poste turque a accueilli un nouvel événement de taille: le troisième Forum des CEO de l'UPU. UNION POSTALE a fait le point avec Kenan Bozgeyik, Directeur général de la poste turque et Président du Conseil d'administration, pour obtenir son point de vue sur l'événement.

INTERVIEW: Fella Rabbahi

PHOTOS: Uğur Çobanoğlu

La poste turque vient juste d'accueillir la troisième édition du Forum mondial des CEO de l'UPU. Qu'est-ce qui vous a motivé à assumer cette responsabilité?

Nous sommes heureux d'avoir reçu en Turquie l'équipe de l'UPU et les participants au Forum mondial des CEO. En tant que pays, nous avons endossé une responsabilité importante en organisant ce forum. Le 26^e Congrès postal universel a eu lieu en Turquie en 2016, et la stratégie établie à l'issue de ce Congrès pour les quatre années suivantes a été appelée «Stratégie postale mondiale d'Istanbul». Cela a mis une certaine responsabilité sur nos épaules.

Conscients de ces responsabilités et estimant qu'il fallait une organisation parfaite pour le troisième Forum mondial des CEO, nous avons atteint un excellent résultat. Grâce à un travail méticuleux à la fois de nos responsables et collègues chargés de l'organisation en Turquie et de nos collègues du Bureau international de l'UPU, je crois que nous avons mené une coopération très productive et organisé un forum réussi ici.

En tant que Directeur général, quelle opportunité espérez-vous que le forum vous ouvrira, à vous et à vos pairs?

Il s'agit là d'une question cruciale. L'importance du Forum mondial des CEO de l'UPU dans le fonctionnement du secteur postal réside dans le fait que les Directeurs généraux sont tous les capitaines du secteur dans leur propre pays. Ils constituent par conséquent le plus haut niveau décisionnel. La participation des décideurs de haut niveau à ce type de rencontre, impliquant l'échange de leurs opinions et idées, représente un facteur non négligeable pour les futures décisions de l'UPU.



Cet événement nous servira à nous orienter, non seulement lors des réunions du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale de l'UPU, mais également dans tous les travaux de notre Direction générale à la poste turque. À cet égard, nous attachons beaucoup d'importance aux opinions et idées exprimées par les dirigeants postaux pendant le forum annuel. Je crois que ces résultats guideront notre secteur à l'avenir.

Il existe des moments et des plates-formes où les leaders du secteur se réunissent. Non seulement ils y échangent leurs idées et opinions concernant les futures possibilités d'activité, mais ils y créent également des relations fructueuses. Lors du forum des CEO, les dirigeants postaux ont noué des amitiés au-delà des frontières et établi de nouvelles coopérations.

Durant ces deux jours, nous avons débattu sur des sujets très importants et nous avons négocié de futures possibilités de coopération lors de rencontres bilatérales, dans la mesure du possible. Nous, la poste turque, avons atteint des résultats significatifs grâce à ces discussions et négociations. Le résultat le plus important a été la mise en place de nouvelles coopérations. Nous avons signé des protocoles d'accord avec plusieurs pays que nous estimons importants pour nous. J'espère profondément que nous coopérons sur de nombreux points, en particulier sur le commerce électronique.

Quel message souhaitez-vous communiquer aux Pays-membres de l'UPU suite à ce forum?

Il y a quelque chose qui doit vraiment être mis en avant. Le changement et la réforme font l'objet de discussions au sein de l'UPU depuis de nombreuses années, en particulier depuis quarante ou cinquante ans. Il est maintenant temps de concrétiser ces points de discussion. Par conséquent, les décisions prises à Istanbul jouent un rôle crucial et revêtent une dimension historique, et la Stratégie postale mondiale d'Istanbul est la principale clé pour le changement et la transformation.

Il serait très injuste de ne pas souligner ceci : tous les responsables de l'UPU, en particulier le Directeur général et le Vice-Directeur général ainsi que les chefs des unités du Bureau international, ont accompli des efforts et apporté une contribution inestimables dans ce processus de réforme. Nous apportons également notre soutien et portons notre intérêt non seulement au cours des réunions du Conseil d'administration, mais également à chaque réunion, à tous les niveaux. Je suis convaincu que ce changement restera inscrit dans l'histoire de l'UPU. **FR**

Pour des raisons de longueur et dans un souci de clarté, cette interview a été éditée.



Les opérateurs postaux peuvent réduire le coût des envois de fonds

L'argent envoyé par des proches travaillant à l'étranger peut transformer le niveau de vie d'une famille. De l'Albanie à l'Australie et de Bahrein (Royaume) au Bangladesh, les ponts indispensables établis entre les pays grâce aux envois de fonds permettent de soutenir les familles de migrants et de fournir aux enfants l'éducation dont ils ont tant besoin.

TEXTE DE : Bishar A. Hussein



L'argent envoyé par des proches travaillant à l'étranger peut transformer le niveau de vie d'une famille. De l'Australie à l'Albanie et de Bahrain (Royaume) au Bangladesh, les ponts indispensables établis entre les pays grâce aux envois de fonds permettent de soutenir les familles de migrants et de fournir aux enfants l'éducation dont ils ont tant besoin.

Pourtant, dans certaines parties d'Afrique, ces envois de fonds reviennent très cher. L'Afrique subsaharienne est la région la plus chère au monde en ce qui concerne les envois de fonds internationaux aux familles. L'année dernière, les Africains ont payé en moyenne presque 10% de charge pour chaque dollar envoyé. Ces coûts excessifs affectent plus durement les populations les plus pauvres, en particulier dans les zones rurales.

Prestation des services

Plus de 200 millions de personnes en Afrique comptent sur les versements provenant de l'étranger et quelque 80 millions d'entre elles vivent dans des zones rurales. L'absence de routes et de ponts, ainsi que d'autres éléments de l'infrastructure de base, peut rendre difficile l'accès pourtant si nécessaire aux services financiers. Par ailleurs, il existe aussi des coûts cachés considérables, notamment les frais de transport; le trajet implique des dangers potentiels, et les services fournis font l'objet de monopoles.

Tous ces problèmes augmentent les coûts et rendent inabordable la réception de fonds dans la région. Le défi, pour les gouvernements, les organisations internationales et les groupes de consommateurs, consiste à réduire ces coûts en trouvant des prestataires alternatifs pouvant fournir ces services de manière économique et fiable.

Une solution efficace pourrait venir d'un élément important dans la vie de la communauté africaine depuis plus de cent ans: le bureau de poste, humble, mais toujours présent. L'empreinte historique du bureau de poste et la confiance naturellement placée dans ces services communautaires renforcent la pertinence de la poste.

Changements rapides

Dans certains pays d'Afrique subsaharienne, les bureaux de poste se situent à moins de dix minutes de marche pour 42% des clients. En raison de cette proximité, les opérateurs postaux sont bien placés pour fournir des services financiers à leur clientèle. Les faits parlent d'eux-mêmes: au Bénin et à Madagascar, par exemple, 67% des destinataires de fonds se déplacent à pied au

bureau de poste pour récupérer leur argent. Il en est de même pour 57 et 62% des destinataires de fonds au Ghana et au Sénégal, respectivement.

La numérisation se propage aussi inexorablement en Afrique, peut-être même plus rapidement que dans de nombreuses régions du monde. Cette tendance impose des changements rapides sur le marché des transferts de fonds et révolutionne les systèmes de paiement. Pour les opérateurs postaux, les possibilités de développement de réseaux financiers durables pour les familles de migrants et d'autres services financiers sont immenses.

Tranches les plus pauvres

Les résultats de l'initiative relative aux services financiers postaux en Afrique, exemple de réussite dans le domaine des transferts de fonds via la poste en Afrique, appuient ces conclusions et mettent en avant l'urgence de la situation. Le rapport a été émis par le Fonds international de développement agricole et par ses partenaires, dont l'Union postale universelle. Il souligne le fait que nous ne pouvons pas nous permettre d'ignorer l'impact des coûts élevés sur les tranches des plus pauvres de la société.

La baisse des frais de transferts de fonds figure sur la liste des priorités de tous à l'échelle mondiale. Le Programme de développement durable à l'horizon 2030, dans le cadre de l'objectif 10, visant à réduire les inégalités, appelle à faire baisser au-dessous de 3% les coûts de transaction des envois de fonds effectués par les migrants et à éliminer les couloirs de transfert de fonds dont les coûts sont supérieurs à 5%.

Stratégie à long terme

Les postes sont bien positionnées pour contribuer à la réalisation de cet objectif: elles ont les réseaux, la logistique et des liens forts avec les gouvernements. Si ces relations sont associées à une stratégie à long terme et à un engagement à offrir des services financiers inclusifs, elles peuvent permettre de surmonter ce défi. Le moment d'agir, toutefois, est dès à présent. Les postes doivent se tourner vers l'extérieur et saisir cette opportunité.

*Originally published by "Daily Nation",
www.nation.co.ke.*

Australie

Dans le cadre de ses efforts pour réduire ses émissions liées au transport, **AUSTRALIA POST** introduit dans tout le pays des véhicules de distribution électriques à trois roues. Ces nouveaux scooters, fabriqués en Suisse, peuvent transporter un total de 195 kilogrammes, soit trois fois plus de courrier que les cyclomoteurs postaux habituels. À la différence des bicyclettes, les véhicules de distribution électriques peuvent être laissés sans surveillance, car leurs compartiments de rangement se ferment automatiquement quand le véhicule est éteint.

Estonie

OMNIVA et l'entreprise de télécommunications Levira ont installé trois boîtes aux lettres intelligentes dans le comté de Harju. Ces boîtes aux lettres sont installées avec les technologies de l'Internet des objets, fournissant des informations en temps réel sur l'utilisation des boîtes aux lettres et indiquant quand elles doivent être vidées. Cela permet de réduire les coûts et d'économiser du temps. La poste estonienne prévoit d'étendre le recours à de l'Internet des choses à ses opérations logistiques afin de mieux gérer ses processus.

France

LA POSTE française teste dans la ville de Nantes un chariot robot appelé «Assistant Livraison Facteur» (ALF) qui aidera les facteurs à distribuer les lettres et les colis. Cet assistant «intelligent» suit le facteur à 50 centimètres de distance grâce à une technologie qui détecte ses jambes. Par rapport à un chariot classique pouvant contenir jusqu'à 45 kilogrammes de courrier, ALF peut contenir jusqu'à 150 kilogrammes de courrier et améliore ainsi les conditions de travail des facteurs.

Inde

Le groupe **DEUTSCHE POST DHL** a lancé DHL SmarTrucking, une solution innovante de transport routier pour l'Inde. L'objectif de l'entreprise consiste à créer en Inde d'ici à 2028 une flotte de 10 000 véhicules interconnectés (Internet des objets). Cela implique aussi le recrutement de plus de 20 000 chauffeurs. La nouvelle solution aidera à réduire les délais de transit jusqu'à 50% par rapport à l'utilisation de véhicules normaux et garantira une fiabilité de plus de 95% en raison de sa visibilité de bout en bout en temps réel et des capacités de contrôle de température. Elle peut également aider les entreprises indiennes à atteindre des clients et des marchés de manière plus rapide et plus sûre.

Irlande

AN POST a distribué un million de colis dans le cadre de son service AddressPal, qui permet aux habitants d'Irlande d'acheter en ligne auprès d'entreprises américaines et britanniques qui ne livrent pas en Irlande. Quelque 200 000 clients irlandais se sont inscrits sur AddressPal.ie. Plus de 70% des colis distribués dans le cadre de ce service provenaient du Royaume-Uni, mais les volumes en provenance des États-Unis d'Amérique ont continué d'augmenter. En juin, AddressPal a reçu le prix Retail Customer Access Award (pour l'accès des clients aux achats en ligne) lors de la cérémonie des World Post & Parcel Awards (cérémonie mondiale de remise des prix pour la poste et les colis), tenue à Londres.

Kazakhstan

KAZPOST JSC forme les habitants de son pays à la culture numérique dans le cadre du programme national «Digital Kazakhstan». Les cours de formation sont organisés dans toutes les régions du Kazakhstan de juin à août 2018. Ils sont gratuits et couvrent quatre domaines: compétences numériques de base, administration en ligne et services publics en ligne, gouvernement ouvert et commerce électronique.

Corée (Rép.)

KOREA POST a ouvert un centre de traitement des données de masse conçu pour gérer une base de données relatives à 3,8 milliards de distributions de courrier par an. L'opérateur postal est aussi dans un processus d'intégration de l'intelligence artificielle et de la technologie des drones pour développer un nouveau système de distribution qui aiderait à atteindre les zones les plus éloignées dans le pays. La poste a déclaré que ces efforts étaient nécessaires pour «répondre de manière proactive aux changements liés à l'arrivée de la quatrième révolution industrielle».

Malaisie

POS MALAYSIA a lancé son dernier projet numérique, la carte 3D Hologram Raya Greeting Card. L'opérateur postal voulait créer un produit innovant combinant les médias numériques et les cartes postales traditionnelles. Il existe deux modèles de carte, qui incluent des vidéos. Les clients peuvent regarder les vidéos holographiques 3D au moyen d'une application mobile avec un projecteur holographique plastique fixé à leurs smartphones.

Nouvelle-Zélande

NEW ZEALAND POST forme son personnel à l'utilisation des nouveaux véhicules de distribution Paxster. Ces véhicules rouges et jaunes remplaceront les cyclomoteurs et bicyclettes. Ils peuvent contenir jusqu'à 200 kilogrammes de courrier et leurs batteries peuvent tenir jusqu'à 90 kilomètres. Les véhicules Paxster représentent un investissement pour l'avenir de l'opérateur postal, qui cherche à s'adapter aux volumes croissants de colis.

Pakistan

PAKISTAN POST a lancé un certain nombre de services en ligne pour répondre aux besoins des clients modernes dans le cadre de son initiative pour la numérisation. Les clients auront maintenant un accès en ligne à tous les services financiers que l'opérateur postal propose à l'aide de sa nouvelle solution logicielle centralisée (Centralized Software Solution-CSS), notamment pour les paiements de pension et les comptes d'épargne postaux.

Singapour

SINGAPORE POST installe 39 sites de casiers innovants à Punggol. Ils seront situés à une distance maximale de 250 mètres des immeubles d'habitation et dans les stations de métro. Les habitants pourront récupérer leurs paquets dans les nouveaux casiers de jour comme de nuit en introduisant les informations demandées sur des écrans numériques. L'opérateur postal fera la promotion de ce système innovant et fournira des instructions aux clients pour leur montrer comment utiliser les casiers.

Suède

POSTNORD STRÅLFORS a lancé un portail pour des solutions modernes d'impression 3D. Au début de l'année, l'entreprise a mis en place une coopération avec 3YOURMIND, une entreprise allemande de logiciels d'impressions 3D. Selon PostNord, l'entreprise cherche à se positionner auprès de ses clients en tant que partenaire pour la numérisation et à tirer parti des opportunités créées par le développement de la numérisation.

Suisse

La **POSTESUISSE** a étendu la distribution urgente d'échantillons médicaux par drone de Lugano à Berne. Elle souhaite aussi lancer ce projet à Zurich sous peu. L'opérateur postal et le fabricant de drones, Matternet, testent la liaison entre l'hôpital universitaire Inselspital et l'hôpital Tiefenau. Jusqu'à présent, plus de 1000 vols fructueux ont été réalisés dans le cadre du programme. Les drones transportent les échantillons de laboratoire efficacement et rapidement, permettant aux médecins et aux patients de gagner un temps précieux par rapport à une livraison par messenger.

Thaïlande

THAILAND POST a lancé un nouveau service permettant aux vendeurs locaux en ligne de livrer leurs produits à l'étranger à des tarifs inférieurs de 20% à ceux de leurs concurrents dans le monde. L'opérateur postal a connecté son portail à eBay pour plus de 10 000 commerçants thaïlandais. Selon la poste, la connexion de son service à eBay «aidera les vendeurs thaïlandais à bénéficier du commerce électronique international avec des coûts moins élevés».

L'opérateur postal a également lancé le service ePacket pour renforcer la compétitivité des commerçants en ligne thaïlandais. Le service ePacket est destiné aux entreprises expédiant des paquets pesant jusqu'à 2 kilogrammes vers 16 pays, dont les États-Unis d'Amérique, la République populaire de Chine, la République de Corée, le Japon et Singapour.

Ukraine

JSC UKRPOSHTA a ouvert un canal unique de distribution express avec JD.com, l'un des plus grands vendeurs au monde. Ce canal permettra la distribution des marchandises en provenance de la République populaire de Chine dans un délai de quatorze jours, alors que le délai de distribution moyen avec JD.com peut aller jusqu'à quarante-cinq jours. Ukrposhta a également étendu son projet de formation gratuite «E-Export School», qui aide des centaines d'entrepreneurs ukrainiens à se former en matière de commerce électronique et à pénétrer des marchés en ligne étrangers.

Articles d'Olena Muravyova.

Émirats arabes unis

EMIRATES POST GROUP (EPG) a reçu le prix Best Performance Project Award (meilleur projet de performance) de Saba Software Talent Management Solutions (solutions logicielles de gestion des talents). Conformément à la stratégie des Émirats arabes unis en matière d'administration en ligne, la poste a remplacé son système d'évaluation des performances sur papier par le logiciel d'évaluation «Talent Platform», qui lui permet de gérer et évaluer plus efficacement les performances des employés. La plate-forme, disponible en arabe et en anglais, contribue à améliorer la communication entre les responsables et le personnel et fait le lien entre les indicateurs de performance individuels et les objectifs stratégiques de l'opérateur désigné, rendant clairs les objectifs personnels.

Amérique (États-Unis)

AMAZON a élaboré une nouvelle solution de distribution appelée «Hub by Amazon» dans le cadre de laquelle des consignes à colis sont installées dans les immeubles d'habitation. Dans le pays, plus de 500 000 habitants utilisent déjà ce système innovant pour recevoir des livraisons venant de partout, et pas seulement d'Amazon. Ces consignes simplifient les livraisons en fournissant aux habitants un accès sûr à leurs colis, de jour comme de nuit. Cela fournit aux livreurs un endroit unique et pratique pour distribuer les paquets.

Zimbabwe

ZIMPOST a lancé deux nouveaux services numériques offrant davantage de commodité à ses clients. Le Virtual Post Office (bureau de poste virtuel) est un portail interactif sur le Web où les clients peuvent faire une visite en ligne d'un bureau de poste, poser leurs questions et accéder à tous les services que les bureaux de poste physiques proposent. Le deuxième service, Zimpost Mall, est une plate-forme d'achats en ligne où les clients peuvent acheter des marchandises et comparer les prix des différents vendeurs locaux et internationaux.

FOLLOW US

**We're
SOCIAL!**





Rejoignez maintenant les milliers de lecteurs satisfaits. Abonnez-vous pour recevoir quatre numéros par an de notre magazine phare dans l'une des sept langues.

Les particuliers partout dans le monde peuvent s'abonner pour 50 CHF par an. Des tarifs réduits spéciaux s'appliquent aux Pays-membres de l'UPU.

Envoyez-nous dès maintenant votre commande par télécopie **(+4131350 37 11)** ou par courrier électronique **(publications@upu.int)** en fournissant les informations ci-après →



S'ABONNER MAINTENANT

PRÉNOM ET NOM

FONCTION

ORGANISATION/OPÉRATEUR

ADRESSE POSTALE COMPLÈTE

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

TÉLÉPHONE

TÉLÉCOPIE

LANGUE SOUHAITÉE

☐ ANGLAIS

☐ ARABE

☐ ALLEMAND

☐ ESPAGNOL

☐ FRANÇAIS

☐ CHINOIS

☐ RUSSE



UPU_UN



universalpostalunion

POST-EXPO2018

POSTAL • COURIER • EXPRESS

**FORUM MONDIAL DES ENTREPRISES POSTALES,
ORGANISÉ PAR L'UNION POSTALE UNIVERSELLE**

HAMBOURG (ALLEMAGNE), DU 9 AU 11 OCTOBRE 2018

Venez nous rejoindre au **Forum mondial des entreprises postales**, organisé dans le cadre de POST-EXPO. Cette année, l'UPU propose un programme passionnant, à la fois plus interactif et enrichissant pour les participants. Visitez le site Internet de POST-EXPO pour tous les détails du programme **www.postexpo.com**

Découvrez nos dernières technologies en visitant **le stand de l'UPU à l'étage supérieur**, où nos experts répondront à vos questions et vous informeront sur la gestion de la chaîne logistique postale, le commerce électronique inclusif et les solutions en ligne.



UPU | **UNIVERSAL
POSTAL
UNION**

Souhaitez-vous participer à notre concours de photos de timbres autocollants?

Il vous suffit de prendre une photo de vous-même sur le stand et d'enregistrer votre inscription avec votre adresse électronique. En participant à ce concours, vous pourriez gagner un bon de voyage d'une valeur de 1000 CHF. Les résultats seront annoncés par courrier électronique après l'événement.

Le bon de voyage doit être réservé auprès de Carlson Wagonlit, von Werdt-Passage 5, 3001 BERNE (SUISSE)



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.

photos: 03/02: Pictum; Betsy Studios



MAIL AUTOMATION

PARCEL AUTOMATION

LIFECYCLE SERVICES