

# UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger  
le secteur postal depuis 1875

Décembre, n° 2/18



UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

## Les pays forment un esprit de solidarité

10

Renforcement  
inclusif des  
capacités avec  
TRAINPOST

12

En couverture

20

L'Éthiopie  
fait l'histoire





**6** AVANT-PROPOS  
**Congrès extraordinaire  
de l'UPU – signé, scellé,  
distribué!**

**7** NOTE DE LA  
RÉDACTRICE EN CHEF  
**Maintenir l'élan**

**8** EN BREF  
**L'UPU fournit aux postes  
la carte pour leur voyage  
le long de la route  
de la soie numérique**

**9** Mise à jour concernant  
la décision des États-Unis  
d'Amérique de quitter  
l'UPU

**31** REPORTAGE  
**Respect des normes de  
sécurité postale en honneur**

**36** TOUR D'HORIZON

**10**

SOLUTION SOUS LES PROJECTEURS

## Renforcement inclusif des capacités avec TRAINPOST

L'exploitation postale étant l'une des activités les plus gourmandes en main-d'œuvre à l'échelle mondiale, la poste doit promouvoir le développement de son personnel pour transformer cette dépendance à l'égard des ressources humaines en un atout.



**20**

ENTRETIEN

## L'Éthiopie fait l'histoire

L'Éthiopie vit un moment exceptionnel de l'histoire postale en accueillant le premier Congrès de l'UPU jamais tenu en Afrique subsaharienne et le deuxième Congrès extraordinaire organisé par l'UPU.

# UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger  
le secteur postal depuis 1875

# CONTENU

12

EN COUVERTURE

## Les pays forgent un esprit de solidarité

Le deuxième Congrès extraordinaire jamais organisé par l'UPU, tenu à Addis-Abeba (Éthiopie), a été un moment charnière pour faire avancer l'organisation sur plusieurs fronts.

23

REPORTAGE

### Les ministres saluent le rôle clé joué par la poste dans le développement

Lors de la Conférence stratégique ministérielle 2018 de l'UPU, les ministres du monde entier chargés de la poste ont reconnu que le réseau postal était un atout dans la promotion du développement socioéconomique national.

27

STATISTIQUE DES SERVICES POSTAUX

### Les derniers chiffres de l'UPU indiquent un potentiel de croissance

Une augmentation prometteuse des volumes postaux sur le plan international indique que le marché postal récolte finalement les fruits de la transformation numérique, selon Mauro Boffa, économiste à l'UPU.

34

LA FAMILLE ONUSIENNE

### L'UPU et l'OMD œuvrent ensemble à la coopération poste-douanes en Amérique latine

En collaboration avec l'Organisation mondiale des douanes et avec le soutien de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal, Correo Uruguayo et les douanes uruguayennes, l'UPU a organisé un atelier conjoint poste-douanes pour l'Amérique latine afin de renforcer la coopération entre les opérateurs postaux et les douanes.

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.

**Décembre 2018**  
**n° 2/18**

**RÉDACTRICE EN CHEF:**  
Kayla Redstone (KR)

**AUTEURS:** David Dadge (DD),  
Olena Muravyova (OM),  
Pooran Parampath (PP)

**GRAPHISME:**  
Sonja Denovski

**SOUSCRIPTIONS:**  
publications@upu.int

**PUBLICITÉ:**  
kayla.redstone@upu.int

**PHOTO DE COUVERTURE:**  
Mark Prosser

**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](https://news.upu.int/magazine)



# DIX RAISONS D'ÊTRE DE L'UPU

## #1 GARANTIR LE TERRITOIRE POSTAL UNIQUE

Les 192 pays-membres de l'UPU et les réseaux postaux qu'ils gèrent représentent le plus grand réseau de distribution à l'échelle mondiale. La liberté de transit des envois postaux est garantie sur un territoire unique et les membres de l'UPU se sont engagés à respecter les règles concernant les échanges postaux internationaux.

## #2 RELIER LES RÉSEAUX

L'interconnexion des réseaux postaux est essentielle à une exploitation efficace des services postaux internationaux. L'UPU joue un rôle prépondérant dans la normalisation et la création de solutions techniques pour les échanges de données informatiques, de paquets et d'autres informations.

## #3 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Sans la qualité de service, il est impossible de développer les marchés et gagner la confiance des clients. L'UPU a mis en place toute une série de systèmes de solutions et d'initiatives de diffusion d'informations pour aider les postes à améliorer leur qualité de service.

## #4 PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT SOCIOÉCONOMIQUE

Le réseau postal est un moteur de l'économie nationale facilitant chaque jour des millions de transactions physiques, électroniques et financières. L'UPU assiste ses Pays-membres dans la mise en place du développement de services financiers inclusifs et durables.

## #5 FACILITER LE COMMERCE

À l'ère de la mondialisation et de la croissance du commerce électronique, les postes sont des partenaires idéaux pour faciliter le commerce, notamment aux microentreprises et petites et moyennes entreprises (MPME). L'UPU fournit un cadre juridique réglementaire et technique pour appuyer le développement des MPME par le biais de l'infrastructure postale.

## #6 AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES POSTAUX

La notion de service postal universel est fondamentale pour l'UPU. Le droit aux services postaux de base de qualité couvrant l'ensemble du territoire national et accessibles à un prix abordable est plus important que jamais. Par ses ateliers et missions d'experts, l'UPU aide les pays à définir leur service postal universel et à introduire un cadre réglementaire dans le secteur.

## #7 ŒUVRER POUR RÉFORMER LE SECTEUR

La réforme du secteur postal demeure une priorité majeure pour la coopération au développement pour la période. L'UPU œuvre dans de nombreux domaines pour offrir aux pays une assistance structurée dans la réforme : relever le profil de la réforme postale parmi les institutions financières internationales, faciliter l'échange de bonnes pratiques et élaborer des guides pour le suivi, le soutien et l'évaluation de la réforme.

## #8 DÉVELOPPER LES MARCHÉS

Le marché postal évolue rapidement en s'adaptant à l'ouverture à la concurrence et aux avancées technologiques. L'UPU analyse ces changements et publie des études économiques et autres pour assurer que les Pays-membres et les principaux acteurs du secteur aient une vision claire des tendances régionales et mondiales et identifient les facteurs qui favorisent ou entravent le développement des services postaux.


## #9 SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Profondément insérés dans le tissu socioéconomique de leur pays, les services postaux jouent leur rôle dans le développement durable au bénéfice tant du secteur que de la planète. L'UPU appuie les opérateurs postaux dans les efforts qu'ils déploient pour intégrer le développement durable dans leurs activités.

## #10 COORDONNER AVEC LES PARTENAIRES INTERNATIONAUX

Organisation intergouvernementale et institution spécialisée des Nations Unies, l'UPU est le seul organisme représentant le secteur postal dans son ensemble et négociant en son nom. Elle répond à bon nombre de problèmes mondiaux, en coopération avec d'autres institutions spécialisées.





# 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](http://www.wnsstamps.post)**





# Congrès extraordinaire de l'UPU – signé, scellé, distribué!

« Il n'y a plus aucun doute que la réforme de l'Union, c'est la réforme du secteur postal, mais si l'UPU doit rester effective et efficace en tant que centre nerveux même du secteur, nous avons aussi besoin de votre aide constante. »

Je suis convaincu que l'UPU sort de cinq journées d'intenses discussions et décisions tenues en Éthiopie avec un sens renouvelé de son rôle et de sa responsabilité. Nos débats, qui se sont déroulés dans le décor inspirant de la salle de conférences Nelson Mandela de l'Union africaine, ont été une contribution à la relance d'un secteur qui a connu des hauts et des bas ces dernières années, mais continue à desservir avec succès ses milliards de clients.

Tout au long de la semaine, j'étais conscient que la discussion des sujets laissés en suspens après le Congrès d'Istanbul 2016 pourrait être considérée comme de la gestion interne de l'UPU; toutefois, j'ai trouvé encourageantes la passion des délégués et leur sagesse. Toutes les délégations semblaient savoir d'instinct que les discussions sur la santé de cette organisation étaient indissociables de la robustesse générale du secteur postal international, et cela de nombreuses manières.

Les modifications des procédures d'élection et la mise en place d'une représentation régionale équilibrée sont des exemples des décisions qui auront de profondes répercussions. L'UPU aura désormais des procédures plus souples et un portefeuille de services plus intégré pour mieux servir le secteur postal. La résolution de la question difficile de la Caisse de prévoyance de l'UPU est également en phase finale. L'UPU a bien avancé sur le système de contributions et

une solution définitive de ce problème semble envisageable en 2020.

J'ai aussi été touché par l'accord concernant les petits États insulaires en développement, l'une des plus importantes décisions jamais prises par un Congrès. Cette décision historique réduira les contributions de ces États, leur permettant ainsi d'être pleinement impliqués dans le processus décisionnel de l'UPU. J'ai longtemps craint que les pays comptant moins de 200 000 habitants aient de la peine à payer leur cotisation de membre et risquent de perdre leur voix. Les petits États insulaires en développement retrouvent leur voix grâce à la décision d'Addis-Abeba, et je me réjouis que cette voix se fasse entendre aux futurs Congrès.

Pour toutes ces raisons, je suis convaincu que le Congrès extraordinaire a été un franc succès, notamment grâce aux efforts de la poste éthiopienne et du Ministère éthiopien des technologies de l'information et de la communication. Il n'y a plus aucun doute que la réforme de l'Union, c'est la réforme du secteur postal, mais, si l'UPU doit rester effective et efficace en tant que centre nerveux même du secteur, nous avons aussi besoin de votre aide constante.

**Bishar A. Hussein**, Directeur général du Bureau international de l'Union postale universelle

**NOTE DE LA  
RÉDACTRICE EN CHEF**

# **MAINTENIR L'ÉLAN**

Dans notre dernière édition d'UNION POSTALE, nous vous avons donné un aperçu des discussions prévues au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba. Cette fois-ci, nous avons le plaisir de partager ses résultats.

Notre article de couverture présentera aux lecteurs les principaux aboutissements de ces cinq journées, qui ont vu notre Union avancer sur les sujets clés relatifs à la durabilité de l'UPU et du secteur postal. D'autres contributions donneront un aperçu de certains événements parallèles au Congrès, notamment de la Conférence stratégique ministérielle et de la cérémonie de remise de certificats aux premières postes qui ont participé au nouveau programme de certification en matière de sécurité de l'UPU.

Cette édition nous permet également de faire le point sur l'état du secteur sur la base des dernières statistiques postales de l'UPU.

Nous espérons que vous l'apprécierez.

**Kayla Redstone**, rédactrice en chef





Les participants à l'atelier visitent Kazpost

## L'UPU fournit aux postes la carte pour leur voyage le long de la route de la soie numérique

TEXTE: David Dadge

Il y a plus de huit cents ans, le marchand et explorateur italien Marco Polo a traversé l'Asie centrale sur son chemin vers la République populaire de Chine.

Il a raconté ses expériences dans son *Livre des merveilles, le devisement du monde* en mettant en exergue le commerce varié entre l'Asie et l'Europe.

Si le grand explorateur italien vivait aujourd'hui, il reconnaîtrait le mouvement des biens matériels le long des voies commerciales connues sous le nom de la route de la soie, même si les trains et les camions ont remplacé les longues caravanes sinueuses d'attelages tirés par des chevaux.

Au XXI<sup>e</sup> siècle, il existe une nouvelle route invisible à l'œil nu et composée de milliers de kilomètres de câbles. Grâce à l'essor d'Internet et du commerce électronique, c'est cette route de la soie électronique qui appelle de nouveaux explorateurs.

Une préoccupation centrale des pays et opérateurs postaux consiste à exploiter cette nouvelle route numérique tout en continuant à tirer profit des échanges commerciaux réels.

Pour aider les postes à jouer leur rôle, l'UPU a conçu un nouveau programme très innovant destiné à stimuler la transformation numérique et le développement postal régional.

En octobre dernier, l'UPU a rassemblé les cadres supérieurs des opérateurs postaux de la région à Astana (Kazakhstan) pour discuter de la diversification et de la transformation numérique du secteur postal.

La réunion d'Astana a été la première phase d'un programme qui en comporte trois. La deuxième phase consistera à mesurer les progrès et conduira en 2020 à la phase finale, destinée à évaluer la réussite globale du programme. Des programmes similaires ont été lancés dans la région arabe, dans la Communauté des États indépendants et dans les Caraïbes.

Les programmes régionaux font partie des activités générales de l'UPU menées à l'échelle mondiale et visent à faciliter la diversification et la transformation numérique des postes. Envisagés ensemble, ils sensibilisent les postes au rôle central de l'UPU joué dans la promotion du secteur postal.

Chaque opérateur participant bénéficie de l'assistance directe d'un conseiller et se voit fournir des études de cas et des informations de référence. Une application mobile est offerte si nécessaire pour améliorer les opérations postales. Le kit de démarrage fonctionne au niveau 2G et offre une connectivité numérique et une plate-forme de commerce électronique.

«Le rôle de l'UPU consiste à promouvoir la transformation numérique et la diversification des postes de manière à les placer dans les meilleures conditions possibles pour mettre à profit le commerce électronique et contribuer pleinement à l'économie de leur pays.»

Chaque opérateur reçoit le déploiement standard de services électroniques, de règles et de normes et bénéficie d'une formation sur l'amélioration des services que permettent ces innovations.

Les hauts représentants des opérateurs postaux ont partagé à Astana des informations et expériences et ont procédé à l'évaluation des besoins.

Le programme donnera aux cadres supérieurs les moyens et outils nécessaires pour transformer et diversifier leur poste.

L'auto-évaluation incite également les postes à passer aux étapes suivantes de leur transformation numérique.

«Le rôle de l'UPU consiste à promouvoir la transformation numérique et la diversification des postes de manière à les placer dans les meilleures conditions possibles pour mettre à profit le commerce électronique et contribuer pleinement à l'économie de leur pays», a déclaré Paul Donohoe, Chef du programme «Commerce, économie numérique et commerce électronique» de l'UPU. **DD**



# MISE À JOUR CONCERNANT LA DÉCISION DES ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE DE QUITTER L'UPU

Dans une lettre reçue le 17 octobre, le Gouvernement des États-Unis d'Amérique a informé Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, de son intention de se retirer de l'Union. Ce retrait prendra effet une année après la date de réception.

M. Hussein a exprimé son regret au sujet de cette décision en déclarant que «l'UPU reste engagée dans la réalisation des nobles buts de la collaboration internationale en travaillant avec l'ensemble de ses 192 Pays-membres pour veiller à ce que le traité serve au mieux les intérêts de chacun».

Il a noté que les inquiétudes sous-jacentes à la décision des États-Unis d'Amérique ont également été exprimées par d'autres Pays-membres et que l'UPU s'employait actuellement à les cerner à temps pour les traiter au Congrès de 2020.

---

«L'UPU reste engagée dans la réalisation des nobles buts de la collaboration internationale en travaillant avec l'ensemble de ses 192 Pays-membres pour veiller à ce que le traité serve au mieux les intérêts de chacun»

---

Pour sa part, Pascal Clivaz, Vice-Directeur général de l'UPU, s'est déclaré optimiste sur une solution permettant de révoquer cette décision: «La décision des États-Unis d'Amérique de se retirer des traités de l'UPU est sérieuse, mais je suis convaincu que nous pouvons régler l'affaire à l'amiable avec l'appui d'autres membres.»

Lors des réunions du Conseil d'administration (CA) de l'UPU tenues en octobre 2018, les membres ont décidé d'accélérer les discussions en vue de solutions qui devraient être présentées à la session du CA d'avril 2019.



# Renforcement inclusif des capacités avec TRAINPOST

**TEXTE:** Pooran Parampath, expert «Formation», UPU

L'exploitation postale étant l'une des activités les plus gourmandes en main-d'œuvre à l'échelle mondiale, la poste doit promouvoir le développement de son personnel pour transformer cette dépendance à l'égard des ressources humaines en un atout.

Les postes ont reconnu ce besoin il y a longtemps et pris de nombreuses initiatives afin de renforcer les capacités au niveau national. L'UPU a lancé divers projets de développement des ressources humaines pour compléter ces efforts. Un exemple est TRAINPOST, qui comporte une série de cours dispensés à distance via Internet au bénéfice du personnel postal.

## Renforcer les capacités

La Direction du développement et de la coopération du Bureau international a lancé TRAINPOST en 2004 comme moyen de partager les techniques de formation avec les cadres des opérateurs postaux. TRAINPOST s'est depuis développé pour devenir une plate-forme d'apprentissage à distance à part entière offrant des cours modulaires gratuits sur les domaines tels que la réforme et la régulation postale, les produits postaux, les services financiers, la gestion des opérations postales, les technologies postales et les techniques de gestion des ressources humaines.

La stratégie de l'UPU en matière de coopération au développement affirme l'importance du renforcement des capacités sur l'ensemble du réseau postal mondial. Selon cette stratégie, l'UPU mène un certain nombre d'activités de formation dans les régions en organisant par exemple des

ateliers de formation des formateurs, en soutenant les centres régionaux et nationaux de formation et en finançant des bourses qui donnent au personnel dans les pays en développement la possibilité de participer aux ateliers de l'UPU.

TRAINPOST, pièce maîtresse de cette stratégie en matière de coopération au développement, complète le travail sur le terrain en permettant d'étendre la formation et d'en réduire les coûts. Grâce à une seule connexion à Internet, les apprenants sont en mesure de surmonter les restrictions géographiques.

Les chiffres montrent en effet que la portée de TRAINPOST est véritablement mondiale. Quelque 19 000 employés postaux dans 190 pays ont utilisé cet outil pour promouvoir leur développement professionnel. La région arabe, suivie par l'Afrique, présente le plus haut taux de participation à la plate-forme.

TRAINPOST a égalisé l'expérience de formation dans l'ensemble des régions, indépendamment des niveaux de développement, en permettant au personnel des opérateurs qui ne peuvent pas financer des cours en classe coûteux de bénéficier du même contenu. Dans certaines régions, les opérateurs et régulateurs postaux ont même lié TRAINPOST à leur système d'évaluation des performances.

## Passer au numérique

En s'efforçant de rationaliser le processus de certification «TRAINPOST» au profit des apprenants du monde entier, l'UPU a récemment introduit une certification numérique automatique sur la plate-forme. Il s'agit d'assurer que les apprenants reçoivent leur certificat dès qu'ils ont réussi chaque cours et de permettre à l'équipe de formation de l'UPU de consacrer plus de temps au soutien des apprenants.

Les apprenants peuvent accéder aux certificats numériques pour les cours suivis à partir de janvier 2018 en se connectant à leur compte TRAINPOST et en cliquant sur le message de notification les avertissant que leur certificat est prêt.

À l'avenir, l'UPU espère passer à un apprentissage numérique pleinement immersif et prévoit d'offrir en ligne un tutorat, un support multimédia et une plate-forme de discussion conviviale. **PP**

Pour un accès à Trainpost, visitez le site [upu-trainpost.com](http://upu-trainpost.com). Pour toute information complémentaire, écrivez-nous à [UPU.Trainpost@upu.int](mailto:UPU.Trainpost@upu.int).



## Témoignage – Apprenti auprès d’Emirates Post

Mohammad Jahangir, employé d’Emirates Post, a obtenu en 2017 les meilleurs résultats dans la majorité des cours TRAINPOST en décrochant les certificats en comptabilité analytique, en marchandises dangereuses et batteries au lithium, en philatélie et en services financiers postaux. M. Jahangir, qui travaille depuis seize ans dans le domaine des opérations postales, a présenté à UNION POSTALE son expérience avec TRAINPOST.

### Qu’est-ce qui a éveillé votre intérêt pour TRAINPOST?

Je travaille actuellement dans la distribution. J’ai aussi de l’expérience en traitement du courrier recommandé et des envois EMS, en tri du courrier, en scellement des sacs de courrier international et en saisie de données. Lorsque j’ai découvert TRAINPOST, j’ai vu que ses cours seraient utiles à mon travail. Mon supérieur m’a aussi recommandé de les suivre.

### Comment les cours TRAINPOST vous aident-ils dans votre travail quotidien?

J’ai beaucoup appris par TRAINPOST, notamment sur l’EMS. Ces cours sont très utiles à mon travail.

### Comment vous êtes-vous préparé aux tests?

La préparation à ces tests demande du temps. J’ai d’abord lu les diapositives au bureau après le travail. Ensuite, après avoir terminé un module, j’ai téléchargé tout le matériel nécessaire pour l’étudier et réviser à la maison.

### Avez-vous l’intention de suivre d’autres cours à l’avenir?

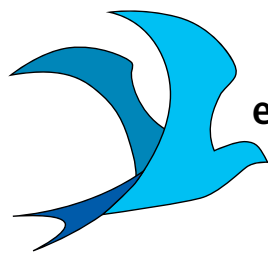
À mon avis, les cours TRAINPOST sont très utiles au travail et j’aimerais beaucoup en suivre plus en 2019.

### Que souhaitez-vous dire pour encourager les autres apprenants de TRAINPOST?

Je dirais que, si vous travaillez dans le secteur postal, vous devez essayer des cours TRAINPOST parce qu’ils sont très utiles. Ce que vous apprenez peut vous aider à mieux faire votre travail. Tous les cours sont bien conçus, ce qui facilite l’apprentissage. **OM**







# Les pays forgent un



# esprit de solidarité



Le deuxième Congrès extraordinaire jamais organisé par l'UPU, tenu à Addis-Abeba, a été un moment charnière pour faire avancer l'organisation sur plusieurs fronts.

**TEXTE:** Kayla Redstone

En s'adressant aux journalistes lors de la conférence de presse d'ouverture, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a souligné l'importance de l'Union comme organisation multilatérale capable de réunir 192 réseaux postaux différents.

«Quelles que soient les avancées technologiques réalisées, si vous commandez des marchandises en République populaire de Chine ou sur eBay, ce n'est pas la technologie qui va livrer le colis à son destinataire. Il faut encore quelqu'un pour s'acquitter physiquement de cette tâche, et telle est l'inestimable expérience de l'UPU», a souligné M. Hussein.

«Nous, l'UPU, sommes le moteur. Nous devons être efficaces et structurés afin que le secteur postal élargi non seulement continue d'exister, mais également qu'il se développe et s'améliore pour ses clients», a-t-il ajouté.

Les mots du Directeur général ont mis en évidence un thème général du Congrès extraordinaire: la solidarité, qui est la seule manière d'avancer sur les problèmes essentiels à l'avenir de l'Union et de la poste. Les délégués des gouvernements, régulateurs et opérateurs postaux de 141 Pays-membres de l'UPU ont participé à la réunion de septembre pour continuer les discussions concernant la réforme de l'Union, le plan d'intégration des produits et le plan de rémunération intégrée, la réforme du système de contribution de l'UPU et la durabilité de sa Caisse de prévoyance.



En ouvrant le Congrès extraordinaire, Mulatu Teshome, Président éthiopien de l'époque, a attiré l'attention sur l'importance des décisions à prendre à Addis-Abeba pour le secteur. «Les questions à l'ordre du jour sont parmi les plus importantes de la longue histoire de l'UPU. Le Congrès extraordinaire offre la possibilité de poser les fondations d'un avenir meilleur pour le réseau postal mondial», a-t-il déclaré.

Ubah Mohammed Hussien, Ministre éthiopienne des technologies de l'information et de la communication, qui a présidé le Congrès extraordinaire, a ajouté que cette rencontre était «essentielle à la durabilité de l'UPU et à l'avenir de l'ensemble du secteur postal».

Après cinq journées intenses de réunions, qui se sont souvent prolongées tard dans la soirée, les membres sont parvenus à un compromis sur la plupart des sujets et ont décidé une voie à suivre pour ceux qui n'ont pas pu être conclus durant la semaine.

### Avancement de la réforme

Le Congrès extraordinaire a permis de parvenir à un consensus dans l'une des plus vieilles discussions menées au sein de l'UPU: la réforme de l'Union.

L'idée d'une réforme organisationnelle était discutée depuis plus de quarante ans sous différentes formes. La structure actuelle, qui comprend le Conseil d'administration (CA), pilier gouvernemental de l'UPU, et le Conseil d'exploitation postale (CEP), son pilier opérationnel, a été décidée par le Congrès de Séoul 1994; chaque Congrès suivant chargeait le CA d'étudier des options pour restructurer l'organisation et améliorer ses méthodes de travail.

«Nous, l'UPU, sommes le moteur... afin que le secteur postal élargi non seulement continue d'exister, mais également qu'il se développe et s'améliore pour ses clients.»

Le CA a présenté une proposition de réforme au Congrès d'Istanbul 2016; même si les Pays-membres sont parvenus à des avancées importantes dans la mise en œuvre des modifications des principes de travail de l'Union, ils n'ont pas pu se mettre d'accord sur les changements structurels nécessaires.

Après deux années d'intense travail, le Groupe ad hoc sur la réforme de l'Union, présidé par la République populaire de Chine, a présenté un ensemble de propositions visant à accélérer le processus décisionnel et à améliorer l'efficacité et la gestion des ressources de l'UPU, à instituer un système de répartition spécifiée et équitable des Pays-membres ainsi qu'à renforcer le rôle et la pertinence de l'UPU. Ses recommandations ont été adoptées à une large majorité à Addis-Abeba.

Selon Hongtao Gao, Directrice générale adjointe du Département des affaires extérieures de la poste chinoise et modératrice pour la réforme de l'Union, ceux qui ont élaboré les propositions avaient «surmonté leurs différences régionales, nationales et de développement pour parvenir à un consensus». M<sup>me</sup> Gao a ajouté que les mesures adoptées «contribuaient à améliorer la gouvernance de l'Union».

Certaines décisions réaffirment des aspects fondamentaux de l'UPU tels que son rôle comme organisation intergouvernementale et institution spécialisée de l'ONU ainsi que la séparation fonctionnelle, mais non juridique, de ses deux organes de travail. D'autres améliorent nettement le processus électoral en élargissant le CEP pour assurer

Questions et réponses: **Hongtao Gao**, Directrice générale adjointe du Département des affaires extérieures de la poste chinoise et modératrice pour la réforme de l'Union



### UNION POSTALE: Pouvez-vous expliquer tout le travail accompli sur les propositions concernant la réforme accompli depuis notre dernière rencontre à Istanbul?

Hongtao Gao: La réforme de l'Union a représenté une très lourde responsabilité. Grâce au soutien des Pays-membres, la République populaire de Chine a été désignée en 2016 au Congrès d'Istanbul pour assumer la présidence du Groupe ad hoc sur la réforme de l'Union. Dès la création du groupe, ses 76 Pays-membres et observateurs ont activement contribué à l'avancement de ses travaux. Le groupe ad hoc a tenu quatre réunions et mené une enquête auprès de l'ensemble des Pays-membres. Ensuite, une équipe de travail plus réduite a été créée pour résoudre les problèmes les plus urgents. Elle a tenu trois réunions physiques à Berne avant la session du CA d'octobre dernier (2017) afin d'élaborer une approche consensuelle de la réforme. Cette année, une session spéciale a eu lieu à Shanghai pour finaliser les propositions sur la réforme et les documents à soumettre au Congrès extraordinaire.



que toutes les régions soient équitablement représentées dans le travail de l'Union entre les Congrès, comme c'est déjà le cas au CA.

Ainsi, le CEP aura désormais 48 sièges au lieu de 40, les sièges supplémentaires étant répartis entre l'Afrique, l'Asie du Sud et Océanie, l'Europe de l'Est et Asie du Nord ainsi que l'hémisphère occidental. Au moins un tiers des membres de chaque groupe géographique sera renouvelé à chaque Congrès pour permettre à tout Pays-membre d'être élu membre du CEP.

Les membres sont également convenus d'étudier le besoin d'établir un Congrès à mi-terme permanent, sur la base d'une évaluation du Congrès extraordinaire 2018.

Le CA sera chargé d'instituer une nouvelle équipe spéciale pour examiner cette question et préparer les recommandations au Congrès de 2020.

### Moderniser les produits postaux

Durant le Congrès de cinq jours, l'Union a également fait des progrès significatifs vers la modernisation des produits postaux et les structures de rémunération qui leur sont associées.

Toute une série de propositions soumises au Congrès par le CA et le CEP au sujet du plan d'intégration des produits ont eu pour objectif de mettre à jour le portefeuille actuel de produits de l'UPU pour aider les postes à mettre à profit la croissance du marché du commerce électronique et à répondre à l'évolution des besoins des consommateurs.

Au Congrès d'Istanbul, les Pays-membres avaient déjà accepté la première phase du plan d'intégration des produits, qui prévoyait qu'ils adopteraient des modifications du portefeuille des produits répondant au nombre croissant de marchandises dans le flux de la poste aux lettres, notamment un reclassement des envois postaux selon le contenu et l'obligation d'apposer un code à barres normalisé sur les envois de la poste aux lettres contenant des marchandises.

S'appuyant sur cette nouvelle catégorisation, la deuxième phase prévoyait de reclasser plusieurs autres produits et d'établir la feuille de route pour la réalisation du plan d'intégration des produits. Celle-là comprenait un calendrier de modification de la gamme des services supplémentaires, l'introduction de l'échange obligatoire de

«Le CEP aura désormais 48 sièges au lieu de 40, les sièges supplémentaires étant répartis entre l'Afrique, l'Asie du Sud et Océanie, l'Europe de l'Est et Asie du Nord ainsi que l'hémisphère occidental.»

données électroniques préalables sur les envois postaux d'ici à 2021 et des propositions visant à un remaniement plus régulier du portefeuille des produits de l'UPU. Hormis la proposition de rendre obligatoire le service des envois avec suivi à partir de 2020, toutes les propositions du CEP ont été acceptées par le Congrès extraordinaire.

Je dois dire qu'une méthode de travail inclusive et transparente a aussi largement contribué au succès de ce travail, car elle a aidé notre groupe ad hoc à renforcer la confiance parmi les Pays-membres; en effet, un consensus est impossible sans l'engagement dans la bonne direction ni la confiance entre les différentes parties.

**Vous êtes parvenus à un consensus sur tous les points. Comment décririez-vous les discussions menées à Addis-Abeba?**

Nous pouvons voir que les discussions concernant la réforme de l'Union se sont déroulées sans accroc et que la plupart des propositions sur la réforme ont été adoptées par consensus. Je dois réaffirmer que ce sont les efforts conjoints déployés par tous les Pays-membres qui ont conduit au consensus sur tous les points. Même si nous (le groupe ad hoc) avons joué notre rôle, ce sont eux qui ont pris la décision. Ils ont manifesté leur confiance dans l'Union et dans la République populaire de Chine. J'apprécie beaucoup cet esprit de coopération.

### Pouvez-vous expliquer l'importance des décisions prises sur la réforme pour la pérennité future de l'UPU?

Je suis convaincue que la nouvelle structure aidera à améliorer le fonctionnement et l'efficacité du processus décisionnel des organes de l'Union en impliquant davantage de membres dans le pilier opérationnel, en simplifiant le mécanisme d'élection et en renforçant l'autorité du pilier gouvernemental sur les questions transversales. Tout cela contribuera très certainement à améliorer la gouvernance de l'Union.

Mon plus grand espoir est de voir cette réforme structurelle aider à renforcer la confiance et la coopération entre les Pays-membres, qui contribuera au consensus sur d'autres sujets sensibles.

*(Édité par souci de clarté et de concision.)*



«Je pense que ces décisions mettent en évidence la volonté de la communauté postale mondiale de s'adapter à l'évolution du marché, à la réduction des volumes de courrier et à l'essor de l'e-commerce sur tous les continents», a déclaré Jean-Paul Forceville, Directeur des relations européennes et internationales à La Poste française, qui a codirigé les discussions sur le plan d'intégration des produits.

Sur la base des décisions prises, le CEP continuera à développer le plan pour présenter au Congrès de 2020 des recommandations concernant les services supplémentaires et une nouvelle proposition de service des envois avec suivi obligatoire. Il sera aussi chargé de réaliser le plan d'intégration des produits afin d'assurer que toutes les postes soient prêtes à mettre en œuvre les nouvelles exigences en matière d'échange de données électroniques préalables d'ici à 2021. Il s'agit là d'une avancée majeure permettant d'aligner leurs opérations sur la réglementation en matière de données préalables adoptée actuellement à l'échelle mondiale. Pour assurer que les opérateurs soient prêts, le CEP sera chargé de superviser le développement des produits, réglementations et normes postaux et les activités de renforcement des capacités afin de soutenir



et encourager l'utilisation de l'échange de données électroniques préalables, ainsi qu'un projet d'évaluation de la conformité avec les normes de l'UPU. Il collaborera avec le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service en ce qui concerne le soutien à la mise en œuvre.

### Intégrer la rémunération

Le plan de rémunération intégrée a été présenté parallèlement au plan d'intégration des produits. En plus d'apporter des réponses en matière de rémunération aux changements concernant les produits proposés dans le cadre du plan d'intégration des produits, le plan de rémunération

intégrée établit une feuille de route en vue de la modernisation et de la rationalisation de l'ensemble des systèmes utilisés actuellement pour rétribuer le traitement et la distribution des envois internationaux arrivants aux opérateurs désignés.

Si la rémunération est un sujet sensible qui suscite un débat constructif à chaque Congrès, elle est aussi un bon exemple du multilatéralisme à l'œuvre vu que les pays coopèrent pour trouver un compromis. Le Congrès extraordinaire n'y a pas dérogé: après la discussion et une séance de travail tenue en dehors de la salle de réunion pour modifier un projet de modification de la mise en œuvre du plan de rémunération



Questions et réponses: **Jean-Paul Forceville**, Directeur des relations européennes et internationales à La Poste française et Directeur au sujet du PIP et du PRI

### UNION POSTALE: Pouvez-vous expliquer tout le travail accompli sur les propositions concernant le plan d'intégration des produits et le plan de rémunération intégrée accompli depuis notre dernière rencontre à Istanbul?

Jean-Paul Forceville: Sur la base des directives fixées par le Congrès d'Istanbul, nous avons travaillé avec des groupes permanents et ad hoc pour élaborer les propositions, qui ont été ajustées par le Conseil d'exploitation postale et le Conseil d'administration pour être ensuite soumises au Congrès d'Addis-Abeba. Il y a eu à mon sens beaucoup d'écoute mutuelle et de visions communes. Je pense que les discussions nous ont aidés à bien avancer et à lever les divergences. Comme nous l'avons vu au Congrès d'Addis-Abeba, des écarts ont été comblés, et je pense maintenant que ce qui a été lancé à Istanbul porte vraiment ses fruits.

### Comment décririez-vous les discussions menées à Addis-Abeba?

À mon avis, il y a eu une certaine tension lorsque les délégués au Congrès sont arrivés. Mon rôle, joué de concert avec le Vice-Président, a



consisté à réduire cette tension et à permettre aux membres de s'exprimer et de débattre, puis à les guider vers des solutions et décisions; en effet, la solidarité est un principe fondamental du Congrès, qui fait ce qu'il croit être nécessaire. Après des débats très approfondis et sérieux, menés dans l'esprit d'écoute mutuelle, nous sommes parvenus à des décisions bien fondées tant sur la gamme de produits que sur la voie à suivre pour proposer un nouveau système de rémunération au Congrès d'Abidjan.

#### **Quelles seront les incidences des décisions prises ici sur l'avenir de l'UPU et de la poste?**

Je pense que ces décisions reflètent la volonté de la communauté postale mondiale de s'adapter à l'évolution du marché, à la réduction des volumes de courrier et à l'essor de l'e-commerce sur tous les continents. Le secteur postal veut faire partie de cette révolution et les délégués ont donc exprimé cette volonté et pris les décisions pour ajuster la gamme de produits à ce nouvel environnement et développer un système de rémunération compétitif permettant aux postes de fournir un service universel, ce qu'elles sont les seules à faire.

*(Édité par souci de clarté et de concision.)*

intégrée, les pays sont parvenus à se mettre d'accord sur une proposition de compromis.

Le Congrès extraordinaire, par sa résolution C 6/2018, a adopté le plan de rémunération intégrée en chargeant le CA et le CEP de réaliser des études et une analyse d'impact sur le marché et d'organiser des tables rondes régionales pour solliciter des avis en vue des propositions concernant un système de rémunération intégrée à discuter au Congrès de 2020. Si ce Congrès adopte ces propositions, l'Union pourra mettre en œuvre un système remanié dès la période relevant des Actes du Congrès d'Abidjan (2022–2025).

### **Mise à jour après le deuxième Congrès extraordinaire**

— Lors de sa session 2018.2, tenue en octobre, le CA a décidé qu'il était urgent de réviser les taux applicables aux petits paquets (poste aux lettres contenant des marchandises). Conformément à cette décision, les travaux sur la rémunération des petits paquets au sein du CEP et du CA ont été accélérés, et les propositions de mise en œuvre seront soumises en avril au CEP et au CA pour approbation lors de leur session 2019.1.

### **Fardeau levé**

Des questions financières ont aussi attiré l'attention du Congrès: les Pays-membres ont décidé sur les propositions destinées à réformer le système appliqué à leurs contributions pour garantir la pérennité de la Caisse de prévoyance de l'UPU.





Questions et réponses: **Joseph Murphy**, responsable de la politique postale internationale au Département d'État des États-Unis d'Amérique, qui a dirigé les débats sur la Caisse de prévoyance de l'UPU

**UNION POSTALE: Pouvez-vous expliquer tout le travail accompli sur les propositions concernant la Caisse de prévoyance de l'UPU depuis notre dernière rencontre à Istanbul?**

Joseph Murphy: À Istanbul, le Congrès a pris une décision pour relever les défis auxquels est confrontée la Caisse de prévoyance. Il a chargé le Conseil d'administration de soumettre à nouveau une proposition au présent Congrès afin de répondre à cette question. Le Conseil a créé une équipe spéciale qui a considéré tous les différents problèmes et les moyens d'assurer la stabilité et la pérennité de la Caisse. Nous avons prévu un certain nombre d'initiatives après avoir examiné différentes possibilités et recommandé au présent Congrès des moyens concrets pour garantir leur pension aux employés du Bureau international, qui travaillent pour nous tous. Ce Congrès était prêt à entendre ce que nous avions à dire et a accepté nos recommandations.

**Quelle est votre impression des discussions menées à Addis-Abeba?**

J'étais très impressionné par les déclarations prononcées par les membres à l'appui des employés du Bureau international, par le renouvellement de leur engagement envers ces employés et par leur détermination de garantir le respect des promesses qui leur avaient été faites.

**À votre avis, quelles seront les incidences des décisions concernant la Caisse de prévoyance prises au deuxième Congrès extraordinaire sur l'avenir de l'UPU?**

Il est utile que les employés aient confiance en l'avenir, ce qui leur donne la tranquillité d'esprit dans leur travail pour nous. C'est très certainement un résultat important. La Caisse de prévoyance et les défis financiers auxquels elle doit faire face – sa sous-capitalisation – ont été un souci pour les membres et les auditeurs suisses depuis des années. Pour assurer la viabilité de la Caisse, nous devons consolider ses finances et donc trouver un moyen de rendre la garantie des membres pour la Caisse de prévoyance tant abordable que crédible. Les mesures que nous avons prises au Congrès permettent de le faire: elles rendent notre garantie à la fois abordable aux membres et crédible. La Caisse de prévoyance et ses membres peuvent donc être sûrs que notre garantie est effectivement fiable.

*(Édité par souci de clarté et de concision.)*

Les Pays-membres sont convenus qu'un nouveau système de contributions était requis pour assurer la durabilité à long terme et la stabilité de l'UPU, mais n'ont finalement pas pu trouver un consensus sur un modèle équitable à cette fin. Ils ont donc décidé de reporter la décision au Congrès de 2020. D'ici là, une équipe spéciale continuera à étudier des modèles envisageables, des sources potentielles de revenus et des moyens de recouvrer les paiements dus par des membres.

Toutefois, en faisant montre de solidarité, les Pays-membres se sont bien mis d'accord de lever le fardeau financier disproportionné

« Le plan de rémunération intégrée établit une feuille de route en vue de la modernisation et de la rationalisation de l'ensemble des systèmes utilisés actuellement pour rétribuer le traitement et la distribution des envois internationaux arrivants aux opérateurs désignés. »





imposé aux petits États insulaires en développement; certains d'entre eux sont frappés de sanctions et ne peuvent pas participer aux travaux de l'UPU.

Ainsi, les membres ont décidé d'introduire une classe de contribution supplémentaire réservée aux pays reconnus comme petits États insulaires en développement par l'ONU et comptant moins de 200 000 habitants pour leur permettre de ne payer que 10% d'une unité contributive ordinaire.

Le Directeur général a remercié les membres d'avoir reconnu le fardeau financier de ces pays.

«Votre décision sur les petits États insulaires en développement est l'une des décisions les plus importantes qui aient été prises lors d'un Congrès, dans toute l'histoire de l'UPU», a déclaré M. Hussein.

«Les petits États insulaires en développement luttent pour payer leur cotisation à l'UPU, qui est parfois supérieure à leur budget postal annuel. Je suis

fier que ce Congrès se soit mobilisé en faveur de ces pays pour qu'ils puissent faire partie de l'Union», a-t-il ajouté.

Le Congrès a également abordé les craintes concernant la pérennité à court et à long terme de la Caisse de prévoyance.

À court terme, les Pays-membres ont adopté la proposition de ramener de 85 à 80% le seuil de garantie relatif au niveau de couverture de la Caisse et d'initier la négociation d'adhésion à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies.

«Pour assurer la viabilité de la Caisse, nous devons consolider ses finances et donc trouver un moyen de rendre la garantie des membres pour la Caisse de prévoyance tant abordable que crédible. Les mesures prises au Congrès permettent de le faire», a affirmé Joseph Murphy, responsable de la politique postale internationale au Département d'État des États-Unis d'Amérique, qui a dirigé les débats sur la Caisse de prévoyance.

## Cap sur 2020

Dans son discours de clôture, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a souligné les efforts déployés par les membres pour trouver un terrain d'entente.

«Je me réjouis de l'étroite coopération que j'ai pu observer pendant tout le Congrès et de l'esprit de recherche de consensus qui s'est forgé au cours des cinq derniers jours», a-t-il déclaré, en ajoutant que les participants partageaient une vision commune du réseau postal.

Il a rappelé aux membres que la clôture de la rencontre était à mi-parcours du Congrès postal universel prévu à Abidjan en 2020.

«Grâce à vos efforts collectifs, nous sommes bien préparés, mais il reste beaucoup à faire avant que nous nous retrouvions en République de Côte d'Ivoire», a affirmé M. Hussein.

Le CA et le CEP accompliront ce travail durant les deux années à venir. Suivez l'actualité dans UNION POSTALE. **KR**



# L'Éthiopie fait l'histoire

L'Éthiopie a vécu un moment exceptionnel de l'histoire postale en accueillant le premier Congrès de l'UPU jamais tenu en Afrique subsaharienne et le deuxième Congrès extraordinaire organisé par l'UPU.

Ubah Mohammed Hussien, Ministre éthiopienne des technologies de l'information et de la communication et Présidente du deuxième Congrès extraordinaire, confie à **UNION POSTALE** ce que signifie pour son pays le fait d'accueillir ce grand événement postal.

**ENTRETIEN MENÉ PAR** Kayla Redstone



*Comment décririez-vous votre expérience avec l'accueil de ce deuxième Congrès extraordinaire?*

Ce Congrès extraordinaire de l'UPU est le premier de ce type à avoir lieu en Afrique. Comme vous le savez, il se tient à Addis-Abeba cent ans après le premier Congrès extraordinaire; nous avons donc choisi un moment historique pour accueillir cet événement et nous sommes très fiers d'avoir été choisis comme pays hôte.

Nous avons mis en place des comités directeurs au niveau national et nous travaillons avec différents ministères, tels

que le Ministère des affaires étrangères ou le Ministère des finances et de la coopération économique, avec des institutions bancaires et avec les organisations chargées de la sécurité pour garantir que l'événement est bien préparé. Tout le monde a travaillé durement pour faire de ce Congrès extraordinaire un moment véritablement historique. L'Éthiopie n'est pas la première à accueillir un Congrès de l'UPU, mais un Congrès extraordinaire en Éthiopie est unique en son genre. Nous accueillons différents ministres et représentants d'institutions postales, de sociétés internationales et d'institutions gouvernementales participant à ce Congrès très important.

« Nous avons donc choisi un moment historique pour accueillir cet événement et nous sommes très fiers d'avoir été choisis comme pays hôte. »

*Quels résultats espérez-vous de ce Congrès pour l'UPU et pour le secteur postal?*

Une évaluation de ces derniers jours montre qu'il a été très important d'échanger les différentes expériences avec les différentes institutions. Nous examinons nos divers efforts et les problèmes que nous avons dans chaque pays. Les entretiens sur le service postal mettent en évidence une nécessité de coopération et de collaboration avec des institutions tant régionales qu'internationales.

L'UPU nous a aidés dans divers domaines, notamment en ce qui concerne l'accueil du Congrès et la transformation du service postal pris dans son ensemble. Je suis convaincue que nous avons beaucoup appris de ce Congrès extraordinaire et que les membres du Congrès parviendront à des résolutions et décisions très fructueuses. Différents points à l'ordre du jour devront être discutés au Congrès, par exemple la transformation du service postal, le système de contributions de l'UPU, les rémunérations et les plans stratégiques pour le service postal. Les résolutions concernées seront nommées d'après le Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba, de sorte que nous ferons partie d'un moment historique lors de ce Congrès.

*À votre avis, quelle est l'utilité d'un rassemblement de tous les ministres de la poste dans un seul endroit pour une Conférence stratégique ministérielle?*

Quand nous parlons d'une Conférence ministérielle, nous devons examiner et discuter des questions très stratégiques et la manière d'améliorer les services postaux et de fonder leur contribution au développement national. Je suis persuadée que les ministres présents accordent la priorité à ce Congrès extraordinaire et que c'est la raison pour laquelle ils sont venus ici. Nous avons la possibilité d'apprendre les uns des autres et de l'expérience dont dispose chacun de nous ainsi que de rassembler une large gamme de connaissances et d'expertise pour améliorer nos services.

« Nous avons la possibilité d'apprendre les uns des autres et de l'expérience dont dispose chacun de nous ainsi que de rassembler une large gamme de connaissances et d'expertise pour améliorer nos services. »

Le service postal ne contribue pas seulement à l'économie, mais joue aussi un rôle social. Ainsi, le service postal en Éthiopie aide à livrer en ville les échantillons de sang de différents districts. Il participe à la réforme sociale du pays, en collaboration avec le Ministère de la santé publique, et œuvre pour assurer des services accessibles à la communauté. Nous partagerons ici les expériences de ce type, ce qui nous permettra d'apprendre et d'améliorer les

« Le service postal en Éthiopie aide à livrer en ville les échantillons de sang de différents districts. Il participe à la réforme sociale du pays, en collaboration avec le Ministère de la santé publique, et œuvre pour assurer des services accessibles à la communauté. »

services que nous fournissons en tant que secteur. C'est à mon avis là que résidera l'intérêt de cette rencontre. Le résultat de la réunion sera de transformer le secteur postal et de l'aider à se lancer sur le marché à l'échelle mondiale ainsi qu'aux niveaux régional et national. **KR**

*Cet entretien a été édité par souci de clarté et de concision.*





CONFÉRENCE DE L'UPU  
SUR LA RÉGULATION  
POSTALE  
2019

# APPEL DE CONTRIBUTIONS

Le Conseil d'administration lance une consultation publique sur les systèmes de rémunération de l'UPU dans le cadre de la Conférence sur la régulation postale qui se tiendra le 9 avril 2019 sur le thème suivant:

## «Systèmes de rémunération actuels de l'UPU – De nouvelles frontières pour l'ancien monde?»

La conférence sera organisée comme un forum élargi de consultation avec tous les partenaires de l'UPU. Dans le cadre du processus de consultation, toutes les parties intéressées sont invitées à soumettre leurs déclarations de principe portant sur les thèmes de la conférence:

- **Concurrence et accès universel**
- **Moteurs du marché des services postaux internationaux**
- **Gouvernance en matière de rémunération**

Les auteurs peuvent soumettre deux types d'articles: des articles courts (jusqu'à 10 pages A4) et des articles longs (jusqu'à 20 pages A4). Tous les articles reçus par le Bureau international avant le **8 mars 2019** seront publiés sur une page Web spécifique. Après avoir été examinés, un certain nombre d'articles seront sélectionnés pour être publiés dans l'ouvrage de la conférence, intitulé *Systèmes de rémunération de l'UPU – De nouvelles frontières pour l'ancien monde?*

Pour plus d'informations sur le programme de la conférence et les directives de soumission des documents, veuillez consulter le site **[www.upu.int/fr/cpr](http://www.upu.int/fr/cpr)**

# Les ministres saluent le rôle clé joué par la poste dans le développement

Lors de la Conférence stratégique ministérielle 2018 de l'UPU, les ministres du monde entier chargés de la poste ont reconnu que le réseau postal était un atout dans la promotion du développement socioéconomique national.

**TEXTE:** Kayla Redstone

Tenue durant le Congrès extraordinaire à Addis-Abeba (Éthiopie) sous le titre «Préparer le secteur postal pour promouvoir le développement socioéconomique», la conférence a réuni quelque 30 ministres et autres hôtes de haut niveau invités à discuter des politiques, investissements, réglementations et partenariats qui pourraient renforcer le rôle d'infrastructure de développement joué par la poste.

«Vos discussions enrichiront le processus d'élaboration de la vision 2021–2024 pour le secteur postal», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, en se référant à la stratégie postale mondiale qui sera décidée au Congrès d'Abidjan 2020.

## Une volonté et une voie

Le premier panel de la conférence a été consacré au développement de politiques efficaces pour le secteur postal et dirigé par les ministres de l'Algérie, de la République populaire de Chine, de la République de Côte d'Ivoire et de la Tunisie.

Il ne faisait aucun doute que l'incessante évolution technologique avait déplacé les besoins des clients postaux et modifié tant la composition du flux postal que les modes de livraison en apportant de nouvelles opportunités et de nouveaux défis, y compris la dissociation entre le développement postal et la croissance économique. Cependant, les orateurs sont convenus qu'une chose était constante: les gouvernements considèrent largement la poste comme un service public et un moteur de développement durable.

Même si chaque pays détermine séparément l'obligation de service universel de sa poste, il existe une base commune de définition, selon Houda-Imane Faraoun, Ministre algérienne de la poste et des technologies de l'information et de la communication.





«Les gouvernements estiment que les citoyens ont droit à ce service, qui ne doit pas forcément être gratuit, mais abordable et accessible», a expliqué M<sup>me</sup> Faraoun.

Tous les panélistes ont reconnu l'impact positif du réseau postal sur le développement.

Mouhamed Anouar Maarouf, Ministre tunisien des technologies de la communication et de l'économie numérique, a

« Clientèle, marché, service: ces trois notions sont très importantes pour nous et nous n'avons un avenir que si nous les comprenons. »

déclaré que son pays œuvrait pour faire de la poste un «lien de confiance pour l'inclusion». Par exemple, la poste offre des services administratifs numériques tels que le nouveau système numérique d'inscription destiné aux étudiants; en outre, elle a chargé une commission de de-cashing de fournir des services financiers numériques à tous les citoyens.

Hormis l'inclusion du public, la poste a également une incidence non négligeable sur l'économie du pays. Ma Junsheng, Directeur général du Bureau d'État des postes de la République populaire de Chine, a noté que, dans son pays, par exemple, le secteur postal représentait actuellement 0,9% du produit intérieur brut, notamment grâce à la croissance de la distribution de colis et de courrier express ainsi que des services financiers.

M. Ma a indiqué que les pays devraient se concentrer sur le service à la clientèle pour mettre à profit le potentiel économique de la poste. «Clientèle, marché, service: ces trois notions sont très importantes pour nous et nous n'avons un avenir que si nous les comprenons», a-t-il souligné.

Claude Isaac Dé, Ministre ivoirien de l'économie numérique et de la poste, a affirmé la nécessité d'une «forte volonté politique» pour assurer que les pays continuent à développer

leur poste. M. Dé a déclaré que son Gouvernement se concentrerait sur la mise en place de politiques adaptées à cette fin, y compris une législation favorisant des partenariats public-privé. La poste œuvre déjà à l'inclusion financière, en collaboration avec une banque privée.

## Assurer les investissements

La volonté est une chose, mais qui doit financer le développement du réseau postal? C'était la question posée au panel suivant.

Abdur-Raheem Adebayo Shittu, Ministre nigérian des communications, a souligné que les gouvernements devraient continuer à jouer leur rôle de «mécanisme d'intervention» en prenant l'initiative d'investir dans les services qui bénéficient aux populations exclues. Une collaboration de tous les secteurs compétents du Gouvernement en matière d'investissements est nécessaire à cette fin.

À titre d'exemple, M. Shittu a cité la collaboration entre Nipost et la Banque centrale du Nigéria sur la stratégie nationale d'inclusion financière; il s'agit d'assurer l'installation de distributeurs de billets dans les bureaux de poste même aux confins du pays.

«Selon notre philosophie, le gouvernement n'a pas d'intérêt égoïste spécifique et ne cherchera donc pas à concurrencer le secteur privé», a-t-il déclaré. «Une fois que le Gouvernement peut montrer que ces services sont non seulement nécessaires, mais aussi profitables, le secteur privé le rejoindra», a-t-il ajouté.

Au Bélarus, la libéralisation du marché postal en 2013 s'est traduite par une concurrence accrue, 19 opérateurs privés se disputant les faveurs des clients postaux.

«Nous reconnaissons que nous devons investir pour faire des bénéfices», a expliqué Natalya Gordeenko, Vice-Ministre biélorussienne des communications et de l'informatisation.

Le Gouvernement cible ses investissements de façon stratégique en travaillant sur l'automatisation des opérations pour améliorer la qualité de service et en modernisant son infrastructure de technologies de l'information et de la communication pour offrir aux citoyens des services bancaires et mobiles et un portail Internet.

M<sup>me</sup> Gordeenko a ajouté que la poste se tournait davantage vers des partenaires internationaux, notamment en ce qui concerne le commerce électronique transfrontalier.

La poste du Viet Nam envisage également des partenariats internationaux pour trouver des sources alternatives de financement depuis la perte de subventions publiques après la séparation d'avec les télécommunications, il y a dix ans, selon Nguyen Minh Hong, Vice-Ministre vietnamien de l'information et des communications. M. Hong a déclaré que son Gouvernement travaillait avec le Gouvernement du Japon, la Fondation Bill & Melinda Gates et l'UPU. Il a noté que la poste bénéficiait, dans la mesure du possible, des programmes d'assistance technique de l'UPU et du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service.





Selon Rkia Derham, Secrétaire d'État auprès du Ministre marocain de l'industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique, chargée du commerce extérieur, son pays vise des partenariats internationaux pour la banque postale Al Barid Bank. Le pays met également en œuvre le programme Exporta Facile de l'UPU, destiné à donner aux microentreprises et aux petites et moyennes entreprises un moyen abordable de vendre facilement leurs produits sur le marché international du commerce électronique.

### Repenser la régulation

Le troisième panel de la conférence a discuté de la manière de trouver un équilibre entre la promotion de l'innovation et la réglementation destinée à assurer la stabilité. Le rythme rapide de l'évolution technologique a changé les modèles de consommation en offrant des opportunités aux postes qui sont prêts à les saisir.

Le Kenya n'a pas tardé à mettre à profit le taux de pénétration de la téléphonie mobile et d'Internet, qui monte en flèche, selon Fatuma Hirsi Mohamed, secrétaire principale de la radiodiffusion et des télécommunications au Kenya. Posta Kenya propose actuellement un service postal mobile permettant aux clients d'utiliser leur téléphone comme adresse de réception de la correspondance et un service mobile de transfert d'argent.

« La question est de savoir comment transférer cette confiance de nos employés à la modernisation de nos services; je pense que les services postaux peuvent faire avec les chaînes de blocs ce qu'ils ont déjà fait dans de nombreux pays avec les services financiers. Ils peuvent être des agents de modernisation. »

La Suisse poursuit aussi activement sa stratégie numérique pour la poste. La Poste Suisse a lancé récemment toute une série de nouveaux services de pointe tels que le vote électronique, les bus postaux autonomes et les livraisons par drone. Le Gouvernement a même chargé un groupe de

travail d'étudier l'intelligence artificielle pour être prêt à faire face à l'évolution sur ce front.

Philipp Metzger, Secrétaire d'État et Directeur de l'Office fédéral de la communication, a mis en garde contre une réglementation précipitée étouffant l'innovation; il a ajouté que les gouvernements doivent privilégier une approche multiacteurs, surtout lorsqu'il s'agit de la confidentialité.

«Nous ne devons absolument pas ignorer les craintes, les inquiétudes et les soucis dont nous font part les utilisateurs, notamment sur la sécurité des données», a-t-il déclaré. «Si les utilisateurs ne font pas confiance à nos nouveaux services, ils n'y auront pas recours.»

La confiance est depuis des années l'argument de vente unique des postes, selon Maria-Manuela Catrina, Secrétaire d'État au Ministère roumain des communications et de la société de l'information.

«La question est de savoir comment transférer cette confiance de nos employés à la modernisation de nos services; je pense que les services postaux peuvent faire avec les chaînes de blocs ce qu'ils ont déjà fait dans de nombreux pays avec les services financiers. Ils peuvent être des agents de modernisation», a affirmé M<sup>me</sup> Catrina.

Quant à l'élaboration des règles applicables aux innovations, Ubah Mohammed Hussien, Ministre éthiopienne des technologies de l'information et de la communication, a noté l'importance de leur spécificité par rapport à la technologie concernée, nécessaire pour que les opérateurs soient plus sûrs lors de la mise en œuvre des nouveaux services.

«Le secteur des drones a connu un boom après l'amélioration de la réglementation, car les règles ont été conçues spécifiquement pour les drones et non seulement dérivées de la réglementation des avions», a-t-elle dit.

### Pertinence

La dernière session de la conférence a été consacrée à l'établissement des partenariats destinés à maintenir la pertinence du secteur postal. Les panélistes sont convenus que la coopération, qu'elle soit internationale, privée ou publique, serait décisive pour assurer que le réseau postal puisse continuer à livrer; la poste est un partenaire idéal avec son réseau de plus de 677 000 bureaux de poste dans le monde.

Ce réseau est essentiel pour que les partenaires publics fournissent leurs services sociaux. Ainsi, les municipalités japonaises mettent à profit le réseau postal physique pour fournir leurs services aux habitants des régions rurales alors qu'une part de plus en plus importante de la population se déplace vers les centres métropolitains, selon Katsuya Watanabe, Vice-Ministre japonais des affaires internes et des communications. Un accord de partenariat signé entre la poste et les gouvernements municipaux favorisera la sûreté et la sécurité publiques dans l'usage du réseau postal. En Fédération de Russie, le réseau postal sert au déploiement de la télémédecine, notamment dans les régions rurales.

Les partenariats avec le secteur privé sont aussi mutuellement bénéfiques. La poste sud-africaine collabore par



exemple avec des sociétés de télécommunications en leur offrant des surfaces de vente en échange de la rénovation de l'infrastructure de technologies de l'information et de la communication dans les bureaux de poste. Siyabonga Cwele, Ministre sud-africain des télécommunications et des services postaux, a également cité le partenariat entre la poste et une banque privée destiné à assurer des services financiers aussi longtemps que la poste s'efforce d'obtenir la licence requise pour offrir ses propres services.

Les panélistes ont relevé l'importance de la coopération internationale dans les efforts déployés par le secteur pour exploiter les possibilités offertes par le commerce électronique.

François Davenne, Secrétaire général de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF), a souligné l'importance de l'amélioration du système ferroviaire à l'échelle mondiale. Si les réseaux ferroviaires recouvrent le monde, ils ne sont pas forcément bien reliés.

L'OTIF coopère déjà avec l'UPU sur un couloir ferroviaire entre l'Europe et l'Asie qui sera une voie principale pour le transport des colis. Il a appelé les pays africains à travailler avec l'OTIF pour que les investissements dans leurs réseaux ferroviaires soient axés sur la compatibilité internationale.

Les réseaux virtuels sont tout aussi importants que les réseaux physiques pour offrir les services de commerce électronique et les prestations numériques demandés par la clientèle d'aujourd'hui.

«Il ne suffit pas d'envisager la logistique si vous voulez mettre en place le système qui me semble nécessaire. Personne ne peut créer isolément un environnement de commerce électronique adapté», a déclaré Oleg Voitenko, Vice-Ministre russe du développement numérique, des communications et des médias de masse, en ajoutant que son pays collaborait avec les commerçants en ligne en Fédération de Russie et au niveau international.

Moctar Yedaly, Chef de la Division de la société de l'information, Département des infrastructures et de l'énergie,



Commission de l'Union africaine, s'est rallié à cet avis en précisant que l'évolution numérique changeait tout.

«Elle change notre organisation humaine et sociale, nos cadres de référence et nos manières de nous comporter et de produire les biens et services», a-t-il déclaré, en pronostiquant que les biens immatériels et les réseaux électroniques seraient l'avenir du secteur postal.

### Aller de l'avant

Même s'il reste deux ans selon la Stratégie postale mondiale d'Istanbul, Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, a déclaré que les discussions menées durant la Conférence stratégique ministérielle contribueraient à lancer les travaux sur la stratégie de l'organisation pour 2021–2024.

«Les risques et les chances sont clairs pour nous. Nous nous sommes penchés sur les risques cette semaine et vous leur avez accordé toute l'attention requise. Mais nous avons également la possibilité de créer la feuille de route pour demain», a affirmé M. Clivaz lors de la séance de clôture.

Dans ses remarques finales, M. Hussein a ajouté ceci: «Une chose me paraît sûre: le rôle et la pertinence de l'UPU ont été confirmés par les ministres qui ont pris la parole ici ces deux dernières journées.»

Une série de forums stratégiques sont prévus en 2019 dans chaque région en développement de l'UPU; les Pays-membres pourront apporter de nouveaux éclairages et réactions au premier projet de la stratégie proposée pour 2021–2024. **KR**



# Les derniers chiffres de l'UPU indiquent un potentiel de croissance

Une augmentation prometteuse des volumes postaux sur le plan international indique que le marché postal récolte finalement les fruits de la transformation numérique, selon Mauro Boffa, économiste à l'UPU.

**TEXTE:** Kayla Redstone

**INFOGRAPHIES:** Sonja Denovski

Si les Perspectives économiques postales de l'UPU, publiées plus tôt cette année, montraient une croissance prometteuse à deux chiffres des échanges postaux internationaux en 2016, les données plus récentes mettent en évidence une accélération plus rapide que prévu.

Les volumes postaux internationaux en tonnage ont augmenté de 10% en septembre 2018 depuis la même période de 2017. Ces résultats sont encourageants vu que les événements importants liés au commerce électronique (journée des célibataires, Black Friday, Noël, etc.) n'ont pas encore eu lieu, selon Mauro Boffa, économiste à l'UPU.

Une analyse à long terme de l'UPU montre que le produit intérieur brut (PIB) a progressé plus rapidement que la croissance des revenus postaux, soit respectivement 3,4 et 2% par an en moyenne. Cette dissociation entre la croissance du PIB et celle du secteur postal est un sujet d'inquiétude pour les postes depuis plusieurs années.

«Les services postaux étaient auparavant un complément de l'économie, mais la numérisation a posé le défi de la substitution numérique», constate M. Boffa en se référant aux lettres, qui sont le cœur de métier de la poste. Les chiffres mondiaux montrent que la part des colis dans les revenus est passée de 14,3% en 2006 à 22,8% en 2016, alors celle de la poste aux lettres est tombée de 48,3 à 38,9%.

Ces dernières années, les postes se sont mises à modifier leur modèle économique en diversifiant leur portefeuille et en développant des produits qui leur permettent d'exploiter le marché du commerce électronique, en rapide évolution. La croissance à court terme souffre probablement de la consolidation et de la restructuration, qui sont pourtant un investissement dans la prospérité à long terme de la poste.

Selon M. Boffa, l'accélération de la croissance des échanges postaux internationaux pourrait indiquer que le

secteur postal est sur la bonne voie pour récolter les fruits de son rôle complémentaire dans le commerce électronique, à condition que les incertitudes politiques et les tensions géopolitiques ne perturbent pas la croissance économique l'année prochaine. Le Fonds monétaire international a déjà pris en considération ce risque en révisant en octobre à la baisse son estimation de la croissance du PIB en 2018 (3,7%, soit 0,2 point de pourcentage de moins que selon son estimation d'avril).

## Modèles émergents

Même s'il n'existe pas de modèle unique de segmentation des revenus, les chiffres de l'UPU montrent trois modèles d'activités émergents.

Les régions Afrique, pays arabes et Asie/Pacifique connaissent une tendance vers la diversification au-delà des colis et de la logistique, vers les services financiers et autres.



Par ailleurs, les pays industrialisés et l'Amérique latine se dirigent vers la diversification des services des colis et de logistique tout en maintenant la poste aux lettres comme le cœur de métier de la poste.

L'Europe de l'Est et la Communauté des États indépendants ont accru la part de la poste aux lettres comprenant les petits paquets générés par le commerce électronique.

### Marché surprenant

Alors que la numérisation conduit à un déclin de la poste aux lettres, elle semble avoir déclenché un boom surprenant de la philatélie. Internet a facilité aux collectionneurs la tâche de trouver ce qu'ils cherchent et relié les postes au marché mondial de la philatélie.

Si les produits philatéliques ne représentent qu'une petite partie du revenu de la majorité des postes sur le plan mondial, les données collectées par l'UPU depuis 2004 montrent que les revenus philatéliques augmentent constamment; ils ont représenté 1,8 milliard de DTS (2,5 milliards d'USD) dans les revenus postaux mondiaux indiqués par les opérateurs en 2016.

Cette tendance prévaut notamment en Asie/Pacifique, probablement grâce à la classe moyenne supérieure émergente.

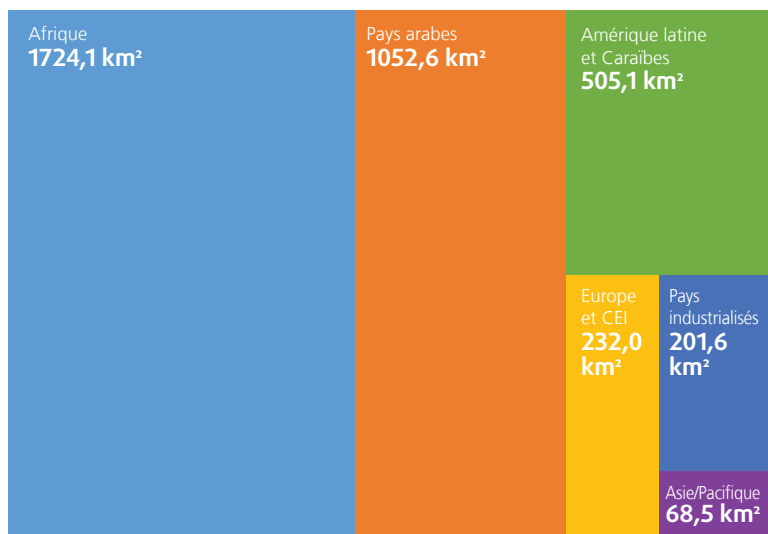
«Les produits philatéliques sont considérés comme des articles de collection de luxe», explique M. Boffa.

Vous pouvez consulter une présentation plus approfondie des statistiques postales de l'UPU et vous informer de l'orientation du secteur dans les Perspectives économiques postales 2018 de l'UPU ([www.upu.int/fr/ressources/statistiques-postales/derniers-resultats.html](http://www.upu.int/fr/ressources/statistiques-postales/derniers-resultats.html)).

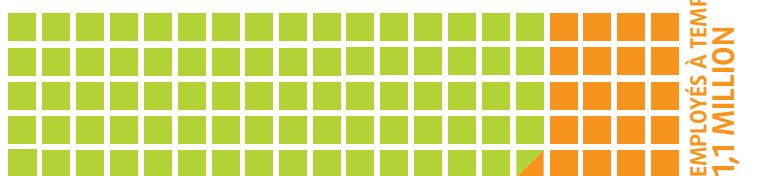
### Aperçu de la statistique des services postaux

Les infographies ci-dessous reflètent les statistiques postales 2016 de l'UPU.

#### SUPERFICIE MOYENNE COUVERTE PAR UN BUREAU DE POSTE PERMANENT

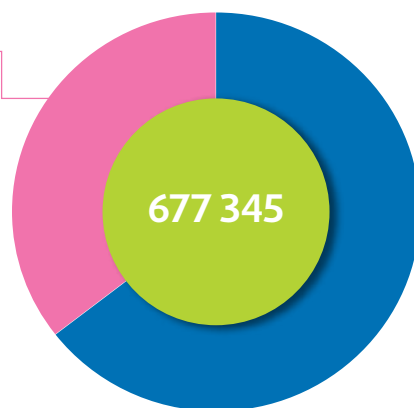


#### EFFECTIF POSTAL



Estimation mondiale de 2016

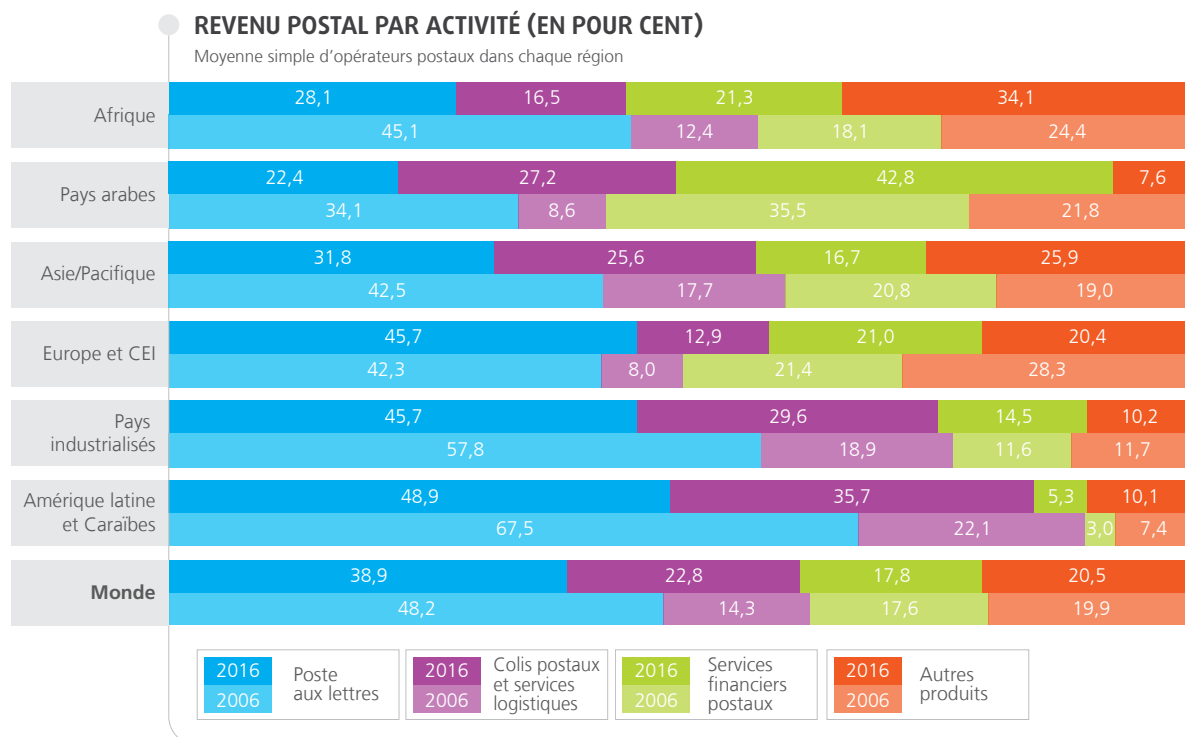
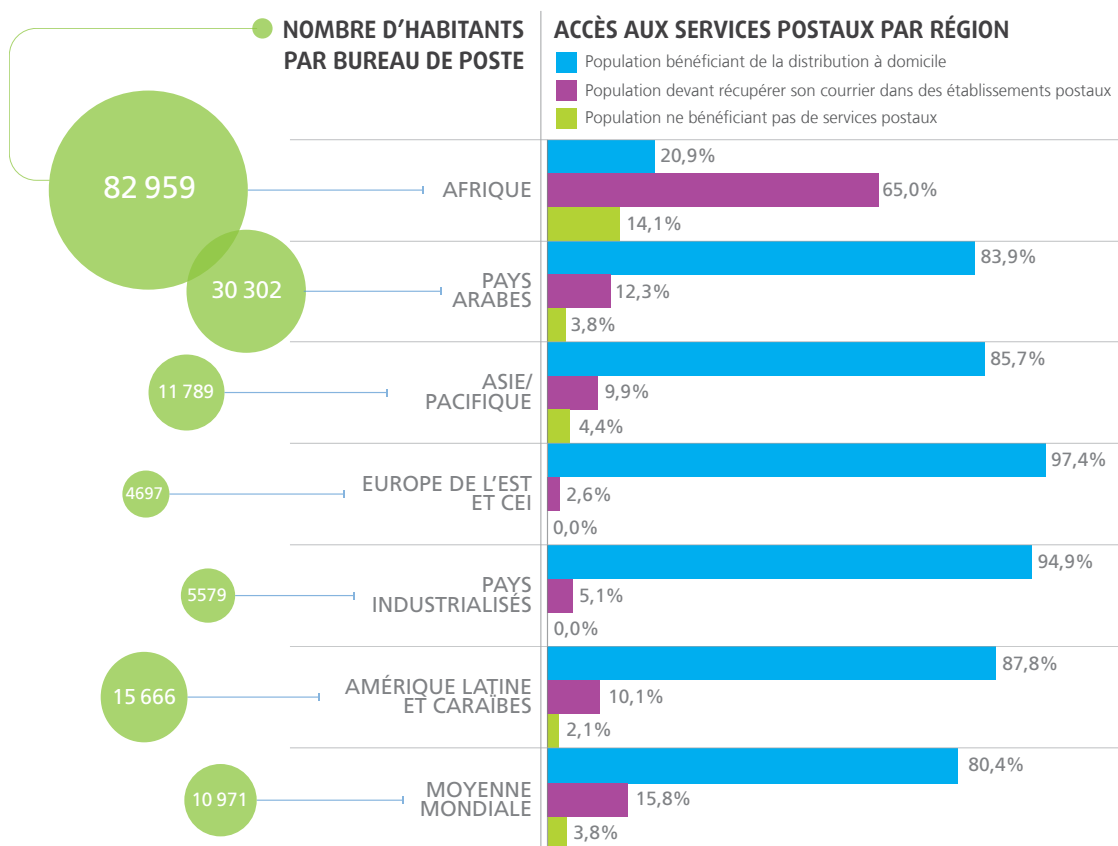
239 163 externalisés



438 182 internes

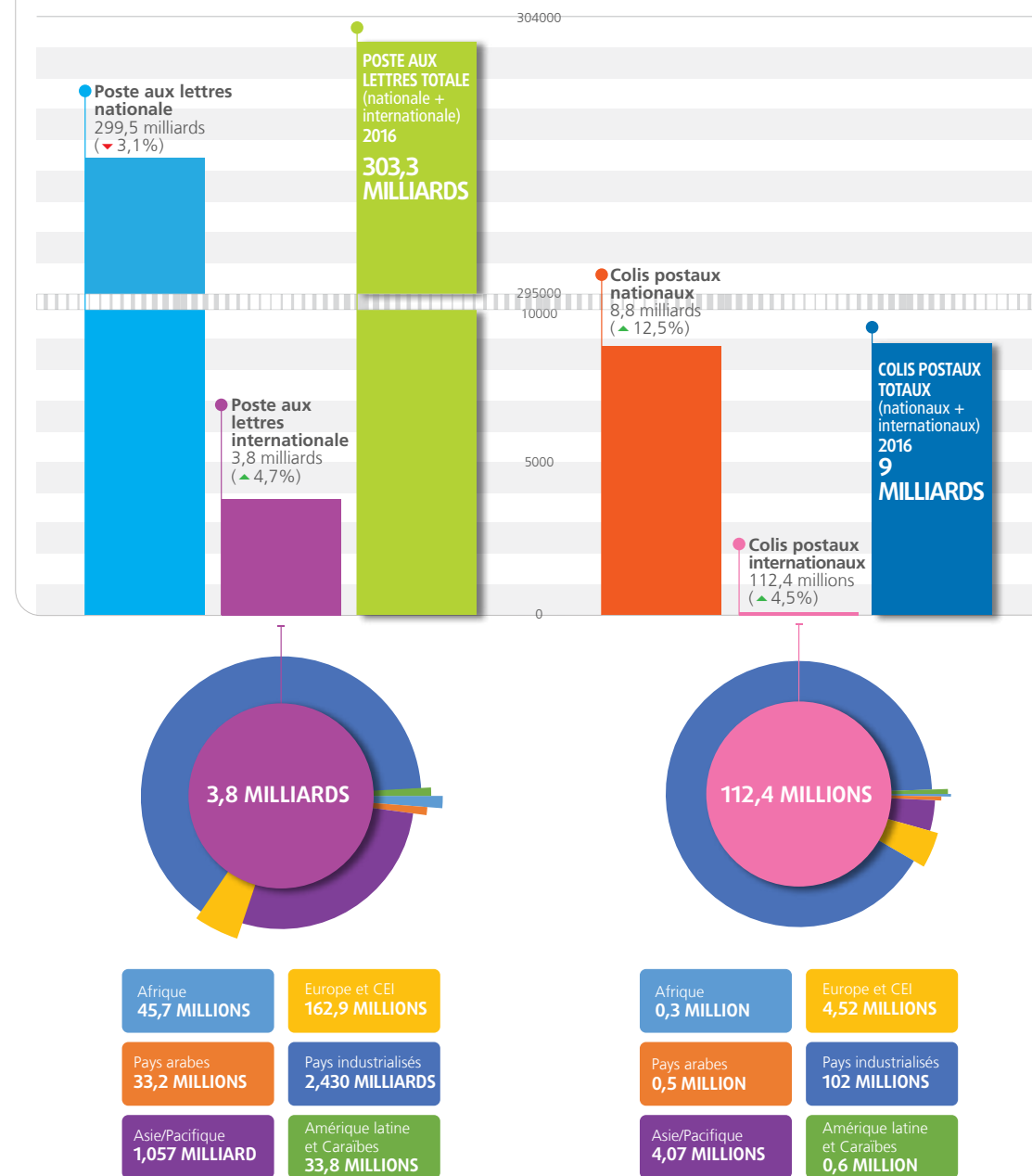
#### BUREAUX DE POSTE

Estimation mondiale de 2016





## TRAFIC POSTAL



Estimation mondiale de 2016

# Respect des normes de sécurité postale à l'honneur

TEXTE: Kayla Redstone

Les premiers participants au nouveau programme de l'UPU consistant à certifier la conformité des opérateurs postaux aux normes de sécurité de l'UPU étaient à l'honneur lors du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba.

Lors de la cérémonie, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a présenté huit postes ayant obtenu la certification, qu'il a qualifié de «réalisation très importante» pour chaque opérateur.

«J'aimerais féliciter ces membres de cet accomplissement et encourager toutes les postes à participer au programme de certification en matière de sécurité», a-t-il indiqué.

Le Groupe «Sécurité postale» de l'UPU a élaboré ce programme pour honorer la conformité avec les normes obligatoires de sécurité S58 et S59 de l'UPU, qui définissent les exigences minimales en matière de sécurité pour les infrastructures postales clés et le transport du courrier international, selon Tripp Brinkley, Chef du programme «Sécurité postale».

«Il est très utile que les postes montrent qu'elles respectent les normes de sécurité de l'UPU en garantissant à leurs employés et clients qu'elles assument leurs responsabilités pour protéger le courrier, la chaîne logistique et le public», explique M. Brinkley.

Et d'ajouter que les postes doivent montrer aux acteurs extérieurs, tels que l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'Association du transport aérien international et l'Organisation mondiale des douanes, que les normes de sécurité postale alignées sur les autres normes tout au long de la chaîne logistique sont respectées, le courrier pouvant ainsi être acheminé rapidement et sûrement à sa destination.

Pour obtenir la certification, les postes doivent d'abord procéder à une auto-évaluation selon les directives établies par l'UPU pour déterminer si elles y sont prêtes. Elles ont ainsi le temps de consulter l'UPU et d'apporter les ajustements nécessaires. Ensuite, une équipe indépendante effectue une visite pour examiner tous les aspects de l'évaluation et de la pratique de la poste en matière de sécurité, y compris ses programmes de prévention des marchandises dangereuses et sa planification de la résilience des activités.

«Il est très utile que les postes montrent qu'elles respectent les normes de sécurité de l'UPU en garantissant à leurs employés et clients qu'elles assument leurs responsabilités pour protéger le courrier, la chaîne logistique et le public.»

Après avoir constaté que la poste respecte les normes, l'équipe émettra une certification d'un des trois niveaux: «or» si l'opérateur satisfait à toutes les exigences prévues par chaque norme, «argent» si toutes les exigences sont largement respectées,

ou «bronze», réservé aux pays les moins avancés tels que reconnus par l'UPU.

Le niveau «bronze» permet une certaine flexibilité en ce qui concerne les barrières physiques (clôtures et murs périphériques), les parkings pour les employés et pour les visiteurs ainsi que la sécurité des véhicules de distribution. L'UPU prépare l'introduction d'une certification «platine» pour honorer les opérateurs qui fournissent aussi des données électroniques préalables pour les envois postaux partants.

Même si la procédure semble simple, elle résulte des années d'affinement et de développement, en coopération avec l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal, qui a aidé à lancer le premier projet pilote en Amérique latine.

Les bureaux d'échange des opérateurs postaux de l'Argentine, du Chili, du Costa-Rica, de El Salvador, de l'Équateur, du Mexique, du Paraguay et de la République bolivarienne du Venezuela ont été certifiés dans le cadre du programme. La Barbade, la Jamaïque et la Thaïlande ont également reçu une certification.

«Nous mettons actuellement en œuvre le programme dans le monde entier», indique M. Brinkley, qui encourage les Unions restreintes à promouvoir et à soutenir le processus de certification dans leur région. **KR**

Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez contacter Dawn Wilkes, la nouvelle Chef du programme «Sécurité postale» de l'UPU ([dawn.wilkes@upu.int](mailto:dawn.wilkes@upu.int)).



# Étude de cas: Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal

Le premier projet pilote du programme «Sécurité postale» de l'UPU a été couronné de succès après une collaboration fructueuse avec l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal. UNION POSTALE a pris contact avec Roberto Cavanna, Secrétaire général de l'Union restreinte, pour lui demander des informations complémentaires sur les avantages que la certification a apporté aux Pays-membres de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal et des conseils pour les autres régions.

**UNION POSTALE:** *L'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal (UPAEP) dispose d'un groupe actif «Sécurité postale» dont les experts s'entraident dans les préparatifs à la certification de l'UPU. Que fait l'UPAEP pour encourager cette participation collégiale si réussie?*

**Roberto Cavanna:** L'UPAEP comprend l'importance d'une communication fluide et d'une interaction dynamique entre experts de la sécurité.

Sur notre site Web, nous avons créé un espace de travail exclusif à l'intention du groupe d'action pour la sécurité postale. Cette plate-forme sert à télécharger les informations et documents nécessaires à l'entraide dans les préparatifs à la procédure de certification. Les experts peuvent faire des commentaires et observations et exprimer leur opinion sur un tableau d'affichage; ils peuvent y accéder à distance depuis tout ordinateur, tablette ou smartphone, ce qui les aide à rester en contact sur un seul site.

Nous tenons aussi des vidéoconférences avec le groupe d'action pour la sécurité postale afin d'aborder les dernières évolutions, de planifier notre stratégie et de fixer les objectifs à court, à moyen et à long terme.

*Comment les postes latino-américaines sont-elles parvenues à démontrer la conformité avec les normes de sécurité de l'UPU, en dépit des budgets limités?*

Notre région a fait preuve d'un grand engagement pour assurer le respect de ces normes. Depuis l'approbation du projet, en 2015, nos Pays-membres sont convenus de financer le projet de certification «Sécurité» et de l'intégrer dans le plan d'action annuel de l'UPAEP. L'UPAEP a donc été à même de financer la certification à peu de frais ou gratuitement pour les pays impliqués.

*Quels avantages commerciaux présente à votre avis la certification?*

La certification présente plusieurs avantages commerciaux. Elle renforce par exemple la confiance des clients dans les opérations postales, améliore la qualité de service et augmente la confiance dans l'ensemble du réseau postal mondial.

À court terme, nous constatons que les clients et les partenaires de plusieurs opérateurs postaux qui ont obtenu la certification sont plus satisfaits de la fiabilité et de la ponctualité de leurs opérations.

Nous remarquons également que la certification stimule la productivité, car les normes de sécurité concernent tous les domaines d'exploitation d'un opérateur postal. Elles l'aident à adapter non seulement ses processus internes, mais aussi ceux de collaboration avec ses partenaires extérieurs, tels que les autorités de l'aviation civile et les douanes, ce qui conduit à une amélioration et à une sécurisation du flux de travail.



*Des membres de l'UPAEP utilisent-ils avec succès les ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service pour faciliter la mise en œuvre des améliorations en matière de sécurité?*

Plusieurs membres de l'UPAEP, notamment le Costa-Rica, le Chili et la République bolivarienne du Venezuela, utilisent avec succès ces ressources pour faciliter la mise en œuvre des améliorations en matière de sécurité. Nos membres y ont recours pour acheter des équipements tels que les systèmes biométriques de contrôle d'accès, les appareils à rayons X, les détecteurs de métaux, les systèmes de télévision en circuit fermé, les clôtures électriques et les systèmes GPS pour les véhicules.

*Pourriez-vous citer quelques obstacles répandus ou domaines à améliorer pour les postes désireuses d'obtenir la certification?*

Un obstacle répandu est l'absence d'un département ou d'une équipe de sécurité auprès de nombreuses postes. Les responsabilités en la matière sont intégrées dans d'autres sections, qui n'ont pas de connaissances, de temps ou de ressources nécessaires pour prendre les mesures indispensables à la mise en œuvre durable des normes. Chaque poste doit disposer d'un département ou d'une équipe de sécurité pouvant se concentrer sur les aspects liés à la sécurité et relevant directement de l'autorité suprême de l'organisation.

La formation du personnel est un autre domaine clé à améliorer. Les normes de sécurité de l'UPU visent à protéger les employés, les clients et les avoirs des postes et à prévenir toute forme de fraude, de spoliation ou d'utilisation abusive du courrier. L'information sur ce sujet doit être institutionnalisée et communiquée souvent pour assurer que tout employé sache comment se comporter, à qui s'adresser et quelles mesures sont à prendre dans chaque situation, notamment en cas d'urgence.

*Comment la procédure de certification a-t-elle amélioré la sécurité de la chaîne logistique postale au sein de l'UPAEP et rendu le réseau postal plus sûr pour les employés et le public?*

La mise en œuvre des normes rend les opérations postales plus fluides, aussi bien à l'intérieur du réseau postal que dans les relations avec les partenaires extérieurs, tels que les douanes et les autorités de l'aviation civile, ce qui améliore la chaîne logistique postale dans notre région et à l'échelle mondiale.

Les normes de sécurité fournissent les règles permettant d'assurer que les postes soient bien préparées aux urgences telles que les catastrophes naturelles, les incidents impliquant le personnel ou l'identification des expéditions à haut risque ou dangereuses. Cette approche, accompagnée de fréquents cours de formation, est très utile, car elle

permet aux employés d'agir immédiatement et correctement dans chaque situation pour protéger non seulement leur intégrité physique, mais aussi leurs collègues, les clients et les marchandises postales.

*Que diriez-vous pour encourager les autres Unions restreintes à faire certifier leurs postes?*

Malheureusement, des particuliers et des groupes criminels abusent trop souvent du réseau postal pour le trafic de drogue, le commerce illicite des armes, la contrebande, le blanchiment d'argent et la fraude. Ces activités illégales affectent la sécurité postale, et nous avons l'obligation de les éradiquer.

Nous sommes responsables de la sécurité de nos employés, de nos clients et de nos avoirs. Nous devons donc prendre les mesures nécessaires pour assurer que nos postes aient une approche proactive et non réactive. La sécurité postale est un grand investissement, rentable à court, à moyen et à long terme.

La devise «La sécurité postale, un atout commercial» est plus vraie que jamais. Notre région connaît des améliorations importantes en ce qui concerne non seulement notre chaîne logistique, mais aussi la confiance de notre clientèle.

*Les experts de l'UPAEP en matière de sécurité seraient-ils disposés à aider les postes dans d'autres régions?*

Les experts de l'UPAEP en matière de sécurité sont toujours prêts à aider toute poste intéressée à la certification.

Ils peuvent soutenir d'autres régions en offrant conseils et formation pour promouvoir la compréhension et la mise en œuvre des normes de sécurité de l'UPU. Nous avons plusieurs experts pouvant dispenser une formation dans les domaines tels que la sécurité postale et les enquêtes, les plans d'urgence et l'évaluation des risques, la coordination de la sécurité dans les aéroports, la qualité de service, les examens de sûreté, l'identification du trafic de drogue et du blanchiment d'argent par la poste et les procédures d'acceptation et de contrôle des marchandises dangereuses dans le courrier.

Nous saisissons cette occasion pour inviter toute poste intéressée ayant besoin de notre assistance et expertise à nous contacter pour que nous puissions l'aider tout au long du processus.

*Cet entretien a été édité par souci de clarté et de concision.*



# L'UPU et l'Organisation mondiale des douanes œuvrent ensemble à la coopération poste-douanes en Amérique latine

En collaboration avec l'Organisation mondiale des douanes et avec le soutien de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal, Correo Uruguayo et les douanes uruguayennes, l'UPU a organisé un atelier conjoint poste-douanes pour l'Amérique latine afin de renforcer la coopération entre les opérateurs postaux et les douanes.

TEXTE: Olena Muravyova



Près de 70 fonctionnaires des douanes et d'opérateurs postaux représentant 18 pays d'Amérique latine ainsi que des experts et facilitateurs du Bureau américain des douanes et de la protection des frontières, de La Poste française, de l'Union postale des Caraïbes et de la poste espagnole ont participé à l'atelier tenu du 24 au 28 septembre 2018 à Montevideo (Uruguay).

L'atelier avait pour objectifs principaux d'approfondir les connaissances des participants sur les formalités douanières postales, de renforcer la coopération entre les douanes et les postes et d'analyser l'impact du rôle croissant du commerce électronique en Amérique latine. En outre, il a été une occasion parfaite de promouvoir l'échange de données électroniques préalables et d'étudier comment les douanes et les postes mettent en œuvre les différentes mesures visant à améliorer la sécurité et le fonctionnement de la chaîne logistique. L'atelier a également permis aux participants de partager leurs bonnes pratiques, solutions et nouvelles initiatives destinées à maîtriser les volumes croissants du commerce électronique transfrontalier.

Face au nombre croissant d'envois liés au commerce électronique acheminés par la poste, il est plus essentiel que jamais que les opérateurs postaux disposent d'informations pertinentes et actuelles concernant les procédures douanières de chaque pays de manière à pouvoir informer leur clientèle et assurer un dédouanement rapide.

Les experts de l'UPU ont présenté aux participants plusieurs outils ou ressources permettant de faciliter la coopération, y compris le Guide conjoint OMD-UPU pour le dédouanement postal et le Recueil des questions douanières de l'UPU mis à jour. Par ailleurs, les experts de l'UPU ont donné une présentation sur les directives conjointes OMD-UPU pour l'élaboration d'un protocole d'accord entre les douanes et la poste au niveau national. Les participants ont également eu la possibilité de partager leur expérience avec l'utilisation du système de déclaration en douane (CDS) de l'UPU pour faciliter le dédouanement.

## Organisation mondiale des douanes

En tant que principale institution pour la coopération postes-douanes, l'Organisation mondiale des douanes (OMD) a présenté le point de vue des douanes sur les développements du trafic postal mondial et les tendances du commerce électronique. Par exemple, les délégués ont pris connaissance des avantages que présentent les préavis d'arrivée, les données préalables concernant le fret avant chargement et l'efficacité des procédures de retour/remboursement. Les experts de l'OMD ont aussi expliqué le besoin d'établir des comités nationaux de facilitation du commerce comprenant les responsables postaux.

L'atelier a aussi porté sur les derniers développements des exigences douanières, notamment la mise en œuvre du modèle postal universel pour l'échange de données électroniques préalables de l'UPU pour assurer la fluidité du dédouanement. Les délégués ont en particulier pris connaissance de l'application des normes communes de l'OMD et de l'UPU relatives aux échanges de messages EDI et de l'utilisation des étiquette harmonisées dans l'échange de données électroniques préalables entre les postes et les douanes. Les postes se sont engagées à initier les échanges ITMATT et à améliorer la conformité des données saisies.

Les menaces communes pesant sur la sécurité et les mesures pouvant être prises pour y répondre ont été l'une des questions clés abordées par l'atelier. Les experts de l'OMD ont donné une présentation sur la gestion des risques, les drogues et les marchandises dangereuses. Ils ont expliqué la nécessité de former les employés et les clients à renforcer la sûreté et la sécurité de la chaîne logistique postale.

Les représentants du service de la douane et de la protection des frontières américain ont discuté les menaces potentielles posées par les nouveaux types de drogues synthétiques dans le courrier international en soulignant l'importance de l'amélioration de la qualité des données pour la détection des envois postaux concernés.

Dans le cadre de l'atelier, les participants ont également visité le bureau d'échange à l'aéroport international de Carrasco pour voir les procédures de dédouanement sur place.

## Préparation au commerce électronique

Enfin, les participants ont discuté les livrables du projet régional clé de l'UPU sur la préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE) pour les opérateurs postaux. Ce projet a pour objectif de répondre aux problèmes que posent les transactions transfrontalières en ligne aux consommateurs et d'aider les postes à moderniser les processus opérationnels en utilisant les outils relatifs à la technologie de l'information normalisés disponibles. Les fonctionnaires postaux ont expliqué le plan d'action ORE de leur pays et discuté ses priorités en matière de coopération avec les douanes.

À la fin de l'atelier, les délégués ont constaté que divers niveaux d'avancement existent dans la région en raison de l'absence de préparation technologique et de cohérence politique entre les postes et les douanes. Ils ont reconnu qu'il était important de résoudre ces problèmes par étapes et dans le cadre d'une stratégie coordonnée qui devrait comprendre une communication de données exactes en temps utile. **OM**

## Pays participants:

Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa-Rica, Cuba, République dominicaine, El Salvador, Équateur, Guatemala, République du Honduras, Mexique, Nicaragua, République de Panama, Paraguay, Pérou, Uruguay et République bolivarienne du Venezuela.



### Australie

**AUSTRALIA POST** annonce que son bénéfice après impôts a augmenté de 41% à 134 millions d'AUD (97 millions d'USD) durant l'année fiscale 2017. Ce résultat positif s'explique surtout par une croissance substantielle des revenus pour les colis et les efforts continus pour améliorer l'efficacité (forte hausse des volumes de colis nationaux et internationaux et amélioration des fonctions d'ordre opérationnel et d'appui). Ces facteurs ont largement compensé le recul de 11% des volumes de la poste aux lettres.

### Azerbaïdjan et Turquie

**AZERPOST** et **PTT TURKISH POST** prévoient de signer un accord bilatéral sur l'échange de mandats de poste. Les transactions seront effectuées sur la base d'un nouveau système de transferts d'argent urgents et les versements se feront dans tous les établissements postaux d'Azerpost. Cet opérateur continuera aussi de délivrer les cartes de paiement de Visa International, un nouveau type de cartes de paiement compatible avec la plate-forme de commerce électronique de PTT.

### Estonie

**OMNIVA** commencera au début de novembre à installer 100 nouveaux terminaux à colis de pointe dans le pays entier. Pour ce faire, l'opérateur mène actuellement une enquête auprès des clients pour savoir où ils souhaitent disposer de ces terminaux. Les personnes interrogées seront avisées après la mise en place de terminaux dans leur voisinage. L'opérateur prévoit d'installer 250 terminaux automatiques avant la fin de l'année.

### Allemagne

**DHL GLOBAL FORWARDING** et **DHL FREIGHT DIVISIONS** de **DEUTSCHE POST DHL** ont commencé la construction d'une plate-forme de fret ultramoderne pour l'Autriche et l'Europe orientale à l'aéroport international de Vienne. Le centre de DHL à l'aéroport de Vienne traitera un volume accru de fret et fournira un meilleur service. Le nouveau terminal et immeuble de bureaux offrira une aire d'entreposage de quelque 12 000 m<sup>2</sup> et une surface de bureaux de 3 500 m<sup>2</sup>. Auparavant, les compagnies travaillaient à trois différents emplacements à Vienne; elles seront désormais réunies dans un seul nouveau centre.

### Inde

**INDIA POST PAYMENTS BANK (IPPB)**, récemment lancé, prévoit d'équiper les travailleurs postaux en smartphones et appareils de scannage biométriques pour son service bancaire à domicile. Les facteurs fourniront des services postaux de paiement et de transfert d'argent ainsi que des produits financiers de base tels que les assurances et les dépôts.

### Japon et Russie (Fédération de)

Les postes **RUSSE** et **JAPONAISE** ont lancé la distribution régulière de courrier international depuis le Japon vers 13 pays européens par un itinéraire de transit passant par la Fédération de Russie. Le courrier sera acheminé tous les jours par un train postal de la poste russe par l'itinéraire Vladivostok-Moscou du Japon en Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Norvège, Pologne, Roumanie, Suisse et République tchèque. Le délai de livraison moyen du bureau d'échange de Vladivostok au pays de destination sera de onze à quinze jours.

### Mali

**LA POSTE DU MALI** met en œuvre d'importantes réformes visant à reconquérir sa clientèle. Elle se propose de renforcer et de moderniser son secteur des colis en passant du tri manuel au tri mécanique. L'opérateur se concentrera aussi sur le développement de nouveaux produits financiers et numériques, en plus des mandats de poste existants, pour stimuler l'inclusion financière dans le pays entier. Afin d'atteindre ces objectifs, il cherche de nouveaux investisseurs maliens et étrangers.

## Panama (Rép.)

**CORREOS Y TELÉGRAFOS NACIONALES DE PANAMÁ** a émis 120 000 timbres

commémorant l'élargissement du Canal de Panama, qui permet à présent le passage de bateaux encore plus grands. Par cette émission, l'opérateur a rendu hommage au travail titanesque des Panaméens. Les nouveaux timbres montrent quatre images emblématiques du canal: transit nocturne, porte-conteneurs passant par les nouvelles écluses, centre de visiteurs à Agua Clara et vaisseau transportant du gaz naturel liquide.

## Qatar

L'agence internationale de certification Bureau Veritas SA a reconnu la performance en matière de qualité de **QATAR POST** en lui délivrant les certifications ISO concernant la qualité, l'environnement ainsi que la gestion de la santé et de la sûreté. L'opérateur a reçu ces certificats après un audit externe approfondi qui a mis en évidence sa conformité avec les normes mondiales de l'Organisation internationale de normalisation dans ces trois domaines. L'accréditation restera en vigueur jusqu'en 2021.

## Espagne

**CORREOS** a installé davantage de consignes à colis dans le pays entier et investi dans un nouveau parc de véhicules pour étendre ses services de commerce électronique. Quelque 4278 terminaux CityPak se trouvent désormais dans les gares, parkings et stations-service et à l'extérieur des bureaux de poste et supermarchés dans les plus grandes villes. Les clients peuvent choisir leur consigne préférée pour la distribution et venir chercher leurs colis en tout temps. La poste annonce aussi qu'elle achètera plus de 400 véhicules Renault d'une capacité payante atteignant 750 kilogrammes.

## Thaïlande

**THAILAND POST** prévoit de construire deux centres de tri entièrement automatisés pour faire face à la croissance de ses activités liées au commerce électronique et renforcer sa position de pôle logistique important en Asie du Sud. Les nouveaux centres se trouveront dans les provinces Chon Buri et Ayutthaya. L'opérateur a aussi alloué 4,4 milliards de THB (133,3 millions d'USD) pour installer d'ici à 2022 des systèmes de tri des colis et lettres dans ses 19 centres logistiques.

## Royaume-Uni

**ROYAL MAIL** a introduit un nouvel outil d'expédition et une interface de programmation d'application créés pour aider les gros détaillants à simplifier la gestion des commandes et des retours pour tous les sites décentralisés. Sa solution «Pro Shipping» permet de faciliter la gestion de longues listes de clients, d'imprimer simultanément les étiquettes pour les envois sortants et les retours, de donner accès à plusieurs utilisateurs à différents emplacements et d'imprimer automatiquement la documentation douanière. Les sociétés peuvent intégrer leurs systèmes dans l'interface de programmation d'application d'expédition de Royal Mail pour améliorer l'expérience des utilisateurs.

**GUERNSEY POST** annonce qu'il prévoit d'installer le plus grand panneau solaire des îles de la Manche, en partenariat avec Guernsey Electricity. Le projet est un pas en avant vers le passage aux sources d'énergies, renouvelables visé par la poste. Celle-ci a par exemple commencé à rendre son parc de véhicules tout électrique et se propose d'ajouter 80 véhicules électriques d'ici à l'été 2019.

## Articles d'Olena Muravyova





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 (+4131 350 37 11) ou par courrier électronique ([publications@upu.int](mailto: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



# Visez l'excellence... choisissez l'innovation



## GMS

Global Monitoring System

Pour beaucoup de Pays-membres de l'UPU, évaluer la qualité du traitement du courrier au moyen de la technologie utilisant l'identification par radiofréquence (RFID) n'était qu'un lointain projet. Ce n'est plus le cas. Grâce au système de contrôle mondial (GMS), les postes peuvent désormais profiter, à un prix très abordable, d'une solution à la pointe de la technologie basée sur un dispositif de RFID passif.

Pour de plus amples informations, voir le film  
<http://tinyurl.com/gmsfilm>  
ou contacter [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



**UPU** | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE



**SUIVEZ-NOUS**

**Nous sommes  
SOCIAUX !**

