

UNION POSTALE



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

145 ANS

LIVRER LA CROISSANCE

Printemps 2019

AVANT LA TEMPÊTE

14


Rendre la chaîne de
traitement du courrier
plus sûre grâce au CDS

16

En couverture

24

Une «petite main»
reçoit un grand prix



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

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 formulation et la création de solutions techniques pour les échanges de données, informatiques, de publications 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 soupçons et d'indicateurs 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 encourage ses Pays-membres dans la mise en place du développement de services financiers universels et durables.

#5 FACILITER LE COMMERCE

À l'ère de la mondialisation et de la croissance du commerce électronique, les postes offrent de nombreux 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 haute 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 développer leur service postal universel et introduire un cadre réglementaire dans le processus.

#7 ŒUVRER POUR RÉFORMER LE SECTEUR

La réforme du secteur postal nécessite une grande maîtrise pour le coopérer avec le développement, pendant 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 contrôle et l'évaluation de la réforme.

#8 DÉVELOPPER LES MARCHÉS

Le marché postal évolue rapidement en s'adaptant à l'appétit pour la concurrence et aux avancées technologiques. L'UPU analyse ces changements et planifie des études économiques et autres pour assurer que les Pays-membres et les prestataires services du secteur puissent saisir toutes les opportunités possibles et maximales et identifier les facteurs qui favorisent ou entravent le développement postaux.

#9 SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Profondément impliqués dans le développement durable de ses 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 pour intégrer le développement durable dans leurs activités.

#10 COORDONNER AVEC LES PARTENAIRES INTERNATIONAUX

Organisation intergouvernementale au sein de l'Organisation des Nations Unies, l'UPU est l'organe représentant le secteur postal dans son ensemble et négocie en son nom. Elle répond à bon nombre de problèmes mondiaux, en coopération avec d'autres institutions spécialisées.

6 **AVANT-PROPOS**
À l'occasion du 145^e anniversaire de l'UPU, célébrons la capacité unique de l'organisation à se transformer avec les années

7 **NOTE DE LA RÉDACTRICE EN CHEF**
Changement d'approche

8 **EN BREF**
Les plans pour Abidjan sur les rails

Ecom@Africa fait un nouveau pas en avant

Qui fait quoi à l'UPU

Brigitte Rakotondrajao,
Assistante du
Vice-Directeur général

13 **CONCOURS PHOTOGRAPHIQUE ANNUEL**
Berne sous un nouvel angle

20 **COMMERCE ÉLECTRONIQUE**
L'UPU participe à la semaine africaine du commerce électronique

21 **Mécanisme d'assistance technique pour l'inclusion financière (FITAF)**

32 **TOUR D'HORIZON**
La République populaire de Chine livre un nombre record de colis pour le «Double 11»

La poste saoudienne propose de nouveaux services aux pèlerins

37 **LA FAMILLE ONUSIENNE**
De la politique climatique aux solutions climatiques, un fossé en matière de gouvernance reste à combler

38 **APPEL À L'ACTION**
Vote pour un troisième Congrès extraordinaire

39 **ÉVÉNEMENTS IMPORTANTS**

40 **TOUR D'HORIZON**



9

EN BREF

Renforcer les activités de développement dans les îles du Pacifique Sud

La visite du Directeur général dans cinq pays du Pacifique Sud à la fin de février a mis en lumière les défis communs partagés par les petits États insulaires en développement. Suite à cette visite, l'UPU lancera des projets spéciaux de développement dans cette région.

14

SOLUTION SOUS LES PROJECTEURS

Rendre la chaîne de traitement du courrier plus sûre grâce au CDS

Le système de déclaration en douane (CDS), mis au point par le Centre de technologies postales, est la solution proposée par l'UPU pour moderniser la communication entre les postes et les douanes.



22

ENTRETIEN

Les femmes au service de la poste – Entretien avec Jasminka Krivokuća

À l'occasion de la journée internationale des femmes, «Actualités UPU» a demandé à Jasminka Krivokuća, Directrice générale de Pošte Srpske, son avis sur l'équilibre des genres et sur son parcours jusqu'aux plus hautes fonctions de son organisation.

CONTENU

16

EN COUVERTURE

Avant la tempête

Un séisme dévastateur survenu en 2010 qui a durement touché la poste d'Haïti a suscité un nouveau débat sur la gestion des risques liés aux catastrophes naturelles au sein de la communauté postale. Près de dix ans plus tard, et après la création d'une équipe spéciale dédiée, l'UPU a réussi à inverser la tendance et a déplacé le débat de la réponse d'urgence vers la préparation aux situations d'urgence.

24

REPORTAGE

Une «petite main» reçoit un grand prix

Chara Phoka, une jeune Chypriote de 13 ans, a remporté la médaille d'or du concours international de 2018 de compositions épistolaires pour les jeunes, organisé par l'UPU, grâce à sa lettre émouvante racontant le trajet d'une lettre voyageant dans la petite main d'un jeune réfugié afghan jusqu'aux grandes mains de son destinataire aux Nations Unies.

28

STATISTIQUE DES SERVICES POSTAUX

L'essor du marché des colis postaux – Une opportunité pour les postes, selon les dernières études de l'UPU

La dernière version des *Perspectives économiques postales* de l'UPU aborde sous un angle nouveau la concurrence dans le secteur postal. Elle révèle que les opérateurs postaux perdent progressivement des parts du marché des services postaux, y compris en ce qui concerne le segment des colis, qui connaît une croissance rapide, comme l'explique Mauro Boffa, économiste de l'UPU.

34

LA FAMILLE ONUSIENNE

L'UPU à la COP24

Susan Alexander, experte de l'UPU en matière de régulation postale et de politiques des Nations Unies, a représenté l'organisation lors d'une table ronde intitulée «Technologies climatiques innovantes et transport maritime durable pour une industrie résiliente au changement climatique».

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.

Printemps 2019

Saison du pays de publication.

RÉDACTRICE EN CHEF:

Kayla Redstone (KR)

AUTEURS: David Dadge (DD),

Olena Muravyova (OM),

Fella Rabbahi (FR), Sonja Denovski (SD),

James Hale (JH)

GRAPHISME:

Sonja Denovski

SOUSCRIPTIONS:

publications@upu.int

PUBLICITÉ:

kayla.redstone@upu.int

CONTACT:

UNION POSTALE

Bureau international

Union postale universelle

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:

kayla.redstone@upu.int

SITE WEB:

news.upu.int/magazine



À l'occasion du 145^e anniversaire de l'UPU, célébrons la capacité unique de l'organisation à se transformer avec les années

nom et jusqu'ici, elle établit un lien direct entre l'obligation de service universel et le devoir sous-jacent d'offrir au monde un service postal forgé par consensus.

À l'origine née des préoccupations des pays très développés, l'UPU joue depuis des décennies un rôle de premier plan au nom des régions en développement, dont l'Afrique, pour établir un avenir postal prospère pour tous. Dans le monde postal, nous sommes la voix de l'inclusion, comme le prouve notre travail pour aider à réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies.

Cette année, nous célébrerons notre 145^e anniversaire à l'occasion de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre prochain, avec nos Pays-membres, leurs opérateurs postaux et l'ensemble de la famille onusienne. Le poids de l'histoire est-il trop lourd à porter sur nos épaules? La réponse est un non catégorique. Notre unique argument de vente est notre capacité à nous transformer et, ce faisant, à catalyser le secteur postal international pour apporter des changements bénéfiques pour les clients comme pour les gouvernements.

Un secteur qui s'appuyait autrefois sur les chevaux et les malles-poste pour assurer la distribution du courrier s'est montré capable d'assimiler les avancées des différentes décennies et de s'améliorer sans relâche. Durant la période d'industrialisation et de mécanisation, par exemple, nous avons largement réduit les délais et les tarifs de distribution postale. Aujourd'hui, nous adoptons de nouvelles avancées dans les domaines de la numérisation, du commerce électronique et des services financiers. Le

cheval a été remplacé par la voiture, laquelle est remplacée par la voiture électrique et, finalement, par la voiture autonome. Nous vivons dans un âge de merveilles technologiques hautement adaptables. À mesure que la société avance, l'UPU avance aussi, tout comme le secteur postal international dans son ensemble.

Qu'est-ce qui a permis à l'UPU de rester aussi flexible et fondamentalement pertinente ces cent quarante-cinq dernières années? Ce sont notre vision dynamique et notre désir d'encourager l'innovation. Avec chaque Congrès postal universel successif, avec chaque projet et chaque programme successif, et avec chaque stratégie et chaque plan régional, l'UPU apporte une valeur inestimable à ses Pays-membres et opérateurs postaux. Nous avons 145 ans, et notre expérience et notre mémoire collective, alliées à la quête perpétuelle de nouvelles technologies, sont formidables et sans égales.

Je pense que nous sommes à l'aube d'un avenir prospère pour le réseau postal international, mais nous pouvons saisir cette occasion d'avoir un avenir brillant uniquement en nous appuyant sur notre histoire commune et sur notre volonté perpétuelle de nous transformer. Depuis cent quarante-cinq ans, l'UPU est restée sans égale dans la capacité à apporter le développement dans le secteur postal et à améliorer son efficacité. Nous continuerons de développer et d'améliorer nos services sur mesure dans les années et les décennies à venir.

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

L'Union postale universelle (UPU) a été conçue dans un monde très différent de celui dans lequel nous vivons aujourd'hui. Quiconque marchant dans une ville au début des années 1870 verrait des calèches ou des coches tirés par des chevaux, et des lampes à arc pour éclairer les rues sombres. L'ampoule électrique de Thomas Edison ne sera pas inventée avant 1879 et le téléphone, bien qu'existant, ne transformera pas les communications avant de nombreuses années.

Avant que l'UPU n'existe, le secteur postal était également un autre monde. Les pays avaient passé des accords postaux individuels. Dans certains cas, les expéditeurs devaient calculer les frais de port pour chaque étape du parcours et trouver leur propre transitaire lorsqu'une distribution directe n'était pas possible.

Tout cela a changé en 1874 avec le Traité de Berne et l'établissement de l'Union générale des postes, renommée par la suite «Union postale universelle». L'UPU portait bien son

NOTE DE LA
RÉDACTRICE EN CHEF

CHANGEMENT D'APPROCHE

Comme vous l'avez peut-être remarqué, nous avons exceptionnellement bouclé l'année 2018 avec seulement deux numéros et nous commençons maintenant l'année 2019. Cette entorse au planning habituel est regrettable, mais, cette année, nous aurons le plaisir de vous apporter, comme de coutume, les quatre numéros correspondant au printemps, à l'été, à l'automne et à l'hiver.

Dans notre numéro du **printemps 2019**, nous mettons l'accent sur la contribution de l'UPU dans le domaine de la gestion des risques liés aux catastrophes. Notre article de couverture montre comment l'organisation a changé d'approche en la matière et se concentre désormais principalement sur la préparation plutôt que sur l'intervention. Il met également en exergue les importants progrès réalisés par l'équipe spéciale chargée de la question, qui a conclu ses travaux en automne dernier.

Dans ce numéro, vous trouverez également des articles détaillant les travaux de l'UPU sur le terrain, tels que la récente visite du Directeur général dans de petits États insulaires en développement, la participation de l'Union à l'organisation de la COP24 et de la Semaine africaine du commerce électronique de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement, ou encore les progrès réalisés dans le cadre du projet Ecom@Africa. Comme d'habitude, à la suite de la publication des dernières "Perspectives économiques postales" de l'UPU, nous incluons dans ce numéro un point sur les statistiques postales mondiales.

Nous nous réjouissons de pouvoir continuer de vous présenter des actualités de qualité concernant le secteur postal.

Kayla Redstone, rédactrice en chef



Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, et Pascal Clivaz, Vice-Directeur général, posent avec Daniel Kablan Duncan, Vice-Président de la République de Côte d'Ivoire, et d'autres hauts responsables du pays après la cérémonie de lancement.

Les plans pour Abidjan sur les rails

TEXTE: David Dadge

La République de Côte d'Ivoire a officiellement lancé les travaux d'organisation du Congrès postal universel de 2020 lors d'une cérémonie de haut niveau à Abidjan, à laquelle étaient présents Daniel Kablan Duncan, Vice-Président, et Amadou Gon Coulibaly, Premier ministre, ainsi que la Direction générale de l'UPU.

«Monsieur le Vice-Président, je souhaite exprimer ma profonde gratitude au Président, à vous-même et au Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire, pour l'énorme soutien apporté non seulement à l'UPU, mais aussi au secteur postal africain», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU.

«Je suis fier de pouvoir dire qu'aujourd'hui, grâce à votre diligence et à votre détermination, nous allons, pour la première fois en cent quarante-cinq ans d'histoire de l'UPU, tenir un Congrès postal universel en Afrique subsaharienne», a-t-il ajouté.

M. Hussein a fait remarquer que le Congrès arriverait en Afrique à un moment de bouleversement historique de la région, une époque de grandes opportunités et de forte croissance potentielle.

«Partout en Afrique, le vent du progrès technologique apporte des changements radicaux dans le travail de la poste et dans la manière de pratiquer le commerce», a-t-il encore ajouté. M. Hussein a poursuivi en affirmant que l'économie numérique permettait à la poste de contribuer plus que jamais aux richesses de l'État en ouvrant davantage l'accès au commerce électronique, aux services électroniques et à d'autres solutions numériques.

Appui des dirigeants

Lors d'une rencontre avec le Directeur général de l'UPU, le Vice-Président a réaffirmé l'engagement du Gouvernement ivoirien dans l'organisation du Congrès de 2020, indiquant que les fonds nécessaires

avaient été mobilisés et qu'un comité national d'organisation avait été mis sur pied pour préparer l'événement.

Le Vice-Président lui-même supervisera ce comité.

Les deux dirigeants ont également examiné comment le projet Ecom@Africa, dans le cadre duquel la République de Côte d'Ivoire va accueillir un hub de commerce électronique qui desservira toute l'Afrique de l'Ouest, allait stimuler les exportations locales (v. page 11 pour de plus amples informations sur ce projet).

Le Congrès postal universel devrait réunir quelque 2000 délégués des 192 Pays-membres de l'UPU, qui décideront des travaux de l'Union pour la période 2021–2024.

Le Congrès se tiendra du 10 au 28 août 2020 au Sofitel Abidjan Hôtel Ivoire. **DD**

Avec fichiers de Kayla Redstone.

Renforcer les activités de développement dans les îles du Pacifique Sud

La visite du Directeur général dans cinq pays du Pacifique Sud à la fin de février a mis en lumière les défis communs partagés par les petits États insulaires en développement. Suite à cette visite, l'UPU lancera des projets spéciaux de développement dans cette région.

TEXTE: Kayla Redstone



Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, remet à Afamasaga Lepuia'i Rico Tupai, Ministre samoan des technologies de l'information et de la communication, les clés des véhicules postaux acquis grâce au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU.

À l'occasion de sa mission dans les îles du Pacifique Sud, comprenant différentes étapes (îles Salomon, Nauru, Samoa, Fidji et Tonga), Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a pris part à des réunions de haut niveau auxquelles ont assisté des Chefs d'État, des ministres et des directeurs généraux des postes.

Lors de ces réunions, le Directeur général a exposé aux Premiers ministres des îles Salomon, de Samoa et des Tonga et au Président de Nauru les questions fondamentales au niveau mondial sur lesquelles l'UPU travaille. Les projets de l'UPU en cours dans la région Pacifique et les moyens d'améliorer la coopération entre l'UPU et les Pays-membres de la région ont également été examinés.

Ces discussions ont mis en avant certaines problématiques communes à ces pays et ont permis de déterminer les domaines dans lesquels l'expertise de l'UPU pouvait être précieuse, tels que le développement du commerce électronique, la diversification du portefeuille de produits postaux, le développement des transferts de fonds internationaux ou encore le renforcement des capacités du personnel des postes.

Suite à ces discussions, la Direction du développement et de la coopération du Bureau international de l'UPU commencera à travailler sur un projet régional spécial pour les pays des îles du Pacifique en accordant la priorité au développement des ressources humaines et au renforcement des capacités du personnel.

Allègement de la charge financière

Il s'agit de la première visite du Directeur général dans la région depuis le deuxième Congrès extraordinaire, qui s'est tenu en septembre 2018 en Éthiopie, lors duquel il avait été décidé de réduire les contributions payées par les petits États insulaires en développement. En effet, certains d'entre eux sont soumis à des sanctions ou se sont endettés en raison de leur incapacité à payer les contributions de l'UPU.

«Même si toutes les propositions sont de la plus haute importance, je voudrais dire ici que mon cœur et mes pensées vont aux pays en développement et aux pays les moins avancés ainsi qu'aux petits États insulaires, dont bon nombre ne sont pas parmi nous

aujourd'hui soit parce qu'ils sont sous sanction, soit parce qu'ils ploient sous le poids de dettes écrasantes qu'ils ne peuvent pas payer», a déclaré M. Hussein au cours du deuxième Congrès extraordinaire.

Lors des réunions avec le Directeur général, plusieurs Chefs d'État ont exprimé leur gratitude envers l'UPU pour avoir allégé la charge financière de leurs nations afin qu'elles puissent à l'avenir participer pleinement aux activités de l'Union.

Baron Waqa, Président de Nauru, a insisté sur ce point à l'occasion d'une réception et d'un dîner spécial organisés pour le Directeur général.

«Je souhaite exprimer au Directeur général ma gratitude et mes sincères remerciements pour son soutien inestimable à Nauru et à tous les autres pays pour lesquels l'adhésion à la communauté postale internationale est une véritable opportunité», a-t-il déclaré. «L'UPU a agi honorablement en soutenant les petits États insulaires pour faire adopter cette décision historique sur la réduction des contributions», a-t-il ajouté.

Conférence des directeurs généraux des postes

Le Directeur général a profité de sa présence au Samoa pour assister à une conférence des directeurs généraux des postes de la région Pacifique.

Dans son discours d'ouverture, M. Hussein a présenté les initiatives prises par l'UPU en



Bishar A. Hussein et Rick Houenipwela, Premier ministre de l'époque des îles Salomon.

favor du développement de la poste dans la région, et en particulier dans les petits États insulaires en développement.

La conférence des directeurs généraux des postes a abordé les tendances du secteur postal au niveau mondial, la future stratégie postale de l'UPU ainsi que les problématiques et les défis spécifiques auxquels la région est confrontée, tels que la mise en œuvre du projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) de l'UPU, la gestion des risques liés aux catastrophes, l'obligation de service universel ou encore le besoin de s'adapter à l'évolution rapide des technologies.

Tuilaepa Lupesoliai Neioti Aiono Sialele Malielegaoi, Premier ministre samoan, a remercié le Directeur général de sa présence et de l'intérêt qu'il porte au point de vue de la région Pacifique sur la stratégie de l'UPU.

«Avec son Excellence à la tête de l'organisation, nous sommes certains que les petits Pays-membres bénéficieront toujours de considérations, d'exceptions et d'activités spéciales non seulement pour leur permettre de supporter les effets indésirables des nouvelles politiques et règles de l'UPU, mais également pour renforcer leurs capacités à s'adapter et à répondre à ces dernières», a déclaré le Premier ministre samoan.

Lors de sa visite au Samoa, le Directeur général a assisté à un atelier sur la comptabilité pour le courrier international organisé pour la région. Le Ministre samoan des communications et des technologies de l'information a également présenté au Directeur général les trois véhicules postaux achetés grâce au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU. **KR**



Bishar A. Hussein et Tuilaepa Lupesoliai Neioti Aiono Sialele Malielegaoi, Premier ministre du Samoa (au centre).



Bishar A. Hussein avec 'Akilisi Pohiva, Premier ministre des Tonga.

Ecom@Africa fait un nouveau pas en avant

TEXTE: Olena Muravyova

Lancée en 2016, l'initiative Ecom@Africa vise à assurer le développement du commerce électronique via le réseau postal africain, en donnant aux microentreprises et aux petites et moyennes entreprises un meilleur accès aux marchés locaux et internationaux grâce à la simplification des procédures d'importation et d'exportation. Il s'agit d'un projet vital pour les postes africaines, qui luttent aujourd'hui pour développer leurs activités face au déclin de la poste aux lettres et des services postaux traditionnels.

Deux pays (République de Côte d'Ivoire et Éthiopie) ont récemment rejoint l'initiative et signé un accord officiel à la fin de 2018 pour lancer chacun un hub de commerce électronique destiné à desservir leur région respective. La Tunisie vient juste (en mars 2019) de poser les fondations de son centre de traitement pour Ecom@Africa.

Dans un discours prononcé lors de la cinquième session extraordinaire de l'Union panafricaine des postes à Antananarivo (Madagascar), en juillet 2018, Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, a qualifié ce projet de l'UPU d'accélérateur essentiel du commerce électronique, qui permettrait aux particuliers et aux entreprises en Afrique de participer à l'activité économique nationale, régionale et mondiale.

«Les obstacles au commerce électronique sont nombreux et variés. Nous avons besoin d'une plate-forme unique qui puisse répondre à tous les défis d'une manière globale. Développée sous l'impulsion de la poste, Ecom@Africa est la solution», a déclaré M. Hussein.

Fondations

La Tunisie a été le premier pays à embrasser l'initiative: elle a accueilli une évaluation sur site pour Ecom@Africa dès mars 2017 et signé son accord de coopération avec l'UPU en juillet 2017. Le pays déploie actuellement les 15 activités de sa feuille de route, dont l'installation du système de déclaration en douane de l'UPU (CDS) et la mise à niveau des outils informatiques de la poste. La Poste Tunisienne est aussi la première à utiliser l'interface de programmation d'applications

de commerce électronique de l'UPU, qui permet aux opérateurs postaux et à leurs partenaires commerciaux d'automatiser les commandes, les paiements, les expéditions, le dédouanement et la distribution.

Elle est aussi la première à avoir entamé la construction de son hub pour Ecom@Africa. Le Directeur général de l'UPU a participé à une cérémonie à l'aéroport international de Tunis-Carthage en mars 2019, où il a aidé à poser la première pierre du centre de traitement.

Engagement ferme

L'Éthiopie est le dernier pays en date à avoir rejoint l'initiative. Elle a signé un accord de coopération en décembre 2018 pour la construction d'un hub pour l'Afrique de l'Est.

S'exprimant au sujet de cette étape importante pour le développement de l'Éthiopie, M. Hussein a déclaré que l'accord confirmait l'engagement du Gouvernement éthiopien «à lancer Ecom@Africa, une plate-forme à guichet unique pour le commerce électronique national et international».

En février 2019, des experts de l'UPU ont évalué le projet dans cinq domaines principaux lors d'une mission à Addis-Abeba: conditions réglementaires et d'investissement; réseau postal local et partenaires de la chaîne logistique; futur centre de traitement; place de marché virtuelle de ce dernier; et interface de programmation des applications. L'équipe a rencontré Getahun Mekuria, Ministre éthiopien de l'innovation et de la technologie, et des représentants d'Ethiopian Airlines, de la poste de l'Éthiopie, de l'administration des douanes et de la commission nationale d'investissement pour discuter des prochaines étapes. Les experts de l'UPU ont formulé des recommandations concernant les politiques que le Gouvernement devra élaborer et les améliorations à apporter au transport et à la distribution préalablement à l'établissement du hub. La prochaine étape, pour le Gouvernement, sera de créer un système d'adressage national.

Le Gouvernement a l'intention de faire construire un centre de traitement moderne très près de l'aéroport international



Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, pose les premières fondations du centre de traitement Ecom@Africa à Tunis (Tunisie).

d'Addis-Abeba Bole. Le centre sera spécialisé dans le commerce électronique national, le transit et les flux de courrier sortant internationaux.

Élaboration des politiques

L'UPU a aussi signé un accord de coopération pour Ecom@Africa avec la République de Côte d'Ivoire l'année dernière, lors du deuxième Congrès extraordinaire de l'UPU, qui a eu lieu à Addis-Abeba. Le pays a lancé officiellement le projet en décembre 2018 lors d'une cérémonie à laquelle ont participé Pascal Clivaz, Vice-Directeur général de l'UPU, Claude Isaac Dé, Ministre ivoirien de l'économie numérique et des postes, Isaac Gnamba Yao, Directeur général de La Poste de Côte d'Ivoire, ainsi que des institutions partenaires et les experts de l'UPU.

Les experts de l'UPU ont depuis réalisé une évaluation sur site de l'état de préparation opérationnelle de la poste au commerce électronique et formulé plusieurs recommandations concernant l'élaboration des politiques indispensables et les investissements à faire dans l'infrastructure informatique postale. Le Gouvernement a déjà sélectionné deux emplacements possibles pour le futur hub national.

L'UPU examine actuellement la possibilité de signer un accord pour Ecom@Africa avec quatre autres pays africains: Afrique du Sud, Cameroun, Kenya et Maroc. **OM**



Nom
Brigitte Rakotondrajao

Direction
Cabinet

Fonction
**Assistante du
Vice-Directeur général**

Nationalité
**Franco-suisse, originaire
de Madagascar**

Brigitte Rakotondrajao a rejoint l'UPU il y a trente-trois ans.

Une fois finies ses études en littérature française, anglaise et espagnole à l'Université de Lausanne, elle souhaitait passer de son emploi étudiant de secrétaire à un poste plus permanent. En épluchant le journal local, elle a alors vu une offre d'emploi pour un poste de dactylographe à l'UPU. Elle a soumis sa candidature et obtenu le poste.

Trente ans plus tard, elle assiste aujourd'hui le deuxième fonctionnaire le plus haut placé du Bureau international, à savoir le Vice-Directeur général.

«Je me considère extrêmement chanceuse d'avoir toujours travaillé avec des personnes très motivées qui m'ont poussée à m'améliorer en permanence. Ils m'ont encouragée à essayer de nouvelles choses et, quand mes efforts se sont vu récompensés, je me suis surprise pour aller encore plus loin», explique-t-elle.

Cette volonté a amené M^{me} Rakotondrajao à relever divers défis au sein du Bureau international. Après une courte période à travailler comme dactylographe, elle est devenue correctrice. Quelques années plus tard, elle a rejoint l'équipe chargée de la coopération technique au niveau mondial, où elle travaillait souvent jusque tard pour organiser des ateliers et assurer la coordination avec les consultants. Après cela, elle s'est attaquée à ce qu'elle décrit comme l'un des plus grands défis de sa carrière: contribuer à la création de la Coopérative EMS.

«C'était très intense et exigeant, mais également très gratifiant», affirme-t-elle.

Toutefois, après deux ans, le nombre de membres de la Coopérative EMS augmentant de manière régulière, M^{me} Rakotondrajao a senti l'appel de son prochain défi et, en 1999, elle est ainsi devenue l'assistante du Vice-Directeur général.

«Travailler avec le Vice-Directeur général n'a rien à voir avec un poste sous l'autorité d'un autre directeur, car on seconde un fonctionnaire élu qui représente l'Union. On agit alors comme un rempart, représentant parfois la dernière ligne de défense», précise-t-elle, en expliquant que ce travail n'a rien de routinier.

«Chaque lettre qui passe par la Direction générale reflète l'image de l'UPU et doit impérativement être correcte. Chaque mission qui doit être préparée est toujours un défi. Toutes les sessions du Conseil d'exploitation postale, du Conseil d'administration ou du Congrès, qui sont la raison d'être de l'Union, sont différentes bien qu'elles semblent similaires», ajoute M^{me} Rakotondrajao.

Elle précise que «la diplomatie, la discrétion et la confidentialité» sont également des éléments clés pour ce poste, en toutes circonstances, si difficiles soient-elles.

M^{me} Rakotondrajao, qui a exercé ses fonctions sous les ordres de trois vice-directeurs généraux différents, explique qu'elle a beaucoup appris de chacun d'entre eux et souligne une caractéristique qu'ils partagent tous: l'amour de leur travail et le souci du personnel.

Aujourd'hui, elle s'inspire de la déontologie professionnelle sans faille et du dévouement de l'actuel Vice-Directeur général, Pascal Clivaz. Elle apprécie leur sens de l'humour partagé, qui les aide à faire face aux difficultés ensemble.

M^{me} Rakotondrajao, qui prévoit de partir à la retraite l'année prochaine, repense à ses années passées à l'UPU avec le sourire.

«J'ai toujours travaillé avec des gens qui ont renforcé ma confiance en cette organisation. Mon sentiment d'appartenance est très fort.»

Elle déclare être reconnaissante envers l'UPU non seulement pour sa carrière valorisante, mais également car cet emploi a contribué au bien-être de sa famille. Après son départ de l'UPU, M^{me} Rakotondrajao espère participer à l'alphabétisation des enfants défavorisés de Madagascar.

«J'aimerais participer au développement de mon pays d'origine», affirme-t-elle. **KR**

Berne sous un nouvel angle

Pour la deuxième année de suite, nous avons demandé au personnel du Bureau international à Berne de mettre à l'œuvre leur esprit créatif et de soumettre des images pour le calendrier annuel de l'UPU. Cette fois-ci, les employés devaient saisir à travers leurs objectifs la belle ville hôte historique de l'UPU. Les images ci-dessous sont les 13 images retenues pour le calendrier de 2019 à l'issue du vote réalisé par le personnel et les délégués de l'UPU.



Alejandra Barreto | Amour à la Marktgasse



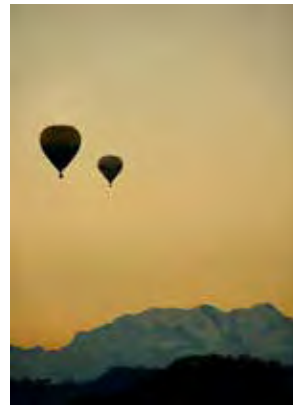
Sergey Dukelskiy | Vue du Gurten



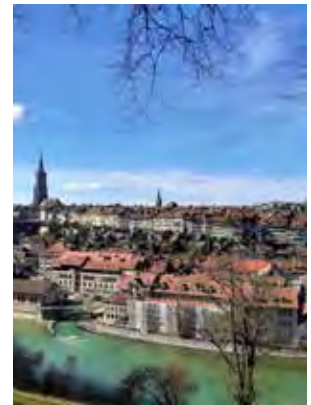
Leolinda Dieme | La plage, une oasis à Berne



Jan Bojnansky | Musée d'Histoire de Berne



Sergey Dukelskiy | Vue depuis Weltpoststrasse



Jan Bojnansky | Vieille ville de Berne



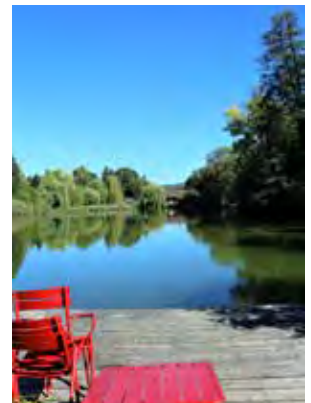
Photo lauréate, Pooran Parampath | Arbre illuminé en automne



Nannette Villajos | Hiver



Shuangming Han | Symbole de la communauté postale mondiale



Heather Macaskill | Assis sur les berges du Lac Egel



Pooran Parampath | Saxophones à la fenêtre



Sergey Dukelskiy | Gurten



M. Prosser | Pont de Lorraine et nouveau pont ferroviaire avec le train IC 819

Rendre la chaîne de traitement du courrier plus sûre grâce au système de déclaration en douane

Le système de déclaration en douane (CDS), mis au point par le Centre de technologies postales (CTP), est la solution proposée par l'UPU pour moderniser la communication entre les postes et les douanes.

TEXTE: Kayla Redstone

L'UPU a commencé à s'intéresser à la numérisation des déclarations en douane il y a plus de dix ans. En 2007, elle a établi une première version des messages électroniques de déclaration en douane en vue de leur échange par les postes et, en 2011, elle a mis en place des messages électroniques en vue de leur échange entre les postes et les douanes.

À cette même époque, la poste du Canada avait décidé de créer un nouveau bureau de poste moderne à Vancouver et souhaitait automatiser l'ensemble des processus de celui-ci, notamment le dédouanement des envois postaux. Postes Canada cherchait ainsi à fournir des informations pour 100% des envois avant même la remise de ces derniers aux douanes canadiennes.

À l'issue de discussions au sein du Conseil d'exploitation postale, la poste canadienne a décidé de travailler avec le CTP en finançant le développement du système, aujourd'hui connu sous le nom de «CDS».

«Le CDS existe grâce au Canada, mais il s'agit d'une solution qui peut être utilisée par n'importe quel pays», précise Stéphane Herrmann, responsable principal des comptes techniques pour les services et les produits postaux au sein du CTP.

Le CDS permet d'accélérer le dédouanement grâce à la transmission préalable d'informations sur l'envoi à la douane et aux postes partenaires.

Avant le CDS, les clients devaient remplir la formule normalisée de déclaration en douane CN 23 en indiquant des informations sur l'expéditeur, le destinataire et le contenu des envois. Puis la poste apposait cette formule sur le paquet, qu'elle remettait ensuite aux douanes. Dans le cadre de cette procédure manuelle, il était nécessaire que chaque paquet soit placé en file d'attente à la douane, en vue de son dédouanement, avant son acheminement au destinataire.

Grâce au CDS, les clients remplissent la formule CN 23 en ligne, ce qui génère automatiquement un code à barres correspondant. La poste appose ce code à barres sur l'envoi accompagné de la formule CN 23, le scanne, puis transmet automatiquement les informations au moyen d'un message électronique EDI aux autres partenaires de la chaîne logistique, notamment aux douanes des pays d'origine et de destination, ainsi qu'à la poste se chargeant de la distribution jusqu'au dernier kilomètre.

Les messages EDI permettent aux douanes d'automatiser une grande partie de leurs décisions relatives au ciblage des envois, à la gestion des risques et aux droits de douane exigibles, avant même que les envois ne leur parviennent.

«Ces informations préalables aident les douanes à garantir la sûreté et la sécurité de la chaîne logistique et permettent d'accélérer la distribution», explique Stéphane Herrmann.

Pourquoi choisir le système de déclaration en douane?

Le CDS présente des avantages uniques par rapport aux solutions proposées par des entreprises privées.

En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies, l'UPU est chargée de fournir des services à ses Pays-membres à un tarif très abordable. C'est pourquoi le CDS est très économique par rapport à d'autres solutions présentes sur le marché.

«L'un des avantages du CDS est que, lorsqu'un pays finance une amélioration du système, l'ensemble des utilisateurs peut en profiter tant que celle-ci n'est pas trop spécifique», indique M. Herrmann. Il définit ce modèle comme une «communauté d'utilisateurs». Grâce au CDS, même les plus petites postes peuvent envoyer et recevoir des messages EDI.

Par ailleurs, l'UPU jouant un rôle clé en matière de définition des politiques postales internationales et de coordination avec les autres acteurs internationaux de la chaîne logistique, tels que l'Organisation mondiale des douanes, le CDS est régulièrement et systématiquement mis à jour pour refléter tout changement de la réglementation internationale sans entraîner de coûts supplémentaires.

«Cela nous permet de veiller à ce que toutes les postes respectent les exigences de notification préalable fixées par la réglementation la plus récente», explique M. Herrmann.



Les agences douanières inquiètes que le CDS ne soit pas compatible avec leur système actuel peuvent se rassurer. Selon Stéphane Herrmann, le CDS a été conçu pour prendre en considération différents paramétrages en matière de sélectivité et de calculs des droits et s'adapter à tout type d'applications utilisées par les autorités douanières.

Mise en place du système de déclaration en douane

Il n'existe qu'une condition préalable à l'utilisation du CDS: les postes doivent passer un accord avec les autorités douanières de leur pays. «L'UPU peut aider les pays à engager le dialogue», ajoute Stéphane Herrmann.

Une fois cette condition préalable remplie, le CDS peut être déployé très rapidement.

Les Pays-membres ont actuellement le choix entre deux options: CDS ou CDS.post. Le déploiement de la version CDS requiert une installation au niveau local, les postes devant donc disposer de leur propre infrastructure pour héberger le système. CDS.post est une application en ligne hébergée par l'UPU, ce qui présente un réel avantage pour les petites postes ayant un accès limité en termes d'infrastructure.

M. Herrmann a annoncé que, plus tard dans l'année, le CTP proposerait une autre version dématérialisée de l'application: le CDS Cloud. Cette option permettra à chaque pays d'accéder à son propre environnement CDS dématérialisé dédié.

Si vous souhaitez bénéficier d'un essai gratuit du CDS ou si vous avez des questions, veuillez écrire à l'adresse suivante:

ptc.support@upu.int. **KR**

Témoignage: Postes Canada

Pourquoi Postes Canada a décidé d'aider à financer le développement du CDS?

Postes Canada a travaillé en collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) à l'harmonisation et à l'intégration des systèmes nécessaires pour faciliter l'importation sûre et sécurisée du courrier au moment de remplacer nos systèmes existants. Postes Canada et l'ASFC sont des partenaires historiques; leur collaboration est donc essentielle au moment d'apporter des changements aux systèmes et/ou aux processus.

Comment la mise en œuvre du CDS a-t-elle amélioré vos opérations?

Le CDS permet à l'ASFC de contrôler le courrier avec des données associées avant son arrivée au Canada. Il facilite le dédouanement des marchandises admissibles. Le CDS permet également d'évaluer les risques et d'effectuer un ciblage, ce qui améliore la sûreté et la sécurité des Canadiens tout en facilitant le commerce. En outre, le CDS permet d'évaluer automatiquement les taxes et droits, réduisant ainsi la saisie manuelle des données. Ces avantages permettent aux deux parties de mieux gérer des ressources limitées.

Qu'est-ce que vous diriez pour encourager d'autres opérateurs postaux à utiliser le CDS?

Le CDS est un outil qui permet d'utiliser les données électroniques préalables. Comme la communauté postale tend vers la fourniture de 100% des données pour la sécurité de l'aviation, et avec la croissance du commerce électronique, l'utilisation des données électroniques préalables contribue également à la facilitation du commerce et à la fiscalité douanière. Le CDS est une solution standard qui peut facilement être personnalisée selon les besoins nationaux spécifiques des processus réglementaires et opérationnels de votre autorité douanière.

Avant la tempête

Un séisme dévastateur survenu en 2010 qui a durement touché la poste d'Haïti a suscité un nouveau débat sur la gestion des risques liés aux catastrophes naturelles au sein de la communauté postale. Près de dix ans plus tard, et après la création d'une équipe spéciale dédiée, l'UPU a réussi à inverser la tendance et a déplacé le débat de la réponse d'urgence vers la préparation aux situations d'urgence.

TEXTE: Kayla Redstone



Après le séisme de 2011, la poste japonaise a acheminé du matériel vers les abris d'urgence.

Le séisme a détruit le siège de la poste, le principal centre de tri du courrier et des bâtiments du service EMS, paralysant les opérations postales et poussant l'UPU à créer une équipe spéciale dédiée à l'aide d'urgence composée d'experts postaux du monde entier pour venir en aide aux habitants de l'île. Cela fait des années que l'UPU mobilise ses efforts pour aider des pays touchés par des catastrophes naturelles à se remettre sur pied, mais toujours de manière réactive, explique Patrick Mendonca, Directeur principal du Bureau du Postmaster General de United States Postal Service (USPS), qui a travaillé à l'UPU au sein du programme de gestion des risques.

«Une partie des travaux réalisés par l'UPU a été principalement consacrée à la réponse – fournir des fonds et des ressources. Ainsi, après le séisme de 2010 à Haïti, l'UPU a mis sur pied une équipe pour aider le pays à évaluer son service postal», précise Patrick Mendonca.

Le réseau postal est considéré comme une infrastructure essentielle pour aider les pays à se rétablir après une catastrophe naturelle. Les opérateurs postaux ont un réseau

étendu, sont riches en ressources humaines et sont en contact quotidien avec leurs communautés, ce qui en fait des partenaires clés pour diffuser des informations et pour distribuer une aide humanitaire après une catastrophe. Plus un réseau postal est résilient, plus il est efficace.

Patrick Mendonca ajoute que beaucoup de personnes ont accès à des services sociaux essentiels – versement des retraites, achat de médicaments – grâce à la poste, ce qui oblige à rétablir le réseau et à le remettre en état de marche le plus rapidement possible après une catastrophe.

Cela fait des années que l'UPU mobilise ses efforts pour aider des pays touchés par des catastrophes naturelles à se remettre sur pied.

Les cinq composantes de la gestion des risques liés aux catastrophes

- 1. Prévention des risques**
- 2. Réduction des risques**
- 3. Préparation**
- 4. Réponse**
- 5. Rétablissement**

De réactif à proactif

Toutefois, ce n'est pas avant le Congrès de Doha 2012 que les membres de l'UPU ont discuté de l'idée d'avoir une stratégie établie avant la survenue d'une situation d'urgence, convenant d'établir un groupe ad hoc sur la gestion des risques liés aux catastrophes dédié à la sensibilisation à la gestion des risques liés aux catastrophes dans le secteur postal et au développement de documents d'orientation en la matière.

En conséquence, l'UPU a élaboré des politiques de réduction et de gestion des risques liés aux catastrophes pour l'ensemble du secteur postal et un guide utile – Construire la résilience – mettant en relief les cadres, les pratiques exemplaires et les outils pratiques pour mettre au point une stratégie de gestion des risques liés aux catastrophes. Elle a également recensé les études de cas de plusieurs pays pour comparer différentes approches à la gestion des risques en question.

Un bon exemple d'approche réussie en la matière est celui du Japon. Le prompt rétablissement de la poste japonaise à la suite du séisme de magnitude 9 et du tsunami qui ont frappé le pays en 2011 est devenu un modèle pour les autres pays et a contribué à documenter les travaux de l'UPU dans le cadre de l'élaboration de documents d'orientation pour les autres membres.

La poste japonaise a dû composer avec la perte de collègues, la destruction de ses bureaux et des communautés détruites et surmonter les obstacles constitués par les infrastructures effondrées, le manque de véhicules et les coupures de courant pour poursuivre la prestation de ses services. Le personnel a distribué le courrier dans des abris provisoires, et les bureaux de poste opérationnels ont étendu leurs services aux week-ends et aux jours fériés nationaux juste après la catastrophe pour aider à servir la population.

L'idée est de motiver les opérateurs postaux à poursuivre l'amélioration de leurs activités de gestion des risques liés aux catastrophes et à bâtir une marque encore plus digne de confiance.

Cette expérience a amené le Gouvernement japonais à fournir à l'UPU des ressources humaines et financières pour développer un programme de gestion des risques liés aux catastrophes pour tous les membres axé sur la préparation.

Nouveau mandat

Une proposition soumise par le Japon lors du Congrès d'Istanbul 2016 a vu les Pays-membres étendre les travaux de l'UPU dans le domaine de la résilience, avec la création de l'Équipe spéciale «Aide d'urgence et gestion des risques liés aux catastrophes», relevant du Conseil d'administration (CA) de l'UPU.

Patrick Mendonca a présidé cette équipe spéciale au nom des États-Unis d'Amérique, équipe qui se composait également de la République populaire de Chine, de la Croatie, de la République dominicaine, des Émirats arabes unis, de l'Inde, de l'Iraq, du Japon, de la Jordanie, du Paraguay, du Royaume-Uni, de la Slovaquie, de la République tchèque, de la Turquie et du Viet Nam.

Il explique que l'équipe spéciale poursuivait trois objectifs : élaborer un modèle de fourniture d'une assistance technique pour les pays en développement et les pays les moins avancés, élaborer un processus de certification pour la gestion des risques liés aux catastrophes et identifier de possibles mécanismes de financement pour le fonds d'urgence et de solidarité. Cette équipe spéciale a été dissoute à la fin de 2018 après avoir fièrement atteint ses trois objectifs.

Nouveau modèle

Le premier accomplissement de l'équipe a été le développement d'un programme d'assistance technique pour aider les pays en développement et ceux les moins avancés à établir des plans de gestion des risques liés aux catastrophes et à les faire évoluer, à leur donner accès à une expertise en matière de gestion des risques liés aux catastrophes et à les doter des moyens d'acquérir le matériel nécessaire – véhicules, téléphones satellite et générateurs de secours.

Les demandes sont acceptées de manière continue, et deux dates par an sont réservées à la sélection de projets. Les projets soumis doivent respecter les critères de sélection, notamment le Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe.

Le programme profite déjà à neuf pays. La Grenade, le Népal et la Zambie ont été les premiers pays à voir leurs projets acceptés tôt en 2018, chacun se focalisant sur le déve-



Le séisme de 2010 à Haïti a détruit les bureaux de poste.

loppement de plans de réduction des risques liés aux catastrophes, la formation du personnel et la fourniture de nouveaux équipements. Le Bhoutan, le Costa-Rica, l'Équateur, le Kenya, le Togo et le Viet Nam ont été choisis lors de la deuxième sélection de projets à la fin de l'année dernière.

Certifier la préparation

Le Congrès d'Istanbul a également donné à l'équipe spéciale mandat de développer un programme de certification potentiel, similaire à ceux que l'UPU met en place dans le cadre de la qualité de service et des normes de sécurité. L'équipe spéciale a recommandé un processus se basant sur le guide de l'UPU en matière de gestion des risques liés aux catastrophes pour établir certains critères de base faciles à respecter. Le CA de l'UPU a approuvé ce processus à l'automne dernier et le Bureau international sera chargé de le déployer durant le reste du cycle d'Istanbul.

Patrick Mendonca affirme que cela permettra aux postes d'évaluer leur propre préparation par rapport au cadre de certification et donnera aux opérateurs un moyen de se comparer les uns avec les autres. L'idée est de motiver les opérateurs postaux à poursuivre l'amélioration de leurs activités de gestion des risques liés aux catastrophes et à bâtir une marque encore plus digne de confiance.

Les opérateurs candidats à la certification commenceront par remplir un questionnaire d'autoévaluation, participeront à des formations, effectueront des évaluations par les pairs et entreprendront des vérifications par les experts du Bureau international avant de se voir assigner l'un des trois niveaux de certification (bronze, argent ou or).

Soutenir le fonds d'urgence et de solidarité

Après la catastrophe survenue à Haïti, l'UPU a débattu l'établissement d'un fonds d'urgence et de solidarité pour veiller à ce qu'elle puisse fournir rapidement une aide d'urgence aux pays frappés par une catastrophe devant leur permettre de rétablir leur activité postale. Par la suite, plus d'une douzaine de pays ont bénéficié de cette aide pour se remettre d'une catastrophe.

«Depuis, des pays ont demandé de l'aide et ont reçu une assistance sous différentes formes, mais le fonds est à court d'argent», explique Patrick Mendonca.

Son modèle de financement volontaire a mis en danger le fonds, car les ressources sont dépensées plus rapidement qu'elles ne sont reconstituées. Avec seulement 130 000 CHF disponibles à la fin de 2018, l'UPU a du mal à aider les pays qui sont dans le besoin. En mars dernier, le Directeur général en a appelé aux Pays-membres pour faire des dons, car le montant du fonds restant était trop bas pour constituer les ressources totales nécessaires pour aider à rétablir les services postaux en Dominique après le passage de l'ouragan *Maria*.

L'équipe spéciale a proposé que l'UPU diversifie les ressources du fonds en créant des synergies avec d'autres programmes.

«L'UPU a certes peu de ressources, mais elle en a», affirme Tetsuo Hasegawa, expert senior en gestion des risques liés aux catastrophes de l'UPU. «Par exemple, l'unité de mobilisation des ressources travaille pour attirer de nouvelles ressources externes, et le fait de combiner ses efforts avec ceux du programme de gestion des risques liés aux catastrophes pourrait s'avérer bénéfique.»

Il explique que le fonds d'urgence et de solidarité et le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service de l'UPU, qui finance les projets de développements destinés à améliorer la qualité de service, partagent un «but commun».

«Dans les pays affectés par une catastrophe, il est facile de comprendre que le niveau de service doit être assez bas», ajoute-t-il.

Il explique qu'administrer les fonds du fonds d'urgence et de solidarité devrait devenir plus transparent, et que le Bureau international devrait prévoir des rapports ou des mises à jour sur l'utilisation des fonds pour inciter à faire plus de dons.

«Du point de vue des donateurs, il est nécessaire de comprendre où va l'argent de leurs contribuables et à quoi il sert», déclare Tetsuo Hasegawa.

Poursuivre le travail

Malgré les avancées réalisées par l'équipe spéciale, MM. Mendonca et Tetsuo Hasegawa soulignent que les travaux du secteur postal en matière de gestion des risques liés aux catastrophes et de préparation d'urgence sont loin d'être achevés.

Les données rassemblées par l'UPU depuis 2013 montrent que les catastrophes naturelles ont provoqué plus d'un tiers des interruptions des services de courrier international. Une étude envoyée par l'équipe spéciale aux Pays-membres a montré que plusieurs postes n'étaient pas prêtes à faire face à une catastrophe.

Sur 66 répondants, seuls 45% avaient un plan de préparation d'urgence et un département ou une unité de réponse, et 37% ont dit avoir un rôle dans leur plan et leur proces-

sus de gestion des catastrophes naturelles de leur pays.

«Malheureusement, tous les Pays-membres doivent comprendre que les catastrophes naturelles sont chaque année toujours plus violentes. Ils doivent donc prendre acte de ce fait et apprendre comment faire face aux catastrophes naturelles», affirme M. Hasegawa.

Par chance, les attitudes des Pays-membres ont évolué au fil des ans, d'après Patrick Mendonca, qui cite l'exemple de l'Union postale des Caraïbes, laquelle a consacré une session entière de ses réunions annuelles à la gestion des risques liés aux catastrophes.

«Vous n'avez pas besoin de frapper à la porte pour attirer l'attention de quelqu'un sur ce sujet», poursuit-il, en ajoutant qu'il encourage le Bureau international à continuer de travailler avec les Unions restreintes pour recueillir des informations et sensibiliser.

Pour conclure, Patrick Mendonca souligne que disposer d'une stratégie en matière de gestion des risques liés aux catastrophes naturelles est également déterminant.

«Il est payant de prévoir». **KR**

Pour toutes questions sur les activités de l'UPU en matière de gestion des risques liés aux catastrophes, veuillez contacter Tetsuo Hasegawa (tetsuo.hasegawa@upu.int).



Lien pour **télécharger** la publication «Construire la résilience – Guide de gestion des risques liés aux catastrophes naturelles pour le secteur postal»:
<http://www.upu.int/fr/activites/gestion-des-risques-lies-aux-catastrophes-dans-le-secteur-postal/documents-cles.html>

Une boîte aux lettres japonaise se dresse au milieu des débris laissés par le séisme et le tsunami de 2011.

L'UPU participe à la semaine africaine du commerce électronique

TEXTE: Olena Muravyova

L'UPU a mis en avant le positionnement de la poste comme partenaire essentiel dans le cadre du développement de l'économie numérique en Afrique lors de la semaine africaine du commerce électronique organisée en décembre par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) à Nairobi (Kenya). Cet événement, dont le thème était «Autonomiser les économies africaines à l'ère numérique», a permis d'examiner les moyens de renforcer la capacité des pays africains à devenir acteur du commerce électronique et en tirer parti.

Intervenant lors de la table ronde ministérielle sur le thème «Accélérer la préparation au commerce électronique dans les pays d'Afrique», Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, s'est félicité de l'initiative «eTrade for All» de la CNUCED, visant à aider les pays en développement à surmonter les obstacles qu'ils rencontrent pour faire pleinement partie de la chaîne de valeur du commerce électronique. Il a également souligné les travaux complémentaires que l'UPU menait en parallèle de cette initiative et a mis en évidence les solutions pratiques existantes que l'UPU a créées pour répondre aux difficultés que la région rencontrait en matière de commerce électronique.

L'UPU a été l'un des premiers partenaires de l'initiative «eTrade for All» depuis son lancement, en juillet 2016, démontrant ainsi le rôle significatif des réseaux postaux en matière de croissance inclusive liée au commerce électronique. L'UPU a aussi défini certains mécanismes et investissements nécessaires pour positionner les postes comme catalyseur de la croissance du commerce électronique dans les pays en développement.

Les travaux de l'UPU dans le cadre de l'initiative «eTrade for All» sont axés autour de deux thématiques: la logistique nécessaire au commerce et les solutions de paiement. M. Hussein a précisé que «ces deux éléments sont inscrits dans l'ADN même de la poste et constituent des éléments clés du commerce électronique».



Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, posant avec Barbara Kotschwar, Directrice principale «Relations gouvernementales mondiales» chez Visa, lors de la semaine du commerce électronique.

L'UPU travaille directement avec les opérateurs postaux au niveau national en les aidant à améliorer leurs capacités en termes de logistique commerciale et, ainsi, à renforcer leur préparation opérationnelle pour le commerce électronique. Elle leur propose également les outils et solutions informatiques nécessaires pour optimiser leurs opérations de transport, améliorer leurs procédures douanières et garantir la distribution internationale des marchandises. L'UPU aide également ses Pays-membres à créer un système national d'adressage fonctionnel qui représente souvent l'une des principales lacunes des pays en matière d'infrastructures nécessaires au développement du commerce électronique.

Solutions financières numériques

L'accès à des solutions de paiement concurrentielles et inclusives est essentiel pour faciliter le commerce électronique sous toutes ses formes. La mise en place d'un environnement de paiement sécurisé et simple sert aussi bien les besoins du commerce électronique que des usagers. L'UPU s'est engagée à améliorer l'inclusion financière en aidant les postes à toucher les populations et les petites et moyennes entreprises des zones rurales reculées grâce à son puissant réseau comptant 670 000 bureaux de poste.

M. Hussein a annoncé qu'en 2019 le mécanisme pour l'assistance technique à l'inclusion financière (FITAF) de l'UPU aidera les Pays-membres à mettre en place des services financiers numériques pour 800 000 personnes (v. page suivante pour en savoir davantage sur le FITAF). Le Directeur général de l'UPU a ajouté que les postes du Bénin, de la République de Côte d'Ivoire, du Ghana, de Kiribati, de Nauru, du Pakistan, du Rwanda, des Tonga et du Viet Nam seraient les premiers à bénéficier de ce pro-

gramme, qui vise à promouvoir les partenariats public-privé entre des postes et des entreprises spécialisées dans les technologies applicables au domaine de la finance pour accélérer l'inclusion financière des particuliers et des entreprises. Le programme contribue également à la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030 pour le développement durable, en tirant parti du rôle de prestataire de services publics de la poste pour promouvoir le développement économique et l'inclusion sociale.

À la suite des premières évaluations, l'UPU exhorte les gouvernements à s'engager pleinement pour l'adoption du commerce électronique dans leurs pays en mettant à profit l'infrastructure postale nationale.

«Nous sommes en train d'établir des partenariats avec des donateurs internationaux et le secteur privé pour soutenir les postes dans leur transformation numérique», a ajouté le Directeur général. L'UPU continuera aussi d'appuyer l'initiative «eTrade for All» et d'élaborer des solutions pratiques pour stimuler le commerce électronique dans les pays en développement, en collaboration avec la CNUCED.

La semaine africaine du commerce électronique a rassemblé plus de 2000 intervenants venus de 60 pays, dont le Président du Kenya, des ministres, des directeurs généraux des postes, des directeurs d'organisations internationales, des chefs d'entreprises, des universitaires et d'autres représentants du secteur privé, pour une semaine d'échanges visant à trouver des moyens innovants de stimuler l'économie numérique africaine. Cet événement a été organisé par la CNUCED, l'Union africaine, l'Union européenne et le Gouvernement du Kenya. **OM**

5 raisons clés qui expliquent la création du FITAF

1 Malgré une certaine amélioration de la situation, des centaines de millions de personnes demeurent encore exclues des services financiers.

Selon la Banque mondiale, 1,7 milliard d'adultes n'ont toujours pas accès à des services financiers formels. Les populations rurales, les femmes et les jeunes constituent un nombre disproportionné de personnes exclues des services financiers. Le FITAF contribue à les intégrer dans la sphère financière.

2 Les postes relient les diverses communautés avec la société.

Avec un réseau de plus de 670 000 établissements, la poste dispose d'un réseau dense même dans les régions les plus reculées. Elle est ainsi un partenaire idéal pour améliorer l'inclusion financière. En renforçant la capacité du réseau postal à offrir des services financiers numériques, le FITAF relie les communautés rurales au monde, autonomise les femmes grâce à l'accès aux prestations financières et permet aux petites entreprises d'avoir le financement nécessaire pour se développer.

3 La poste est un acteur qui compte sur le marché des services financiers.

Des études montrent que les postes jouent un rôle important sur ce marché:

- Quatre-vingt-onze pour cent des opérateurs postaux offrent des services financiers.
- Deux milliards de personnes ont accès aux services financiers fournis par l'intermédiaire de la poste.
- Les opérateurs postaux disposent toujours d'un des réseaux physiques les plus étendus.

4 Grâce à la transformation numérique et à la diversification, les postes peuvent accroître leur contribution aux économies nationales.

Les services financiers offerts par la poste sont efficaces et financièrement abordables. En développant l'offre de services financiers numériques, les postes seront en mesure de servir n'importe qui, n'importe quand et n'importe où et de permettre ainsi aux petites entreprises d'élargir leurs horizons et d'apporter une meilleure valeur ajoutée à l'économie nationale.

5 L'inclusion financière peut contribuer à la réalisation de l'Agenda 2030 pour le développement durable.

Le FITAF ouvre la voie vers une meilleure santé, une meilleure éducation et une meilleure existence. Les postes constituent un moteur du développement durable grâce à l'étendue de leur réseau et à leur rôle en tant que prestataires du service public. Le FITAF travaille avec les postes afin de les aider à devenir un guichet unique non seulement pour les services financiers, mais aussi pour des services publics liés à la santé et aux paiements issus des assurances sociales.

Qu'est-ce que le mécanisme d'assistance technique pour l'inclusion financière?

Le mécanisme d'assistance technique pour l'inclusion financière (FITAF) est une initiative menée par l'UPU pour promouvoir l'inclusion financière à travers l'offre de services financiers numériques via le réseau postal.

Avec l'appui de Visa Inc. et de la Fondation Bill & Melinda Gates, l'UPU a lancé le FITAF en 2017 pour renforcer les capacités des postes à offrir des services financiers numériques aux particuliers et aux petites entreprises.

Le FITAF soutient les postes dans plusieurs domaines en relation avec la finance numérique, y compris:



Étude de marché/faisabilité pour mieux comprendre enjeux et opportunités de la finance numérique



Acquisition de logiciels



Développement de nouveaux produits



Formation

Objectifs

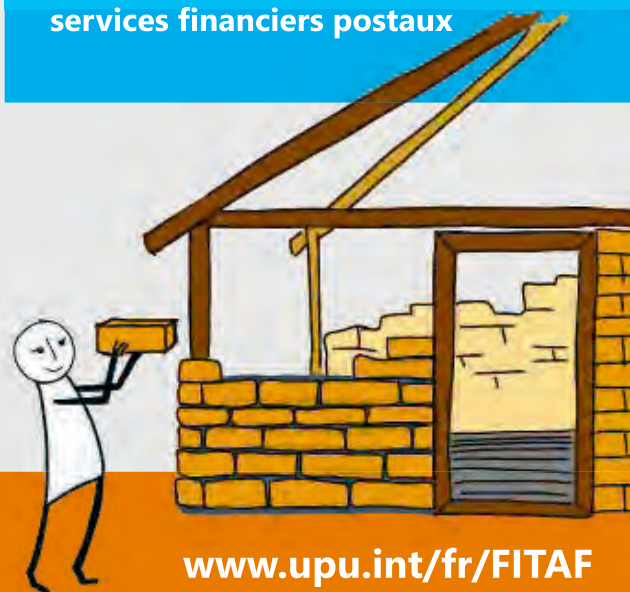
Accélérer l'inclusion financière

Promouvoir la numérisation des services financiers postaux



FITAF

Ajouter de la VALEUR à l'économie de chaque pays



www.upu.int/fr/FITAF



Les femmes au service de la poste —

Entretien avec Jasminka Krivokuća

À l'occasion de la journée internationale des femmes, «Actualités UPU» a demandé à Jasminka Krivokuća, Directrice générale de Pošte Srpske, son avis sur l'équilibre des genres et sur son parcours jusqu'aux plus hautes fonctions de son organisation.

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR: Kayla Redstone et Sonja Denovski

«L'égalité des genres, non seulement dans le secteur postal, mais aussi ailleurs, ne peut que contribuer à la prospérité de tout secteur d'activité.»

Le thème de cette année est «Penser équitablement». Comment, selon vous, la promotion de l'équilibre des genres peut améliorer le secteur postal et les communautés qu'il sert?

Le temps où les femmes étaient perçues comme moins capables que les hommes est révolu. Il y a de plus en plus de femmes occupant des positions à responsabilité, assumant leur rôle de décideuse et exerçant une influence sur la société à haut niveau. Les femmes peuvent désormais contribuer à tout ce qui était auparavant exclusivement réservé aux hommes. L'écart entre les genres se resserre actuellement, mais il reste encore un long chemin à parcourir jusqu'à l'égalité complète. Un effort conjoint des femmes elles-mêmes et de leurs collègues masculins est indispensable pour accélérer les changements dans le bon sens. L'influence des institutions publiques est également

importante. À mon avis, notre société gagnerait à unir ses forces et à mettre un terme à l'inégalité des genres. L'égalité des genres, non seulement dans le secteur postal, mais aussi ailleurs, ne peut que contribuer à la prospérité de tout secteur d'activité.

En tant que femme ayant atteint la position la plus élevée au sein de la poste, comment décririez-vous votre ascension au sommet?
Le fait que c'est la troisième fois dans ma carrière que j'assume une fonction de direction et que c'est mon troisième mandat en tant que Directrice générale de Pošte Srpske prouve bien que l'époque où les femmes étaient considérées comme moins capables est révolue. Avant de prendre la tête de Pošte Srpske, j'ai travaillé en tant que directrice commerciale dans une fabrique de soie au nord-est de la Serbie. Ensuite, j'ai

occupé la même position dans une autre fabrique à Banja Luka où je gérais 1500 employés. Mon aptitude à relever les défis professionnels a été un élément crucial de ma réussite. Je pense que les femmes exploitent la vague du changement et produisent des résultats non seulement aussi bons que ceux de leurs homologues masculins, mais parfois meilleurs.

«Les femmes exploitent la vague du changement et produisent des résultats.»

Avez-vous fait face à des défis particuliers en raison de votre genre? Comment les avez-vous surmontés?

Vous pouvez entendre assez souvent dans le monde des affaires que les femmes doivent travailler deux fois plus dur pour atteindre les sommets. On les empêchait de montrer leurs compétences et leurs connaissances et elles se trouvaient à des échelons bas dans la hiérarchie de leur organisation. Leurs opinions étaient écartées et elles se voyaient constamment privées de la possibilité de participer à des prises de décisions cruciales. Le rôle des femmes dans la société a été marginalisé à tout point de vue. Ce fut un élément déclencheur pour moi. Agir pour mon futur, être cohérente et me battre pour trouver ma place dans le monde des affaires.

La part des femmes exerçant une fonction dirigeante est bien plus grande qu'il y a une, voire deux décennies. De plus en plus de femmes occupent les plus hautes fonctions de grandes entreprises, siègent au sein d'un conseil d'administration ou sont parlementaires. Elles luttent contre les préjugés en devenant des modèles à suivre. Grâce aux efforts constants que j'ai déployés pour contribuer à l'égalité des genres en tant que femme persévérante et travailleuse, j'ai été reconnue dans le monde des affaires, lequel m'a même placé à une fonction plus élevée que celle de mes collègues masculins.

En tant que Directrice générale, que faites-vous pour promouvoir l'équilibre des genres dans votre propre organisation?

Je suis fière de pouvoir affirmer que l'égalité des genres à Pošte Srpske est bien établie à tous les niveaux de l'organisation. Qu'il soit question de politique d'entreprise ou de décision de principe, le personnel des deux

sexes y est associé. Notre politique vise à placer tout le monde sur un pied d'égalité.

Nous réalisons aujourd'hui que la mondialisation, la concurrence croissante, la libéralisation du marché et l'évolution démographique influencent la demande toujours plus grande pour un niveau de compétences et de qualifications plus élevé. C'est le défi que nous devons relever. La raison à l'inclusion accrue des femmes dans des fonctions dirigeantes et au sein du personnel réside non seulement dans le besoin d'offrir des opportunités égales, mais aussi dans la hausse de la compétitivité. Les stéréotypes de genres ont créé un préjugé dans la façon dont les hommes et les femmes sont divisés en fonction des compétences ou des ambitions professionnelles assumées. Dès lors, certains employeurs laissent ces stéréotypes influencer les décisions durant les procédures de recrutement, de restructuration ou de promotion du personnel, ce qui n'est pas le cas au sein de Pošte Srpske. Nous donnons l'avantage non pas en fonction du genre, mais en fonction des aptitudes, de compétences pointues, des qualifications et des capacités, et cette façon de faire a augmenté à la fois la productivité et la créativité, a accru notre avantage concurrentiel et a conduit à la prise de meilleures décisions commerciales.

Parvenir à l'égalité des genres n'est possible que dans une société qui soutient les femmes non seulement dans le contexte professionnel, mais aussi dans tous les aspects de la vie quotidienne.

Comment les dirigeants et collègues masculins font-ils la promotion de l'égalité des genres dans le monde des affaires? Aujourd'hui, tous les acteurs clés du monde économique et du monde politique s'accordent à dire que l'implication des femmes est nécessaire pour la prospérité. Le rôle et le statut des femmes en tant que citoyennes, consommatrices, dirigeantes et employées sont des indicateurs de richesse, de maturité et de pérennité économique. Je pense qu'une série d'initiatives devraient être prises pour permettre aux femmes de réaliser leur plein potentiel. Le monde des affaires est toujours considéré comme un monde créé par les hommes, pour les hommes. Souvent, les femmes qui ont atteint des fonctions dirigeantes adoptent le style «masculin» de communication et de direction, malgré la preuve qu'une approche

«Nous réalisons aujourd'hui que la mondialisation, la concurrence croissante, la libéralisation du marché et l'évolution démographique influencent la demande toujours plus grande pour un niveau de compétences et de qualifications plus élevé. C'est le défi que nous devons relever.»

différente induit de meilleures décisions et de meilleurs résultats commerciaux.

Tomber dans le piège du stéréotype est dangereux pour n'importe quelle organisation, mais l'est plus encore pour celles qui sont actives sur un marché ouvert et qui ont la pression des résultats. Avoir conscience de disposer d'un potentiel féminin encore inexploité est la première étape vers de meilleures performances. C'est une réponse stratégique à beaucoup de défis professionnels.

Les hommes devraient soutenir l'égalité des genres. De même, les femmes qui occupent une fonction dirigeante devraient soutenir les autres femmes pour mettre l'accent sur leurs réalisations dans le monde des affaires plutôt que sur leur genre.

Quel conseil donneriez-vous aux jeunes femmes qui aspirent à devenir un jour des dirigeantes dans leur organisation? Elles doivent faire des efforts pour être capable d'atteindre leur objectif de carrière. Pour devenir une dirigeante, il faut d'abord avoir des connaissances associées à de l'expérience professionnelle. Il faut avoir un objectif clair et être prête à agir et à exploiter tout son potentiel de travail. Il faut rester positive et être convaincue que le but est atteignable. Mon conseil est de ne jamais laisser tomber face aux obstacles: n'acceptez pas un «non» comme réponse. Croyez en vous-même et faites confiance à vos aptitudes. **KR & SD**

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



Une «petite main» reçoit un grand prix

Chara Phoka, une jeune Chypriote de 13 ans, a remporté la médaille d'or du concours international de 2018 de compositions épistolaires pour les jeunes, organisé par l'UPU, grâce à sa lettre émouvante racontant le trajet d'une lettre voyageant dans la petite main d'un jeune réfugié afghan jusqu'aux grandes mains de son destinataire aux Nations Unies.

TEXTE: Kayla Redstone

Le thème du 47^e concours était «Imagine que tu es une lettre qui voyage dans le temps. Quel message souhaites-tu transmettre à tes lecteurs?». Chara est la première Chypriote à remporter la médaille d'or dans le cadre de ce concours épistolaire.

«La Petite Main qui me tenait laissait derrière elle parents, frères, sœurs, amis, mais aussi la terreur des Grandes Mains sanglantes. Elle voulait arrêter de lutter pour survivre. Elle voulait pouvoir mener une vie normale; elle voulait cesser d'avoir peur». Voici les mots de Chara dans sa «lettre d'une Vie Invisible».

Chara s'est vu remettre la médaille d'or à l'occasion des célébrations organisées par l'UPU à l'occasion de la Journée mondiale de la poste, qui se sont tenues dans les bureaux de l'organisation à Berne et ont rassemblé des membres du corps diplomatique suisse, des représentants du monde postal et des employés de l'UPU. Après que Chara a lu sa lettre lors de la cérémonie, son auditoire s'est levé pour l'ovationner.

«La Petite Main qui me tenait laissait derrière elle parents, frères, sœurs, amis, mais aussi la terreur des Grandes Mains sanglantes. Elle voulait arrêter de lutter pour survivre. Elle voulait pouvoir mener une vie normale; elle voulait cesser d'avoir peur.»

Lors de la remise des prix, Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international, a déclaré: «Chara, je te remercie pour cette lettre qui nous est parvenue à une époque décisive; cette histoire m'a touché, tout comme elle a manifestement touché les personnes ici présentes.»

«Cette lettre illustre exactement pourquoi la correspondance et le pouvoir de l'écrit continuent de trouver un fort écho en chacun d'entre nous», a-t-il ajouté.

Pour sa part, Andreas Gregoriou, Directeur des services postaux chypriotes, a fait l'éloge de cette jeune fille «ayant une grande sensibilité à propos des droits humains et de la tragédie des migrants, qui l'ont inspiré à écrire cette lettre chargée d'émotions pour les personnes quittant leur foyer et leur pays pour survivre».



José Duarte, un jeune Portugais âgé de 10 ans, a gagné la médaille d'argent pour sa composition épistolaire et la troisième place est revenue à Nguyen Thi Bach Duong, une jeune Vietnamiennne de 14 ans. Les participants du Brésil, de la République de Bulgarie, du Kenya, de la Slovaquie et de la Slovénie ont tous reçu une mention spéciale.

Concours épistolaire de 2019

Le thème du 48^e concours international de compositions épistolaires pour les jeunes est **«Écris une lettre sur ton héros»**.

Tous les Pays-membres sont invités à participer en organisant un concours au niveau national avant d'envoyer leur meilleure composition à l'UPU.

Le gagnant du concours de 2019 se verra remettre la médaille d'or lors de la célébration de la Journée mondiale de la poste de 2019, qui rassemblera des membres des communautés postales et diplomatique et marquera à la fois le 145^e anniversaire de l'UPU et la 50^e Journée mondiale de la poste.

Regardez les photos de la cérémonie:

https://www.flickr.com/photos/universal_postal_union/sets/72157700704147921

Lisez les lettres gagnantes:

www.upu.int/fr/CICE

Concours international de compositions épistolaires pour les jeunes

Médaille d'or: Chara Phoka, 13 ans, Chypre

*Lettre adressée aux Nations Unies
Afghanistan, février 2011*

Messieurs,

Je suis une lettre. Pas n'importe quelle lettre, mais une lettre qui a beaucoup voyagé dans l'espace et dans le temps... Mon aventure a commencé en 2011 à Kandahar, en Afghanistan.

Tout était paisible et harmonieux dans cette petite ville. Je passais mes journées en toute insouciance dans un bureau isolé. J'étais une feuille blanche attendant avec impatience que des souhaits et des rendez-vous soient écrits sur moi. Mais un jour, tout a changé. Les chaînes de télévision ont cessé d'émettre, les communications ont été interrompues et la vie est entrée dans une attente sans fin.

Soudain, une Grande Main m'a saisie pour écrire sur moi. À ce moment-là, les sirènes retentissaient. On entendait partout des pleurs et des cris. Je sentais qu'il se passait quelque chose de grave, mais je ne savais pas quoi. Je n'avais rien à craindre, cependant, parce que j'étais juste du papier blanc à qui personne ne ferait de mal.

Pendant que ces pensées tournaient dans mon esprit, la Grande Main m'a soulevée et m'a précipitamment mise dans la poche de son pantalon. Un bruit fort s'est alors fait entendre derrière moi, suivi de fusillades et de cris. La Grande Main me serrait si fort que si elle avait tenu la Terre, elle l'aurait complètement détruite. Elle essayait de sauver sa peau et j'écoutais son halètement. Ses grosses gouttes de sueur pleuvaient sur moi.

Enfin, quand nous nous sommes éloignés des cris et qu'on n'entendait plus rien, la Grande Main a commencé à écrire en me mouillant de ses larmes. Nous étions en 2011. Elle a écrit ses sentiments et ses peurs les plus secrètes, tout en continuant à m'imprégner de ses espoirs et de ses rêves. Au bout d'un moment, elle s'est fatiguée d'écrire et s'est endormie, me serrant contre son cœur. J'ai écouté ses battements de cœur tout en ressentant sa peur et sa crainte quant à sa survie. Finalement, elle m'a mise dans une enveloppe et c'est alors que j'ai changé de mains.

La Grande Main s'est rendue à pied à la gare routière. Elle m'a remise à une Petite Main fragile. Je me suis enfouie dans la poche intérieure de sa veste. Puis, la Grande Main a levé l'enfant avec les Petites Mains et nous a mis dans un bus avec d'autres Petites Mains non accompagnées. Là, d'autres Grandes Mains essayaient de faire entrer quelques Petites Mains dans les bus, même par les fenêtres, pour les sauver.

La Petite Main qui me tenait laissait derrière elle parents, frères, sœurs, amis, mais aussi la terreur des Grandes Mains sanglantes. Elle voulait arrêter de lutter pour survivre. Elle voulait pouvoir mener une vie normale; elle voulait cesser d'avoir peur.

À un moment donné, le bus s'est arrêté. Nous étions arrivés en Syrie. De là, la Petite Main s'est mise à marcher vers un autre endroit. Je tremblais à chaque fois qu'elle trébuchait sur les pierres dures.

Après plusieurs semaines, nous sommes finalement arrivés en Turquie. Nous étions en 2013...

Là, la Petite Main cherchait tout ce qu'elle pouvait faire pour garantir sa survie. Chaque jour, elle travaillait dur pour que de Grandes Mains lui donnent quelques billets de banque. De temps en temps, la Petite Main me mouillait des larmes d'un espoir déçu que des jours meilleurs finiraient par arriver...

Et 2015 arriva! La Petite Main rassembla l'argent et ses espoirs et commença à marcher pendant que j'étais au fond de sa poche en laine. Je me suis rendu compte qu'elle donnait de l'argent à des Grandes Mains sournoises, des trafiquants d'êtres humains qui lui avaient promis qu'un gros navire l'amènerait à Chypre. De là, elle était supposée rejoindre des parents en Suède. La Petite Main est repartie en voyage une fois de plus.

Nous avons parcouru toute la Turquie, à travers des vallées et des déserts. Finalement, nous avons atteint la côte. Je n'avais jamais vu autant d'eau de ma vie. Là, un bateau petit et usé, plein de gens, avec des Petites et des Grandes Mains qui voulaient juste rester en vie, attendait.

La Petite Main était serrée au milieu d'autres mains et se tenait fermement au rebord. Des vagues violentes m'ont trempée et abîmée. La Petite Main a senti que j'étais terrorisée alors elle m'a mise dans une bouteille en verre. Là, j'étais en sécurité.

Les jours passaient et tout ce que je pouvais voir, c'était du bleu sans fin. La Petite Main a écrit avec des larmes sur ma surface jaunie. Elle m'a remise dans la bouteille. Le bateau a commencé à couler. Je sentais les gouttes d'eau froide passer à l'intérieur de la bouteille. La Petite Main plongea dans l'eau pour ne pas se noyer au fond de la mer. Elle nageait de toutes ses forces, essayant de se sauver et d'atteindre la terre. Elle n'a pas réussi...

Quelques jours plus tard, la mer nous a transportées sur les côtes chypriotes. Des douzaines de Petites et Grandes Mains sans vie. Les mains de petits enfants, comme de petits coquillages, ont échoué sur le rivage, transportées par de violentes vagues. Heureusement, je ne suis pas restée seule longtemps, car une Grande Main ferme et sans peur m'a sortie du sable. Quand elle a lu le contenu, elle a dit: «Il faut qu'elle arrive à son destinataire! Et de toute urgence!» J'étais heureuse de pouvoir enfin donner un sens et une identité à la Petite Main et à sa vie courte et invisible.

La Grande Main m'a mise dans une enveloppe et m'a envoyée dans un bureau de poste. De là, j'ai voyagé jusqu'à ce qu'une Grande Main déchire l'enveloppe et me sorte de là. J'étais en Suède.

Je voulais crier haut et fort que c'était un honneur pour moi d'avoir vécu tout cela, d'avoir ressenti la douleur et la force des Petites Mains. C'était un véritable honneur. J'ai eu l'occasion unique d'apprécier la grandeur de la vie humaine, à travers des Petites Mains innocentes et seules qui ont dû affronter la dure réalité, à un moment où elles auraient dû rire, insouciantes; c'étaient des Petites Mains de grande stature morale...

Je ne suis qu'une simple lettre qui a voyagé dans le temps... Beaucoup d'autres lettres ont fait de même. J'aimerais seulement que les gens écrivent sur chaque morceau de papier inanimé, des sentiments de joie, d'espoir et d'amour! C'est mon seul souhait!

*Avec tendresse,
La lettre d'une vie invisible*

Entretien avec la lauréate



UNION POSTALE: *Était-ce la première fois que tu participais au concours international de compositions épistolaires?*

Chara Phoka: Oui, c'était la première fois. Je n'avais jamais rien fait de tel.

Toute ma classe y a participé. C'était dans le cadre de nos classes de grec. Notre enseignant a décidé de nous offrir la chance de prendre part au concours.

Quelles étaient tes attentes lorsque tu as envoyé cette lettre?

Je n'avais aucune idée que je gagnerais la première place de ce concours mondial, mais j'étais très excitée. J'ai pensé qu'il y aurait sûrement d'autres sujets plus intéressants qui seraient soumis, mais j'ai choisi celui-ci pour son intérêt et parce qu'il s'agit d'un problème qui touche de nombreux pays.

Quelle a été ta source d'inspiration quand tu t'es inscrite au concours international de compositions épistolaires pour les jeunes?

J'ai décidé d'écrire une lettre spécifiquement sur le thème des réfugiés, car c'est un problème dans de nombreux pays du monde. J'ai grandi parmi les réfugiés, je leur ai parlé, j'ai écouté leurs histoires. La principale raison qui m'a poussée à écrire cette lettre est que j'étais très triste pour Alan Kurdi, ce petit garçon échoué sur les plages turques. Toutes ces raisons m'ont incitée à écrire une lettre pour tous ces réfugiés, pour donner du sens à leur vie et leur donner une identité.

Pourquoi as-tu choisi l'image des petites mains et des grandes mains pour illustrer le voyage de cette lettre?


J'ai choisi de centrer cette lettre sur l'Afghanistan, mais, en général, l'histoire des petites mains et des grandes mains est un thème universel pour tous les enfants réfugiés. Ils ont été victimes des guerres par le passé, ils le sont encore aujourd'hui et je pense personnellement qu'ils le seront encore à l'avenir.

Pourquoi penses-tu qu'il est important d'écrire des lettres?

C'est important parce que cela permet à des personnes de différents pays de se connaître. Certaines personnes veulent écrire des lettres qui changeront le monde en partageant leurs découvertes. C'est essentiel pour que les gens du monde entier en sachent plus sur ce qu'ils ont découvert. Aujourd'hui, grâce à ma lettre, de nombreuses personnes découvriront le problème des réfugiés et ce que je ressentais à ce sujet en l'écrivant.

Qu'espères-tu devenir quand tu seras adulte?

Quand je serai grande, je voudrais être médecin parce que j'aime aider les autres. Je veux faire quelque chose pour changer le monde, peut-être découvrir un nouveau médicament ou sauver quelqu'un grâce à la chirurgie. **KR**



L'essor du marché des colis postaux – Une opportunité pour les postes, selon les dernières études de l'UPU

La dernière version des «Perspectives économiques postales» de l'UPU aborde sous un angle nouveau la concurrence dans le secteur postal. Elle révèle que les opérateurs postaux perdent progressivement des parts du marché des services postaux, y compris en ce qui concerne le segment des colis, qui connaît une croissance rapide, comme l'explique Mauro Boffa, économiste de l'UPU.

TEXTE: Kayla Redstone
INFOGRAPHIES: Sonja Denovski

Au cours des dix dernières années, de nombreux opérateurs postaux ont brillamment remplacé la part des recettes qu'ils ont perdue sur le marché des lettres en étendant leurs activités dans le segment des colis, qui représentait en moyenne 24,9% des recettes postales mondiales en 2017, contre 14,8% en 2007. Néanmoins, ces opérateurs n'ont pas encore réussi à faire que l'augmentation des recettes totales suive le rythme de la croissance économique, un phénomène connu sous le terme de «découplage postal».

Les projections de l'UPU révèlent que, si de nombreux opérateurs postaux conservent une position dominante sur le marché de la poste aux lettres (avec en moyenne une part de marché de 72,8%), leur situation sur le marché mondial des colis est beaucoup plus fragile (avec en moyenne une part de marché de 37,8%). La part de marché des autres opérateurs est plus élevée encore dans les régions où le marché a été considérablement libéralisé, telles que l'Amérique latine.

Grâce à une croissance soutenue à deux chiffres dans le domaine des ventes mondiales en ligne, le segment des colis connaît une croissance fulgurante et offre aux opérateurs postaux une véritable occasion de générer davantage de recettes, à condition qu'ils arrivent à suivre le rythme des innovations.

«Contrairement au marché des lettres, celui des colis n'est pas encore saturé», explique M. Boffa. «Le commerce électronique continue de gagner du terrain sur les ventes traditionnelles, et les nouveaux besoins de la clientèle encouragent cette expansion».

Regain de vitesse

Les investissements réalisés dans le secteur des colis semblent porter leurs fruits, comme l'indiquent les comparaisons établies par l'UPU en se fondant sur les tendances de 2017 et celles des dix dernières années. En 2017, le taux de croissance pour les colis internationaux a atteint le chiffre exceptionnel de 29,7%, sachant que le taux de croissance composé entre 2007 et 2017 s'élevait à 13,3%.

Les commerçants en ligne cherchent des prestataires de services de distribution proposant une offre bon marché et innovante. Les opérateurs postaux possèdent plusieurs atouts de poids: leur réseau est non seulement bien ancré partout dans le monde, mais, dans de nombreux pays, les opérateurs postaux sont également chargés de fournir un service public à un prix raisonnable. Néanmoins, les opérateurs postaux rencontrent des difficultés à proposer rapidement la vaste gamme de services que les clients d'aujourd'hui souhaitent, tels que la possibilité de choisir l'heure et le lieu de distribution ou la mise en place de procédures simplifiées pour le retour des envois.

«On constate que les opérateurs postaux commencent à s'intéresser au développement de partenariats avec les autres acteurs du secteur pour faire face à l'évolution des besoins», ajoute M. Boffa.

Marché favorable à l'acheteur

La vive concurrence sur ce marché représente une aubaine pour les clients des postes, qui disposent désormais de nombreuses options.

«Le client est le grand gagnant, car le marché actuel est entièrement tourné vers le consommateur», explique M. Boffa.

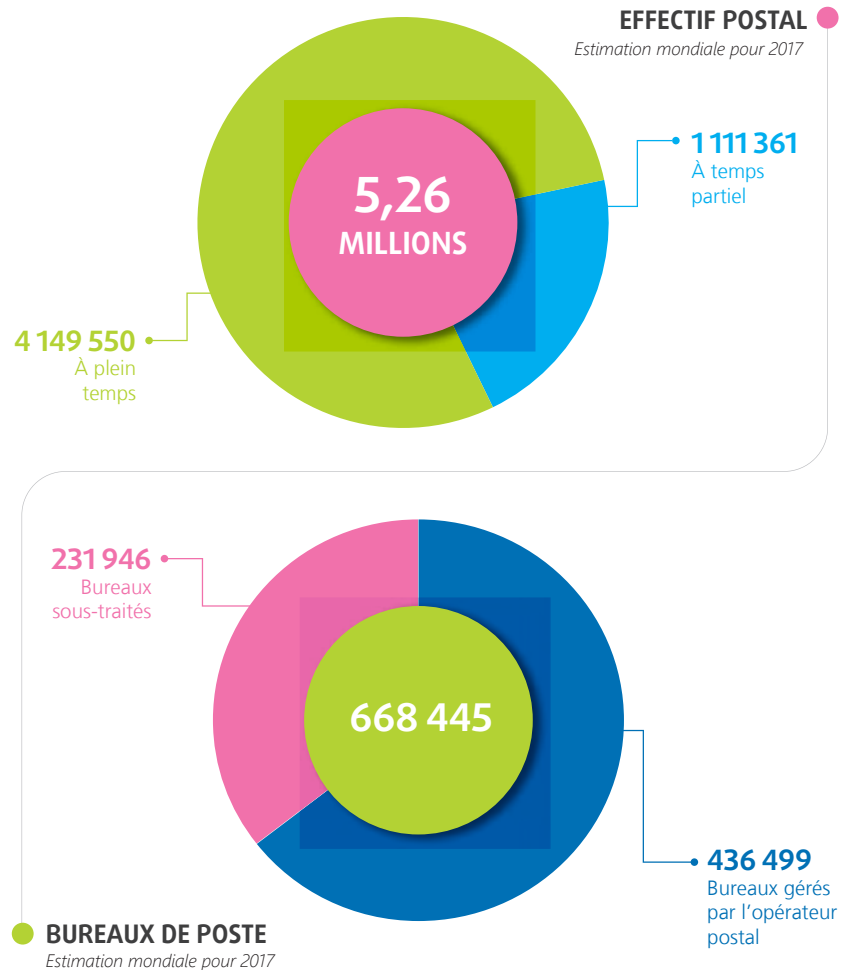
Il ajoute que cette conjoncture motive les opérateurs, publics comme privés, à poursuivre l'amélioration de leurs services pour répondre aux besoins de clients toujours plus exigeants et que les investissements dans l'innovation seront indubitablement payants.

«Étant donné que le marché continue de progresser, les opérateurs postaux sont assurés que les investissements qu'ils réalisent dans les innovations concernant le service des colis seront fructueux», affirme-t-il.

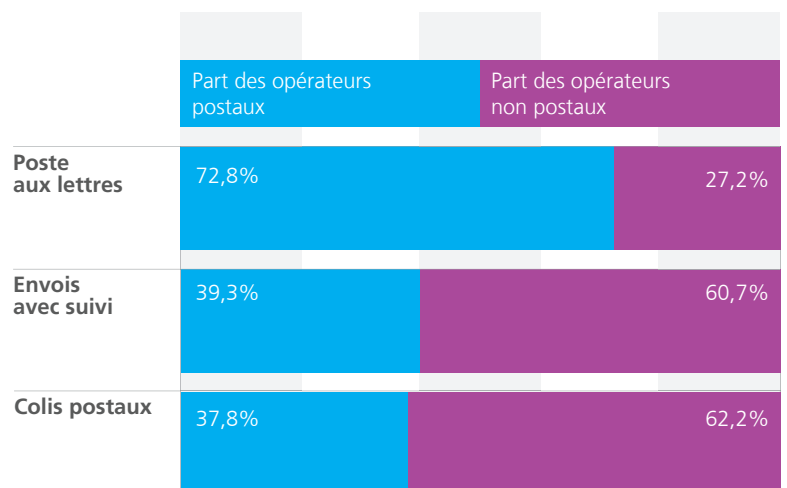
Pour en savoir plus sur les dernières tendances et statistiques relatives au secteur postal, nous vous invitons à consulter les «Perspectives économiques postales» pour 2019: www.upu.int/fr/ressources/statistiques-postales/derniers-resultats.html

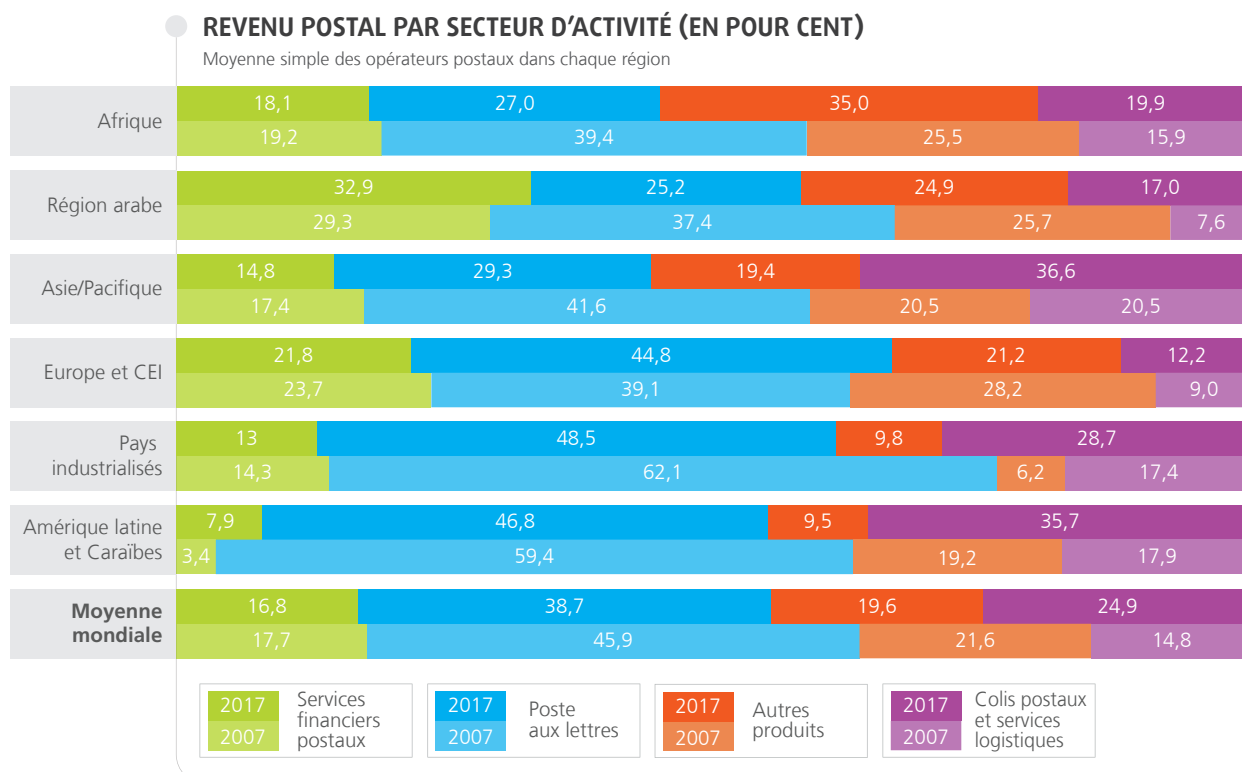
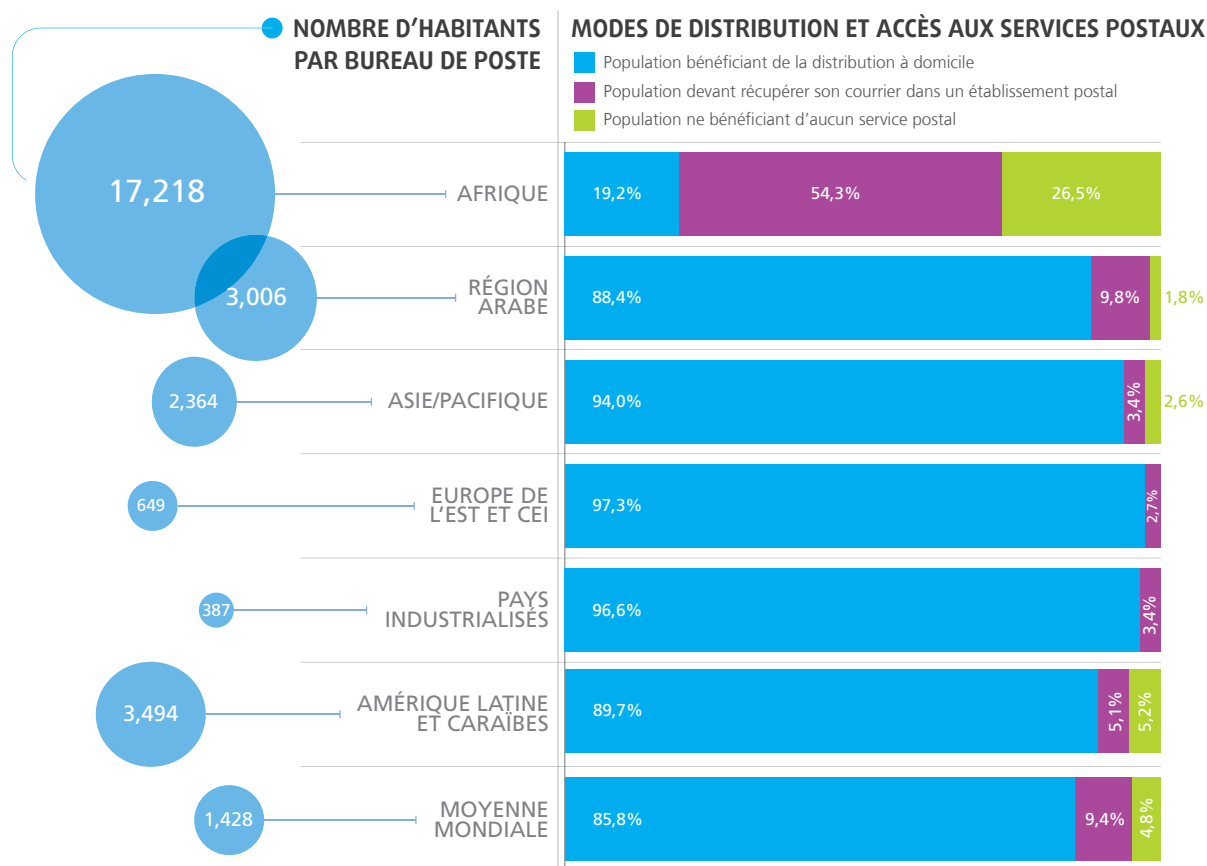
Aperçu de la statistique des services postaux

Les infographies ci-dessous reflètent les statistiques postales de 2017 de l'UPU.

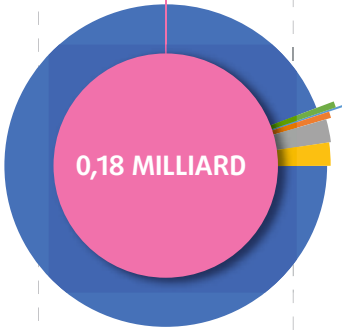
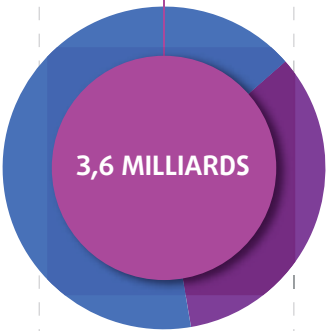
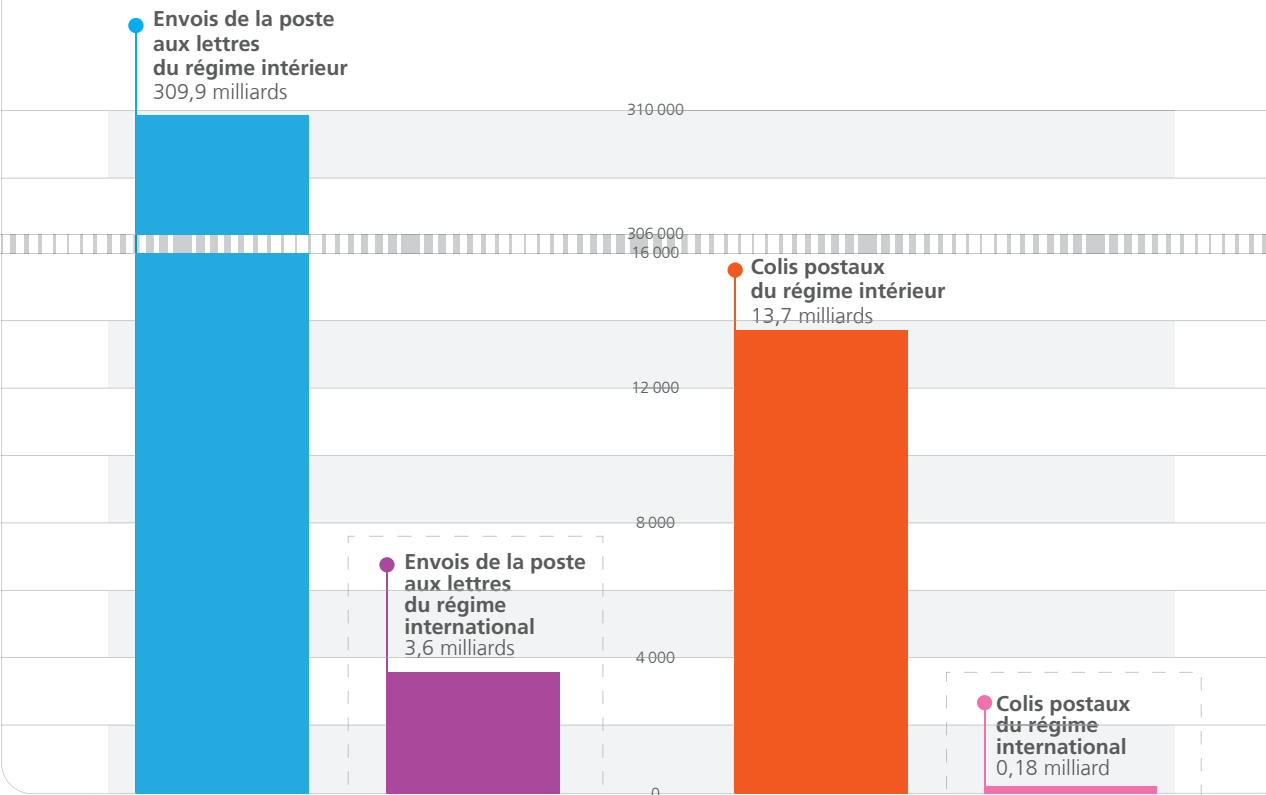


CONCURRENCE





TRAFIC POSTAL
MONDIAL (envois)



TRAFIC POSTAL
RÉGIONAL (envois)

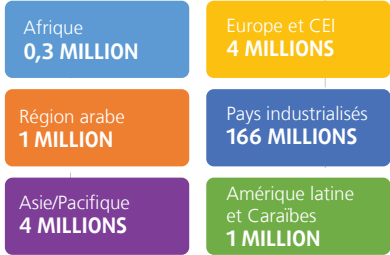
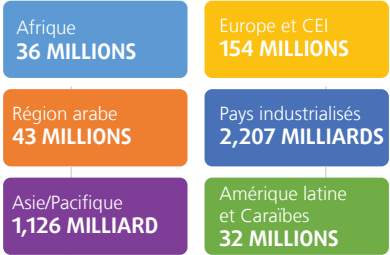




Photo: Bureau d'État des postes chinoises.

La République populaire de Chine livre un nombre record de colis pour le «Double 11»

TEXTE: Kayla Redstone

La fête chinoise annuelle du commerce électronique a lieu chaque 11 novembre et est connue sous le nom de «Double 11». Lors de la dernière édition, en 2018, la poste chinoise et les sociétés de messagerie ont traité 416 millions de colis express, soit une hausse de 26% par rapport à l'année précédente.

Les données de la poste chinoise montrent que les principales entreprises de commerce électronique du pays ont augmenté leur activité de 25% ce jour-là par rapport au même jour en 2017, générant un total de 1,354 milliard de commandes logistiques le 11 novembre. Selon la poste, les fortes ventes réalisées étaient dues aux réductions spéciales offertes et à une nouvelle plate-forme professionnelle centralisée créée sur WeChat.

Afin de gérer la hausse brutale du trafic postal à cette occasion, la poste chinoise déclare avoir mobilisé plus de trois millions d'employés en première ligne, augmenté de 20% la capacité de son centre de transfert et de sa flotte et mis à disposition 110 transporteurs tout fret et 400 parcours ferroviaires à grande vitesse pour les expéditions express.

La poste a investi dans des trieuses automatiques, des entrepôts automatisés et des robots de tri intelligents.

L'administration postale chinoise a déclaré qu'elle continuerait à regarder du côté de la technologie des données de masse pour développer de meilleurs mécanismes prédictifs et améliorer l'analyse des volumes et des flux de marchandises postales ainsi que la qualité de service. La poste a aussi déclaré travailler à la sécurité grâce à des programmes de contrôle automatique et de vérification de l'identité des expéditeurs ainsi qu'en inspectant le courrier collecté. En dépit des volumes traités à l'occasion du «Double 11», la poste a assuré à ses clients qu'elle ne baisserait pas son niveau d'exigence concernant l'identité réelle des expéditeurs.

Ce 11 novembre marquait le 10^e anniversaire du «Double 11», qui s'est répandu hors des frontières chinoises ces dernières années. **KR**

La poste saoudienne propose de nouveaux services aux pèlerins

TEXTE: Fella Rabbahi

Chaque année, des millions de personnes du monde entier se rendent à La Mecque, aux lieux saints et à Médine, en Arabie saoudite, pour y effectuer le Hadj, le pèlerinage des musulmans. La poste saoudienne a mis en place un plan pour répondre à l'afflux des pèlerins.

Pendant la période du Hadj, la poste saoudienne met tout en œuvre pour assurer les services postaux à proximité des lieux de pèlerinage. En général, tous les services sont fournis par des bureaux permanents pour les pèlerins auxquels s'ajoutent un certain nombre de bureaux temporaires pendant la période du Hadj. La poste saoudienne fournit également des services spécialisés liés au pèlerinage, notamment l'envoi de colis, les transferts d'argent, la vente de documents pour certains rites religieux et la vente de timbres-poste commémoratifs.

En 2018, la poste saoudienne a créé un centre d'affaires du pèlerinage chargé de superviser les activités liées au Hadj et à la Omra, un pèlerinage effectué en dehors de la période normale du Hadj. Ce centre d'affaires a réalisé la planification initiale du Hadj et a mis en place un programme détaillé pour les huit semaines précédant le début du pèlerinage.

Dans le cadre de ce programme, quelque 300 tâches différentes ont été accomplies, ce qui a permis à la poste d'être parfaitement préparée et méticuleusement organisée pour cette période, en mobilisant 834 agents postaux (535 à La Mecque et 299 à Médine). En outre, 27 bureaux temporaires ont été installés autour de La Mecque, des lieux saints et de Médine. La poste a également mis à la disposition des pèlerins 100 voitures, 79 motos, 355 appareils de communication, 200 points de vente mobiles et 600 points de vente fixes.

Partenariat sur les colis

La poste a collaboré avec d'autres opérateurs postaux du monde entier pour promouvoir les produits spécialisés du Hadj et de la Omra créés destinés à faciliter le séjour des pèlerins. Des catégories de poids à des prix raisonnables sont définies pour les produits; des étiquettes d'expédition avec codes à barres et un service spécial de ramassage des colis permettent aux pèlerins d'avoir accès à des services abordables et efficaces pendant la période chargée.

Anef Bin Ahmed Abanomai, Président de la poste saoudienne, précise que ces partenariats visent à rationaliser les relations entre les autres pays et à faciliter l'expérience du Hadj pour les visiteurs. Il ajoute également que la poste saoudienne est «favorable à toute coopération avec d'autres pays».

Services électroniques

La poste saoudienne a aussi mis à profit son système d'adressage national pour développer une application pour smartphone permettant de localiser les sites du Hadj et de la Omra. Les pèlerins peuvent ainsi trouver leur chemin et atteindre facilement leur destination.

L'application couvre La Mecque, Médine, les lieux saints, le réseau routier, les monuments, les services publics opérant sur les sites du Hadj et lors de la Omra ainsi que les hébergements des pèlerins. L'application est disponible en 16 langues.

La poste saoudienne a également mis à la disposition des pèlerins des cartes SIM de sa filiale Lebara dans ses points de vente. **FR**



Photo: poste saoudienne.

Du bleu au vert

Les Nations Unies ont publié en décembre leur rapport le plus récent sur la viabilité écologique, intitulé *Du bleu au vert*. Ce rapport rend publique l'empreinte écologique de l'ensemble du système des Nations Unies en détaillant chaque institution des Nations Unies, parmi lesquelles l'UPU, climatiquement neutre pour la deuxième année consécutive.

Dans son introduction au rapport de 2018, António Guterres, Secrétaire général des Nations Unies, a déclaré: «Les Nations Unies doivent donner l'exemple. Je m'engage à accélérer les efforts en matière de durabilité et à soutenir le système des Nations Unies afin qu'il puisse atteindre la neutralité climatique d'ici à 2020.»

Alors que l'échéance de cet objectif approche, le système des Nations Unies a une fois de plus fait la démonstration de son engagement en faveur de la viabilité écologique. Selon le rapport, en 2017, les institutions onusiennes ont émis 1,86 million de tonnes d'équivalent CO₂ (tCO₂eq) et sont parvenues à compenser 39% de ces émissions.

Dans la grande famille des Nations Unies, l'UPU s'est également engagée à atteindre la neutralité climatique, ce qu'elle a réussi à réaliser pour la deuxième année consécutive en compensant l'ensemble de ses émissions de gaz à effet de serre. En moyenne, en 2017, l'UPU a généré 1040 tCO₂eq, issues du fonctionnement même du Bureau international. De cette quantité, 32% des émissions provenaient du chauffage des locaux de l'UPU, 67% des voyages par avion et 2% d'autres moyens de transport.

Les émissions par membre du personnel s'élevaient à 3,88 tCO₂eq, par rapport à la moyenne du système des Nations Unies de 7,26 tCO₂eq. En outre, pour la première fois, l'UPU a rendu compte de sa gestion de l'eau et des déchets. **OM**

L'UPU à la COP24

À l'occasion de la 24^e Conférence des parties de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, appelée «COP24», qui s'est tenue à Katowice (Pologne) en décembre dernier, l'UPU a pu faire part de sa perspective. Susan Alexander, experte de l'UPU en matière de régulation postale et de politiques des Nations Unies, a représenté l'organisation lors d'une table ronde intitulée «Technologies climatiques innovantes et transport maritime durable pour une industrie résiliente au changement climatique». Dans cet entretien accordé à **UNION POSTALE**, elle nous parle de la contribution de l'UPU à la conférence sur les changements climatiques des Nations Unies et de son travail sur la viabilité environnementale.

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR: Kayla Redstone



Pouvez-vous nous parler de la table ronde à laquelle vous avez participé?

Cette table ronde était un événement officiel parallèle consacré à l'Objectif pour le développement durable n° 9, qui vise à «bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation». Lors de cet événement, nous avons spécifiquement abordé la manière dont les technologies innovantes peuvent favoriser des industries résilientes au changement climatique. L'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) et l'Organisation maritime internationale (OMI) ont également participé à cette table ronde.

Comment est intervenue l'UPU auprès des participants?

La contribution de l'UPU s'est essentiellement concentrée sur l'utilisation de véhicules électriques pour le transport des envois postaux. Nous avons également parlé de la manière dont les postes de nos Pays-membres peuvent suivre, rendre compte, enregistrer et analyser leur capacité à réduire leurs émissions via la solution en ligne d'analyse et de production de bilans sur les émissions de carbone (OSCAR) de l'UPU. Nous avons rapidement abordé OSCAR et les initiatives prises dans certains pays pour favoriser l'utilisation de véhicules électriques.

Comme chacun le sait, l'UPU possède un réseau très vaste via lequel circulent des milliards de lettres et de colis. Ce réseau compte des millions d'employés et plus de 700 000 bureaux de poste à travers le monde. Nous sommes par conséquent un acteur majeur dans l'économie mondiale et particulièrement dans le commerce électronique. Pour soutenir ce secteur, plus d'un million de véhicules parcourent

des millions de kilomètres et des centaines d'avions assurent des liaisons entre les continents chaque jour pour transporter du courrier d'un pays à un autre. Le transport joue un très grand rôle dans le commerce électronique et l'économie. Pour assurer le caractère durable du commerce électronique, les services postaux doivent accomplir leur transformation écologique au niveau international. Lors de la COP24, nous avons souhaité transmettre le message que l'UPU et les postes participent à leur niveau à la transition écologique du commerce électronique.

Quels sont les enseignements apportés par les autres participants à cette table ronde?

J'ai trouvé très encourageant de constater que de nombreux secteurs économiques font beaucoup pour favoriser la baisse des émissions. Cela comprend notamment les actions réalisées par l'industrie, les organisations internationales et les gouvernements. Il est particulièrement enthousiasmant de voir que nous allons atteindre les objectifs fixés par la Convention-cadre sur les changements climatiques. Les mesures entreprises par l'OMI pour le transport maritime sont similaires aux actions menées actuellement par l'UPU. La COP m'a confirmé que nous œuvrions ensemble pour atteindre les Objectifs de développement durable. Grâce à la diversité de ces objectifs, chaque acteur peut choisir un objectif (ou plusieurs objectifs) sur lequel se concentrer. Dans le même temps, l'énergie et les ressources de chacun sont investies dans un ensemble d'objectifs fixés à l'échelle mondiale.

«Le transport joue un très grand rôle dans le commerce électronique et l'économie. Pour assurer le caractère durable du commerce électronique, les services postaux doivent accomplir leur transformation écologique au niveau international.»

Quelles sont les actions que le secteur postal met actuellement en œuvre pour réduire son impact environnemental?

Nos postes membres prennent des mesures pour réduire leur empreinte carbone. La plupart du temps, il s'agit d'actions simples comme le recyclage et la mise en place de distribution à vélo dans les zones urbaines. Certains de nos membres encouragent l'écoconduite, à savoir le fait d'optimiser les itinéraires de distribution et d'adopter une conduite plus souple pour utiliser moins de carburant. Ils travaillent également à l'utilisation de points de ramassage automatisés afin que la clientèle n'ait plus besoin de se déplacer jusqu'au bureau de poste. L'utilisation de sources d'énergies renouvelables est aussi une initiative appréciée et mise en œuvre par les postes; certaines d'entre elles sont même en mesure de produire leur propre énergie renouvelable (notamment solaire). De nombreux pays dans le monde sont déjà équipés de véhicules électriques.

Qu'en est-il de la viabilité dans le secteur postal mondial? Certaines régions sont-elles plus développées que d'autres?
 Certaines régions sont nettement plus développées que d'autres. Par rapport à de nombreuses autres régions, l'Europe, par exemple, est beaucoup plus développée. Il est néanmoins clair que les opérateurs avancés et en développement se préoccupent de leur impact environnemental. Par exemple, si nous nous basons sur l'utilisation d'OSCAR, on voit que les utilisateurs de cette solution sont répartis de manière équitable à travers le monde. Les régions sont aussi actives les unes que les autres.

Pour les postes de toutes les régions, dans les pays industrialisés comme dans les pays en développement, l'un des défis principaux est de trouver la technologie adéquate pour mettre en œuvre des initiatives de réduction des émissions de dioxyde de carbone. Il n'est pas toujours évident de trouver la technologie souhaitée, nécessaire et abordable au niveau local et même au niveau international. Par exemple, il est possible qu'une poste ne puisse pas opter pour une source d'énergie verte si ce type de source n'existe pas au niveau local. De nombreux opérateurs postaux cherchent activement à remplacer les énergies non renouvelables par des énergies vertes. Ces options sont accessibles sur de nombreux marchés, mais ce n'est pas toujours le cas selon les pays (p. ex. panneaux solaires indisponibles, panneaux solaires indisponibles à un prix abordable ou encore véhicules électriques inadaptés aux terrains empruntés). Les pays qui cherchent comment réduire leur empreinte écologique sont confrontés à ces difficultés à tous les niveaux.

«Si vous ne connaissez pas le volume de vos émissions, vous ne pouvez pas les réduire. Vous devez analyser votre empreinte carbone en fonction de vos données réelles. Sans ces données, il est impossible de définir une stratégie de réduction des émissions pertinente.»

Comment l'UPU aide-t-elle les postes à réduire leur empreinte carbone?

Dans un premier temps, nous essayons de familiariser les postes au fait qu'il est possible de réduire leur empreinte carbone. Nous mettons ensuite à leur disposition la solution OSCAR, un outil gratuit très utile même pour les pays qui débutent le suivi de leur empreinte carbone. Si vous ne connaissez pas le volume de vos émissions, vous ne pouvez pas les réduire. Vous devez analyser votre empreinte carbone en fonction de vos données réelles. Sans ces données, il est impossible de définir une stratégie de réduction des émissions pertinente. Avec OSCAR, les postes peuvent soit



saisir des données brutes et laisser l'outil faire les calculs, soit traiter les données de leur côté avant de les saisir dans l'outil. Dans tous les cas, l'outil leur présente un point de vue interactif de leur situation et leur fournit des solutions pour réduire leur consommation énergétique afin d'atteindre les objectifs finals.

Nous partageons également des pratiques exemplaires. Au Bureau international, un expert en développement durable se tient à la disposition des Pays-membres pour toute question ou en cas de besoin. En 2018, nous avons organisé un séminaire en ligne pour donner des conseils d'utilisation d'OSCAR et un autre séminaire en ligne consacré aux véhicules électriques. Nous prévoyons d'autres séminaires en ligne pour 2019.

Quelles sont les prochaines étapes pour l'UPU?

Nous avons l'intention de communiquer davantage avec les gouvernements et les autres organisations internationales pour montrer comment la poste contribue à la réduction des émissions de dioxyde de carbone au niveau international via son réseau étendu. Nous avons déjà vu certains pays étudier la manière dont ils pouvaient se servir du parc de véhicules et du réseau de la poste comme source fiable de données pour les villes intelligentes, un concept que nous allons explorer plus en avant. Cela permettra également de favoriser les Objectifs de développement durable tout en encourageant la coopération avec les gouvernements locaux. Via notre accord de coopération avec UNI Global Union, un membre du Comité consultatif de l'UPU, nous souhaitons mener cette année une campagne sur le recyclage au niveau international. Grâce à l'aide de cet intervenant extérieur, nous pouvons accomplir bien plus qu'en travaillant seuls. KR

De la politique climatique aux solutions climatiques, un fossé en matière de gouvernance reste à combler

TEXT: James Hale, expert en développement durable au Bureau international de l'UPU

L'action climatique est devenue une priorité politique dans de nombreux pays, alors que les émissions de gaz à effet de serre continuent d'augmenter. Que cela signifie-t-il pour les services postaux? De la COP24 en Pologne au Forum économique mondial de Davos, le message d'urgence est clair; mais comment traduire les engagements nationaux et sectoriels en actions sur le terrain?

Un catalogue de solutions qui s'étoffe constamment est disponible pour aider les postes à réduire leur consommation d'énergie et à répondre de manière durable aux autres demandes. Les véhicules électriques et les panneaux solaires ne sont plus de la science-fiction. Une question clé pour les postes consiste à savoir comment choisir les mesures climatiques qu'elles doivent prendre. Où doivent-elles investir leurs ressources pour réduire le plus possible leurs émissions? Les solutions les plus appropriées varient d'un opérateur à un autre, en fonction de facteurs tels que l'âge de leur infrastructure physique, l'éventail des services fournis et même le climat local.

Pour soutenir la prise de décisions stratégiques, les Pays-membres ont demandé à l'UPU de fournir un outil en ligne permet-

tant aux opérateurs postaux de mesurer leurs émissions de gaz à effet de serre. Le résultat est OSCAR, la solution en ligne d'analyse et de production de bilans sur les émissions de carbone mise gratuitement à la disposition des opérateurs postaux des Pays-membres de l'UPU.

De façon générale, OSCAR peut être utilisé pour enregistrer des informations qualitatives sur les activités de gestion environnementale et des résumés généraux des émissions de gaz à effet de serre, permettant ainsi aux utilisateurs de suivre leurs émissions et de démontrer leur engagement croissant sur ce sujet au fil du temps. Cela inclut une fonction très populaire permettant aux utilisateurs d'enregistrer et, s'ils le souhaitent, de partager des mises à jour sur les nouveaux projets et innovations en matière de durabilité. Ces informations donnent également à l'UPU un éclairage essentiel sur les projets novateurs en cours dans les Pays-membres et des idées de nouveaux programmes que l'UPU pourrait mettre en place. Ces fonctions sont utiles pour la prise de décisions de l'opérateur postal et constituent des outils pratiques de collecte de données pour d'autres systèmes d'établissement de rapports sur le dévelop-

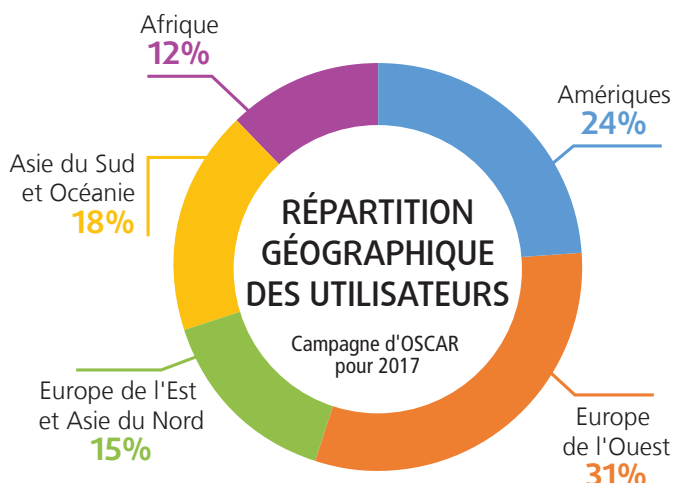
pement durable et d'accréditation auxquels participent les postes, tels que l'initiative mondiale sur les rapports de performance (Global Reporting Initiative).

Or c'est en s'engageant dans la communication détaillée des données sur les émissions provenant des bâtiments, de la flotte de véhicules et de l'ensemble des sources d'énergie qu'OSCAR devient pleinement opérationnel. Il en résulte une liste des principaux indicateurs de performance conçus spécialement pour le secteur postal que les postes peuvent utiliser pour appuyer les mesures stratégiques de réduction des émissions. Ces indicateurs prennent des données abstraites et les convertissent sous une forme plus tangible, comme les émissions de CO₂ par envoi, le pourcentage de véhicules alternatifs dans la flotte de la poste, etc. Ces données peuvent contribuer à éclairer les stratégies des Pays-membres de l'UPU en matière de changements climatiques, quel que soit l'état d'avancement de leurs progrès à ce jour.

La campagne annuelle d'OSCAR pour 2017 a permis d'améliorer les détails et la qualité des rapports. La participation demeure répartie équitablement entre les régions, ce qui, à notre avis, reflète le niveau de support actuellement fourni aux utilisateurs. L'outil et les conseils sont disponibles en six langues, avec une aide en ligne et une adresse électronique pour envoyer vos questions directement à notre équipe en charge d'OSCAR. Nous tenons à rendre cet outil aussi inclusif et convivial que possible, alors n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires.

La campagne d'OSCAR pour 2019 débutera bientôt. À partir de mai, nous collecterons des données sur les émissions de 2018 et sur les progrès en matière de durabilité de nos opérateurs postaux. **JH**

Pour plus d'informations, consultez <https://oscar.post> ou envoyez un message électronique à oscar@upu.int.



APPEL À L'ACTION



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

VOTE POUR UN TROISIÈME CONGRÈS EXTRAORDINAIRE

Le Conseil d'administration (CA) de l'UPU a unanimement recommandé que les Pays-membres convoquent un Congrès extraordinaire à Genève les 24 et 25 septembre 2019 pour débattre des taux de frais terminaux pour les petits paquets. Il s'agit de réagir directement aux préoccupations manifestées par plusieurs Pays-membres quant à une couverture des coûts perçue comme insuffisante et quant aux distorsions du marché qui seraient provoquées par les taux concernés. Un tel Congrès extraordinaire faciliterait les discussions à haut niveau nécessaires pour trouver le meilleur moyen de préserver l'intégrité, la pertinence et la pérennité de l'UPU et de son territoire postal unique.

QUEL EST L'OBJECTIF DU VOTE PAR CORRESPONDANCE?

Le vote par correspondance déterminera si les Pays-membres de l'UPU souhaitent convoquer un Congrès extraordinaire pour statuer sur les trois options soumises par le CA concernant la révision possible des taux applicables aux envois de la poste aux lettres de format E. Ces options sont décrites dans le document CA C 2 2019.1-Doc 6. La convocation d'un Congrès extraordinaire nécessitant l'appui des deux tiers des Pays-membres de l'UPU, il est donc impératif que chaque membre de l'Union envoie son bulletin de vote.

POURQUOI LE CONSEIL D'ADMINISTRATION RECOMMANDE LA CONVOCATION D'UN CONGRÈS EXTRAORDINAIRE?

La rémunération est une question complexe qui intéresse tous les Pays-membres. La réunion des plénipotentiaires des Pays-membres de l'UPU dans le cadre d'une plénière permettrait de discuter et de délibérer pleinement des trois options afin que les Pays-membres puissent prendre des décisions avisées sur des questions qui auront des conséquences à long terme pour l'avenir de l'Union.

POURQUOI CETTE QUESTION NE PEUT PAS ATTENDRE JUSQU'AU CONGRÈS D'ABIDJAN 2020?

Le 17 octobre 2018, le Gouvernement des États-Unis d'Amérique a officiellement informé l'UPU de son intention de se retirer de l'Union un an après cette date. Il a indiqué que sa principale préoccupation concerne les taux de frais terminaux pour les envois de la poste aux lettres de format E. Le retrait d'un Pays-membre, quel qu'il soit, met en péril le concept fondamental d'un territoire postal unique et risque de porter gravement préjudice à l'intégrité de l'ensemble du réseau postal international. Le CA espère donc que les Pays-membres de l'UPU seront en mesure de prendre une décision sur la possible révision de ces taux avant la date déclarée du retrait susmentionné.

QUI DEVRAIT ENVOYER LE BULLETIN DE VOTE?

Seule l'autorité gouvernementale compétente (p. ex. un ministère, un département, un régulateur ou une représentation diplomatique) responsable de la politique postale et des questions de régulation dans chacun des Pays-membres de l'UPU peut envoyer un bulletin de vote. Le bulletin doit être signé par un représentant dûment autorisé de cette autorité gouvernementale.

QUE SE PASSERA-T-IL SI LES PAYS DÉCIDENT DE NE PAS TENIR DE CONGRÈS EXTRAORDINAIRE?

Si les pays décident de renoncer à un Congrès extraordinaire, la décision concernant les trois options possibles de révision des taux applicables aux envois de la poste aux lettres de format E sera prise à l'issue d'un autre vote par correspondance.

OÙ PUIS-JE TROUVER LE BULLETIN DE VOTE?

Le bulletin a été envoyé par courrier à l'autorité gouvernementale compétente de chaque Pays-membre. Il peut être téléchargé depuis le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/2019postalballot).

QUAND LE BULLETIN DE VOTE DOIT-IL ÊTRE ENVOYÉ AU BUREAU INTERNATIONAL?

Le bulletin de vote doit être dûment rempli par l'autorité gouvernementale compétente et renvoyé par la poste le **15 mai 2019** au plus tard. Une copie scannée du bulletin de vote doit également être envoyée par courrier électronique (Ballot2019@upu.int) au Bureau international.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site Web www.upu.int/fr/2019postalballot

T2

25/26 avril

Forum stratégique régional pour la région Asie/Pacifique

Bangkok (Thaïlande)

29 avril – 3 mai

Atelier conjoint OMD–UPU sur la sécurité pour la région des Caraïbes

Bridgetown (Barbade)

2/3 mai

Colloque UPU–EMS pour les pays africains

Abidjan (République de Côte d'Ivoire)

6–10 mai

Atelier sur les services électroniques et la diversification

Montevideo (Uruguay)

6–10 mai

Atelier sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique

Bridgetown

15 mai

Délai pour le vote par correspondance sur la tenue d'un Congrès extraordinaire en 2019

Mondial

20–21 mai

Colloque EMS

Bridgetown

3–7 juin

Atelier sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique consacré au transport

Montevideo

10–13 juin

Atelier conjoint OMD–UPU sur la sécurité postale

Bangkok

11–17 juin

CHINA 2019 Exposition philatélique mondiale

Wuhan (République populaire de Chine)

14/15 juin

Forum stratégique régional pour l'Afrique

Ouagadougou (Burkina Faso)

11–19 juin

38^e session ordinaire du Conseil d'administration de l'Union panafricaine des postes

Ouagadougou

24/25 juin

Forum stratégique régional pour la région des Caraïbes

La Havane (Cuba)

24–28 juin

Troisième atelier sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique consacré au transport pour la région Pacifique

Nadi (Fidji)

26/27 juin

Forum de PostEurop sur la rémunération

Saint-Petersbourg (Fédération de Russie)

T3

1–5 juillet

Atelier conjoint OMD–UPU sur la sécurité pour la région Amérique latine

Montevideo

3/4 juillet

Colloque EMS

Beyrouth (Liban)

8–12 juillet

Atelier sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique pour les pays francophones d'Afrique

Yaoundé (Cameroun)

9/10 juillet

Forum stratégique régional pour l'Europe

Minsk (Biélorus)

22–26 juillet

Atelier sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique pour les pays anglophones d'Afrique

Le Caire (Égypte)

23/24 juillet

Forum stratégique régional pour la région arabe

Le Caire

12/13 août

Forum stratégique régional pour l'Amérique latine

San José (Costa-Rica)

20/21 août

Colloque EMS

Colombo (Sri Lanka)

2–6 septembre

Réunion du Conseil exécutif de l'Union postale de l'Asie et du Pacifique

Tokyo (Japon)

9–12 septembre

ITU Telecom World 2019

Budapest (Hongrie)

9–12 septembre

Atelier sur la réforme et la régulation postales

Montevideo

10 septembre

Émission du timbre-poste commémoratif à l'occasion du 20^e anniversaire de la Coopérative EMS

Mondial

16–20 septembre

Atelier sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique consacré aux petits paquets et aux services supplémentaires

Tunis (Tunisie)

Australie

En décembre 2018, **LA POSTE AUSTRALIENNE** a distribué plus de 40 millions de colis et 210 millions de lettres, soit une augmentation de 11,7% par rapport à la même période l'année précédente et un record pour le nombre de colis distribués par l'opérateur en un mois. Pendant les fêtes de fin d'année, plus de 3000 personnes supplémentaires ont été recrutées sur l'ensemble du réseau postal pour faire face à l'accroissement de la charge de travail. Le 17 décembre a été la journée la plus chargée pour la poste, avec un nombre record de colis (3 millions) distribués à travers le pays.

Azerbaïdjan

LA POSTE AZERBAÏDJANAISE a installé son premier automate à colis au bureau de poste principal de Bakou en janvier 2019. L'opérateur postal prévoit d'augmenter le nombre de ces automates dans la capitale en 2019. Munis de compartiments distincts pour les différentes tailles de colis ainsi que pour le paiement, ces automates sont faciles à utiliser. Les clients peuvent récupérer et expédier leurs colis vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, en choisissant n'importe quel automate dans le pays. De plus, les clients peuvent commander auprès de la poste azerbaïdjanaise des cartes permettant d'envoyer et de recevoir des fonds partout dans le pays ainsi qu'à l'étranger.

Cuba

Au début de 2019, **LA POSTE CUBAINE** a reçu une nouvelle flotte de véhicules. Carlos Asencio Valerino, Président de l'opérateur postal, et d'autres membres du conseil de direction ont présenté la nouvelle flotte au cours d'une cérémonie au bureau de poste de Guantánamo. Les nouveaux véhicules postaux sont prévus pour la distribution du courrier dans les régions montagneuses du pays et d'autres régions difficiles d'accès, ce qui devrait permettre à l'opérateur d'améliorer la qualité de la distribution du courrier.

Égypte

Le 9 janvier 2019, **LA POSTE ÉGYPTIENNE** et **LA SOCIÉTÉ NATIONALE DES CHEMINS DE FER ÉGYPTIENS** ont signé un protocole d'accord pour l'installation de kiosques postaux dans des gares ferroviaires à travers le pays. Par ailleurs, les deux organisations lanceront le service IPOST, un service de distribution de colis en ligne qui sera mis à la disposition des clients dans les nouveaux kiosques. Ces initiatives font partie du projet du Gouvernement visant à informatiser les services postaux et ferroviaires, ainsi que les services de transport de marchandises, et à promouvoir l'inclusion financière.

Israël

LA POSTE ISRAÉLIENNE a fait appel à des start-up pour tester leurs solutions en collaboration avec l'opérateur postal afin d'aider celui-ci à élaborer une structure moderne visant à améliorer ses services postaux, logistiques et financiers et ses services de commerce électronique. De plus, la poste israélienne a annoncé qu'elle prévoyait d'ouvrir un centre d'innovation à Tel-Aviv pour les entreprises technologiques où les start-up auront accès à l'infrastructure de la poste ainsi qu'à ses données, aux agences postales et à divers experts. La poste israélienne évaluera chaque solution pour en déterminer l'utilité et étudier les possibilités d'investissement.

Jersey et Amérique latine

LE GROUPE JERSEY POST étend son réseau postal à l'Amérique latine en investissant dans APG International, une entreprise spécialisée dans la prestation de services de colis et de services logistiques dans la région. Cet investissement constitue l'étape la plus récente de la stratégie internationale de Jersey Post pour exploiter des possibilités en dehors de son marché local limité. L'opérateur vise à assurer la croissance de ses revenus et une stabilité à long terme au moyen d'une solution complète. Jersey Post pourra ainsi avoir accès aux marchés de l'Amérique latine, en plein essor, par l'intermédiaire d'un nouveau partenaire bénéficiant d'une expertise considérable dans ce secteur.

Kazakhstan

En 2018, les services postaux et les services de messagerie de la société par actions **KAZPOST** ont rapporté le montant record de 34 milliards de KZT (90 millions d'USD). Selon l'organe de surveillance kazakh, Energyprom, cela représente une augmentation de 8,5% par rapport à 2017. La ville d'Almaty a fourni à elle seule 56,2% de ce montant, rapportant 19,1 milliards de KZT (50,3 millions d'USD), Astana 8,8% (3 milliards de KZT) et Karaganda 4,2% (1,4 milliard de KZT). Par rapport à 2017, les tarifs de l'opérateur pour ces services ont augmenté de 3,4% pour les entreprises et de 3,9% pour les autres clients.

Mali

LA POSTE DU MALI, en partenariat avec l'Autorité malienne de régulation des télécommunications, des technologies de l'information et de la communication et des postes, a organisé un forum national de trois jours afin d'étudier la mise en œuvre d'un code postal et d'un système d'adressage à l'échelle nationale. Le projet vise à garantir une meilleure qualité de la distribution du courrier grâce à la mise en œuvre d'un système d'adressage efficace. Le fait d'avoir une adresse officielle permettrait aux citoyens de participer pleinement à l'économie et d'avoir accès à des services financiers tels que comptes en banque, services bancaires et transferts d'argent.

Pays-Bas

POSTNL a débuté les travaux de construction d'un nouveau centre de tri pour les colis pour faire face à l'expansion du commerce électronique. D'ici à la fin de 2019, PostNL prévoit d'ouvrir deux nouveaux centres; ils viendront s'ajouter au réseau actuel, qui compte 22 centres aux Pays-Bas et six en Belgique. PostNL vise à obtenir la certification BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) pour son nouveau centre de Dordrecht. PostNL investira donc dans des matériaux écologiques, des panneaux solaires et des systèmes de récupération de chaleur. Ce nouveau centre n'utilisera pas de combustibles fossiles et devrait être durable du point de vue logistique. Ce projet permettra de créer jusqu'à 400 nouveaux emplois.

Oman

OMAN POST est devenu une entreprise internationale. Selon Abdulmalik Al Balushi, Directeur général, l'entreprise est à présent liée à plus de 150 compagnies dans le monde entier. En outre, M. Abdulmalik Al Balushi a dévoilé le plan de transformation de l'entreprise, qui se déroulera en trois phases. Dans un premier temps, des efforts seront déployés pour rendre les activités de l'entreprise plus cohérentes, plus rapides et plus innovantes afin d'augmenter sa part de marché et d'améliorer sa compétitivité. Cela comprendra un service de distribution vingt-quatre heures sur vingt-quatre dans 15 villes et une distribution dans un délai de quarante-huit heures dans le reste du pays. Ensuite, Oman Post renforcera son réseau logistique de 83 bureaux de poste sur l'ensemble du territoire en diversifiant sa gamme de produits et de services. Enfin, Oman Post compte élargir son champ d'activité au niveau international via le commerce électronique.

Singapour

SingPost a annoncé qu'il intégrerait l'intelligence artificielle à sa plateforme logistique régionale pour le dernier kilomètre afin d'offrir un meilleur service de distribution aux clients en Asie du Sud-Est, en améliorant la fiabilité de ses services et la traçabilité des colis. Développé par LogiNext, un fournisseur de services logistiques, le logiciel de planification d'itinéraires utilisant l'intelligence artificielle déterminera automatiquement les meilleurs itinéraires de distribution sur la base de divers facteurs, tels que les adresses, les délais de distribution souhaités, l'état de la circulation et les conditions météorologiques. Les clients seront alertés trente minutes avant l'arrivée de leurs colis. Ce système est particulièrement pratique pour les clients situés dans de grandes villes, comme Bangkok et Jakarta, où les délais de distribution des colis sont approximatifs.

Suisse

Depuis le 10 décembre 2018, **LA POSTE SUISSE** transporte des échantillons de laboratoire entre l'hôpital universitaire de Zurich et le campus de l'Université de Zurich au moyen de drones du fournisseur de systèmes logistiques Mat-ternet. Grâce à la technologie, les échantillons sont livrés deux fois plus vite, ce qui réduit le temps d'attente des patients et des médecins et autres membres du personnel médical. La distribution par drone est aussi plus respectueuse de l'environnement. Le projet devrait durer un an.

République unie de Tanzanie

TANZANIA POSTS CORPORATION

a annoncé ses projets visant à faciliter l'accès de la population des zones rurales aux services financiers numériques. L'opérateur postal a commencé à acheter le matériel technologique nécessaire et prévoit d'obtenir un financement adéquat de la part du Gouvernement. Ce projet permettra aux clients de bénéficier de nouveaux services, tels que les achats en ligne, les paiements électroniques et la distribution des paquets. L'opérateur, quant à lui, pourra établir des relations de confiance avec les clients et accroître ses ventes, et ainsi améliorer sa situation financière.

Togo

LA SOCIÉTÉ DES POSTES DU TOGO

a signé un protocole d'accord avec Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (Agence allemande de coopération internationale) sur l'organisation de cours de formation à l'intention du personnel des bureaux de poste. Les cours seront dispensés par l'intermédiaire d'une plateforme de formation en ligne où les participants pourront se familiariser avec le métier d'agent de bureau de poste. Par ailleurs, le protocole d'accord se traduira par une extension du programme d'inclusion financière de l'opérateur postal, ce qui permettra de mettre en œuvre un système d'adressage utilisant la géolocalisation et d'analyser les coûts et les recettes de l'entreprise. En outre, grâce à ce programme, les habitants des zones rurales pourront avoir accès au microcrédit.

Ukraine

La société par actions **UKRPOSHTA** prévoit de proposer à ses clients des services d'achat et de vente de devises étrangères dans les bureaux de poste. Cette possibilité s'inscrit dans le cadre de la transition vers un nouveau système libéral de gestion monétaire. Cette transition est prévue dans la loi sur les monnaies et les transactions monétaires, entrée en vigueur au début de cette année. Selon cette nouvelle réglementation, n'importe quel autre opérateur postal peut obtenir une licence auprès de la banque nationale ukrainienne pour effectuer des opérations de change s'il possède au minimum 50 agences et s'il est présent dans au moins la moitié des régions du pays. De plus, la moitié de ses recettes doivent provenir des services postaux qu'il fournit.

Royaume-Uni

ROYAL MAIL a développé son service d'impression d'étiquettes pour les retours (Labels to Go) dans l'ensemble du pays. Ce service permet aux acheteurs en ligne d'utiliser leur téléphone portable pour imprimer des étiquettes dans 11 500 bureaux de poste pour le retour de leurs envois. Dans un premier temps, ce service était disponible uniquement dans 1200 bureaux de poste. Afin de pouvoir gérer leurs retours via le portail de Royal Mail ou d'un commerçant, les clients reçoivent un code QR unique par courrier électronique qu'ils doivent scanner pour imprimer l'étiquette. Cette solution simple et pratique pour la gestion des retours permet aussi aux clients de suivre leurs paquets et de savoir quand ils recevront un remboursement ou bénéficieront d'un échange.

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 (+4131350 37 11) ou par courrier électronique (publications@upu.int) en fournissant les informations ci-après →



S'ABONNER MAINTENANT

PRÉNOM ET NOM

FONCTION

ORGANISATION/OPÉRATEUR

ADRESSE POSTALE COMPLÈTE

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

TÉLÉPHONE

TÉLÉCOPIE

LANGUE SOUHAITÉE

☐ ANGLAIS

☐ ARABE

☐ ALLEMAND

☐ ESPAGNOL

☐ FRANÇAIS

☐ CHINOIS

☐ RUSSE

Visez l'excellence... choisissez l'innovation



GMS

Global Monitoring System

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

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



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

SUIVEZ-NOUS

**Nous sommes
SOCIAUX !**



UPU_UN



universalpostalunion



universalpostalunion



UPU_UN



universal_postal_union



Universal Postal Union

