

UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875 | Hiver 2020



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

EN PLEINE FOURNAISE

11

L'UPU annonce
de nouvelles
dates pour son
Congrès

14

En
couverture

20

Un saut
virtuel dans
la nouvelle
normalité



DÉFENDONS LES DROITS DE L'HOMME

RECONSTRUIRE EN MIEUX.



NATIONS UNIES
DROITS DE L'HOMME
HAUT-COMMISSARIAT



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



6 AVANT-PROPOS
De la lumière...

7 NOTE DE LA RÉDACTION
Incendies

12 EN BREF
Qui fait quoi à l'UPU
Olena Muravyova, experte en communication au sein du programme «Communication et événements»

18 EN COUVERTURE
ENTRETIEN
En première ligne face aux feux de forêt à Santa Rosa

19 EN COUVERTURE
ENCADRÉ
Mesures opérationnelles prises par USPS par rapport aux feux de forêt

27 REPORTAGE
Lettre gagnante du concours international de compositions épistolaires

30 FLASH INFO

8

EN BREF

Le Forum des leaders mondiaux de l'UPU souligne le besoin pour le secteur postal de changer

Les chefs de file du secteur postal se sont réunis virtuellement à l'occasion du Forum des leaders mondiaux de l'UPU le 12 octobre dernier – premier jour de l'exposition Parcel+Post Expo 2020 organisée par UKI Media & Events

11

EN BREF

L'UPU annonce de nouvelles dates pour son Congrès

L'UPU a reprogrammé la tenue de son 27^e Congrès du 9 au 27 août 2021. L'événement se déroulera à Abidjan (République de Côte d'Ivoire), lieu prévu à l'origine pour ce Congrès en 2020



20

REPORTAGE

Un saut virtuel dans la nouvelle normalité

Au printemps 2020, alors que la COVID-19 traversait les frontières et transformait le secteur postal, les organisateurs de Parcel+Post Expo et du Forum des leaders mondiaux de l'UPU ont évalué la faisabilité de la tenue de ces événements prévus en octobre à Vienne (Autriche)

EN PLEINE FOURNAISE

Grâce à un vaste plan de préparation aux situations d'urgence et de reprise après sinistre, United States Postal Service a pu protéger ses employés durant l'une des pires saisons des incendies que l'Ouest américain ait jamais vu



22

REPORTAGE

La diversification est fondamentale pour la croissance du secteur postal mondial

Selon des statistiques officielles de l'UPU divulguées par la Direction du Cabinet, le secteur postal a connu une croissance de 11% sur une période de cinq ans entre 2014 et 2018



24

REPORTAGE

L'UPU loue le secteur postal à l'occasion de la Journée mondiale de la poste

L'UPU a célébré la Journée mondiale de la poste avec une série d'événements de premier ordre dédiés à la bravoure des travailleurs postaux, aux lauréats du concours international de compositions épistolaires et à l'indice intégré pour le développement postal

29

TOUR D'HORIZON

La Poste Suisse obtient les meilleurs scores dans le cadre de l'indice intégré pour le développement postal

La Poste Suisse occupe la première place de l'indice intégré pour le développement postal depuis la première édition du classement en 2017

UNION POSTALE

UNION POSTALE est la revue phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en quatre 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 et en français.

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.

Hiver 2020

Saison du pays de publication

RÉDACTEUR EN CHEF:
David Dadge (DD)

AUTEURS: David Dadge (DD),
Tara Giroud (TG), Tanja Neufeld (TN),
Helen Norman (HN)

GRAPHISME:

Sonja Denovski

IMPRESSION: UPU Print Shop

ABONNEMENTS:
publications@upu.int

PUBLICITÉ:
david.dadge@upu.int

PHOTO DE COUVERTURE:
Matt Gush / Shutterstock.com

CONTACT:

UNION POSTALE

Bureau international
de l'Union postale universelle
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE

SUISSE

TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:
david.dadge@upu.int

SITE WEB:

[www.upu.int/fr/
Actualités-et-médias](http://www.upu.int/fr/Actualités-et-médias)



De la lumière...

Alors que l'une des années les plus marquantes de nos vies et de l'histoire de l'UPU s'achève, il est temps pour nous de dresser le bilan, de nous renouveler et de nous préparer à une meilleure année. La pandémie de COVID-19 a obligé le monde entier – ses sociétés, ses entreprises, ses habitants – à subir un test de résistance grandeur nature. Si les résultats ne sont pas encore connus, je reste néanmoins confiant.

À l'UPU, comme à peu près partout dans le monde, nous sommes retournés dans nos foyers plus tôt dans l'année pour travailler et, alors que nous étions sur le point de sortir de cette crise, nous avons été obligés de retourner chez nous tandis que le coronavirus touchait de nouveau plus fortement la Suisse et ses cantons. Pour l'heure, nous sommes dans le flou. La pandémie est avec nous et continue de provoquer souffrance et douleur, mais les vaccins sont arrivés et il y a de l'espoir pour l'avenir. Il semble que le monde puisse voir poindre de la lumière à l'horizon; mais une lumière faible et distante.

Pour le secteur postal, ce fut un temps de grands bouleversements. Certaines postes ont lutté, d'autres sont allées de l'avant. L'UPU n'est pas une organisation pour les gagnants et les perdants d'une loterie postale mondiale. Elle existe pour soutenir chaque poste en nivelant le réseau international par le haut. Je crois que la transformation numérique est un puissant accélérateur postal, mais elle ne peut pas réussir sans transfert de connaissances et sans mettre l'accent sur l'équité. Aucune poste ne peut être laissée pour compte; sinon, c'est le réseau tout entier qui est diminué.

Seule une organisation comme l'UPU a un mandat suffisamment large et une expérience suffisante pour empêcher cela et pour atteindre un but, celui d'un réseau

mondial d'opérateurs postaux hautement efficaces qui se consacrent aux besoins des consommateurs et des gouvernements. Un réseau galvanisé par la numérisation et par l'énorme potentiel du commerce électronique.

Je crois aussi qu'il existe des possibilités pour prendre les toutes premières mesures qui doivent conduire à une participation élargie des entreprises privées dans le secteur postal. À l'UPU, nous sommes depuis trop longtemps à la croisée des chemins; il est maintenant temps d'avancer. La pandémie est une catastrophe pour le monde, mais nous avons maintenant l'opportunité d'harmoniser les meilleurs principes de la recherche du profit privé et du souhait d'un service public. Nous devrions saisir le moment.

Trop souvent, le service public et le profit privé sont perçus comme mutuellement exclusifs. En réalité, ce sont comme les deux côtés d'une même rue. Nous pouvons, si nous le choisissons, exploiter ce qu'il y a de mieux dans ces deux aspects pour créer un système mondial plus harmonisé. Le mot d'ordre, et le pont entre ces deux aspects, c'est «partenariats public/privé».

Ces relations fondées sur un sens des affaires bon et solide et sur un dévouement pour l'obligation de service universel peuvent et doivent être la marche à suivre. Pour réussir, il faudra faire preuve de bon sens, de pragmatisme et d'une volonté pour chaque partie de négocier et de trouver des compromis. Comme toujours, l'UPU est là pour offrir ses compétences et son expérience afin d'aider à déterminer la marche à suivre.

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

«La pandémie est avec nous et continue de provoquer souffrance et douleur, mais les vaccins sont arrivés et il y a de l'espoir pour l'avenir. Il semble que le monde puisse voir poindre de la lumière à l'horizon; mais une lumière faible et distante.»

NOTE DE LA RÉDACTION

INCENDIES

À l'été 2020, l'Ouest des États-Unis d'Amérique a subi toute une série de violents incendies qui ont tout brûlé sur leur passage dans les États de la Californie, de l'Oregon et de Washington. Ces incendies ont été suivis par d'autres incendies sur la côte Ouest. Au total, 37 personnes sont décédées, des entreprises et des habitations ont été ravagées par les flammes et des millions d'acres de terre ont été brûlés. Malgré les incendies, United States Postal Service (USPS) a réussi à distribuer le courrier. «En pleine fournaise», l'article de couverture, raconte comment USPS a surmonté une catastrophe se répandant rapidement pour continuer d'assurer ses services.

David Dadge, rédacteur en chef



Le Forum des leaders mondiaux de l'UPU souligne le besoin pour le secteur postal de changer

Les chefs de file du secteur postal se sont réunis virtuellement à l'occasion du Forum des leaders mondiaux de l'UPU le 12 octobre dernier – premier jour de l'exposition Parcel+Post Expo 2020 organisée par UKI Media & Events.

TEXTE: Tara Giroud

Le forum virtuel a fait suite à la décision de reporter Parcel+Post Expo 2020, qui devait se tenir à Vienne (Autriche), en raison de la pandémie de COVID-19.

Au moment de l'annulation, Tony Robinson, Président-Directeur général de UKI Media & Events, a déclaré: «L'organisation virtuelle de la conférence Parcel+Post Expo nous permettra de travailler avec l'UPU pour préparer du contenu qui sera vraiment diffusé et rendu par la suite accessible à la demande pour visualisation. Bien que cela ne remplace pas la réalité, nous intégrerons des possibilités de parrainage à forte visibilité comprenant de la publicité et des pauses publicitaires afin de donner de la visibilité à certaines des nouvelles technologies qui auraient été montrées à Vienne.»

«Tous les opérateurs postaux se concentrent actuellement sur les nouvelles technologies de véhicules électriques pour réduire leur empreinte environnementale.»

Les participants ont débattu de la façon d'adapter leurs activités dans le cadre de la numérisation, de la concurrence ainsi que de la nécessité de répondre aux besoins de la clientèle et de faire face aux conséquences mondiales de la pandémie de COVID-19.



Premier à prendre la parole dans le cadre d'un entretien préenregistré, Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, a affirmé que les organisations postales adoptaient une position de chef de file durant la pandémie en raison de la forte croissance du commerce électronique. «Je pense que les organisations postales ont toujours su s'adapter aux défis rencontrés, a expliqué M. Hussein. Les mêmes technologies qui nous inquiétaient nous ont finalement aidés à favoriser la croissance d'autres segments de notre activité, notamment les paquets et les colis.»

M. Hussein a appelé les opérateurs postaux à relever le défi. «Nous avons besoin d'innovation, d'innovation et encore d'innovation pour être en mesure de répondre aux attentes de notre société», a déclaré M. Hussein.

Le Directeur général de l'UPU a également souligné les priorités de l'institution spécialisée des Nations Unies pour le dernier trimestre de 2020. Parmi ces priorités figurent la réforme du système de contribution des membres de l'Union et une proposition visant à définir le futur modèle garantissant la pérennité de l'Union. M. Hussein a expliqué que, après des années de discussions, l'Union commençait enfin à s'ouvrir au secteur privé et à promouvoir les partenariats public/privé. «C'est sur cela que repose l'avenir de l'Union», a-t-il poursuivi.

Durant la pandémie, les postes ont été obligées d'évoluer rapidement pour s'adapter à la situation: baisse des volumes de la poste aux lettres, hausse importante des volumes de paquets, immobilisation des compagnies aériennes, nombre réduit d'employés et

gestion de l'évolution des attentes de la clientèle entraînée par la numérisation.

«D'une simple pression sur un bouton, nous réservons un taxi ou commandons nos courses», a déclaré Peter Somers, Président-Directeur général d'Emirates Post, à l'occasion d'une présentation sur les postes face à la pandémie. «La clientèle s'attend à une action, une distribution, une visibilité et une transparence instantanées», a-t-il ajouté.

Emirates Post a réalisé des changements en lançant notamment un nouveau site Web et une application pour étendre sa gamme de services numériques. Il a aussi lancé un timbre-poste commémoratif pour rendre hommage aux travailleurs en première ligne, et dont les recettes des ventes seront versées au Croissant-Rouge.

Christine Holgate, Présidente-Directrice générale d'Australia Post, a décrit comment les tendances en matière de volumes ont été accélérées lors de la pandémie de COVID-19. Elle a expliqué aux participants l'augmentation majeure de la distribution de colis et l'évolution de l'image d'Australia Post auprès de ses clients les plus importants. Mme Holgate a aussi mis en évidence le besoin impératif de tenir compte des résultats financiers et la nécessité d'identifier et de réaliser des gains d'efficacité.

«Nous avons besoin d'innovation, d'innovation et encore d'innovation pour être en mesure de répondre aux attentes de notre société.»

Lors d'un exposé sur la transformation numérique et les changements culturels, Khalil Daoud, Président et Directeur général de LibanPost, une entreprise postale privée au Liban, a fait savoir que la sensibilisation communautaire est également soutenue par la technologie. LibanPost a utilisé des scanners de reconnaissance d'iris pour gérer l'afflux de 1,5 million de réfugiés syriens. Grâce à ce système, il a été possible de vérifier leur identité pour gérer les bons alimentaires en coordination avec le Programme alimentaire mondial.

Après les explosions meurtrières qui ont secoué Beyrouth en août dernier, LibanPost a installé des bureaux de poste mobiles dans les zones touchées. Selon M. Daoud, ces installations avaient pour but «de remplir le rôle de système social au cœur de la crise et de maintenir la continuité de service».

La pandémie a aussi mis la question de la viabilité sur le devant de la scène. Charles Brewer, Chef de l'exploitation à Postes Canada, a déclaré durant une présentation résumant les débats du jour que le pic du volume total avait atteint un niveau qui n'avait pas été prévu avant neuf ans.

«Ce type de croissance, couplé à d'autres réseaux de distribution, n'est pas viable d'un point de vue environnemental et économique», a déclaré Elena Fernández Rodríguez, Directrice des affaires internationales et de la viabilité de Correos, l'opérateur postal public en Espagne.

«Tous les opérateurs postaux se concentrent actuellement sur les nouvelles technologies de véhicules électriques pour réduire leur empreinte environnementale», a-t-elle expliqué. Selon elle, il a également été question de créer un système de contrôle de trafic pour réaliser des gains d'efficacité au sein des réseaux de distribution.

«Les gains d'efficacité sont aussi possibles grâce aux données», a expliqué Asta Sungailiene, Présidente-Directrice générale de Lietuvos paštas, en Lituanie. Selon elle, «les postes doivent adopter une culture dans laquelle les décisions reposent sur les données. En Lituanie, les données issues de sources diverses, y compris du réseau de consignes à colis et des tablettes de la poste, nous permettent de planifier des itinéraires et de suivre les commandes, les déplacements ainsi que l'efficacité et la qualité du service.»

«Nous devons comprendre que notre monde ne sera plus jamais le même.»

«Le rôle joué par l'UPU dans l'élaboration de conditions et de normes d'échange sur les réseaux est fondamental», a expliqué Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU.

«En fin de compte, pour être certaine de faire les choses d'une manière rationnelle et durable, l'UPU doit garantir la réalisation des objectifs de développement durable, a déclaré M. Clivaz. C'est l'un des principes sur lesquels repose notre approche stratégique d'ouverture de l'UPU. Nous devons comprendre que notre monde ne sera plus jamais le même.»

En 2021, le Forum des leaders mondiaux se tiendra à Vienne. **TG**

GREENING THE BLUE REPORT 2020

The UN System's Environmental Footprint
and Efforts to Reduce it



**DOWNLOAD YOUR
COPY**

GREENING THE **BLUE**
REPORT 2020



L'UPU annonce de nouvelles dates pour son Congrès

«Je suis heureux de constater que l'esprit de consensus, la pierre angulaire historique des efforts mondiaux déployés par l'UPU, a permis aux Pays-membres de s'entendre sur de nouvelles dates.»

27^e Congrès postal universel,
du 9 au 27 août 2021,

Abidjan
(République de Côte d'Ivoire)

Pour plus d'informations,
veuillez consulter le site Web
de l'UPU (www.upu.int).

L'UPU a reprogrammé la tenue de son 27^e Congrès du 9 au 27 août 2021. L'événement se déroulera à Abidjan (République de Côte d'Ivoire), lieu prévu à l'origine pour ce Congrès en 2020. Le Congrès de 2020 a été annulé plus tôt dans l'année en raison de la propagation mondiale de la COVID-19.

La décision de reporter l'événement à 2021 plutôt que de l'organiser virtuellement a été prise lors de la session extraordinaire du Conseil d'administration (CA), l'organe supervisant les travaux de l'UPU pendant le cycle de quatre ans entre deux Congrès, session qui s'est tenue les 26 et 27 octobre 2020.

S'exprimant lors de cette session, Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, a déclaré: «Je suis heureux de constater que l'esprit de consensus, la pierre angulaire historique des efforts mondiaux déployés par l'UPU, a permis aux Pays-membres de s'entendre sur de nouvelles dates.»

D'après lui, la pandémie de COVID-19 a créé des circonstances exceptionnelles pour toutes les organisations internationales, mais la décision de tenir le Congrès à Abidjan en 2021 était «la bonne». Le Congrès de 2021 offrira au Gouvernement de la République

de Côte d'Ivoire – le pays hôte désigné initialement pour 2020 – une nouvelle opportunité de tenir cet événement de haut niveau.

Les représentants des 41 Pays-membres siégeant au CA ont pu assister physiquement ou à distance à la session du CA tenue au siège de l'UPU à Berne (Suisse).

Durant cette session, les membres sont également convenus d'examiner l'état d'avancement de la préparation du Congrès dans leurs futures réunions, y compris celle d'avril 2021. Si, le 30 juin 2021, le CA conclut que le Congrès ne pourra pas se tenir à Abidjan en raison des restrictions liées à la COVID-19, alors celui-ci se tiendra en Suisse.

Les Pays-membres devaient adopter la nouvelle stratégie postale mondiale – une feuille de route pour le prochain cycle de travail débutant en 2021 – lors du Congrès censé se tenir à Abidjan en 2020. M. Hussein conclut: «Nous regardons ce que d'autres organisations du système des Nations Unies ont fait pour atténuer les effets de la pandémie sur leurs processus décisionnels. J'espère que nous arriverons à prendre des décisions qui assureront la bonne continuité des activités de l'Union.» **HN**

Si Olena Muravyova avait un pouvoir magique, elle ralentirait le temps. Cette experte en communication, qui a commencé à travailler à l'UPU au début de 2018, explique qu'elle a de nombreux centres d'intérêt et aurait besoin de ralentir le temps pour tous les découvrir.

Elle apprendrait plus de langues. Elle passerait plus de temps à voyager et à faire de la randonnée. Elle se consacrerait plus à la photographie et s'entraînerait plus souvent à la danse du ventre et apprendrait à conduire une moto sur les routes suisses.

«Ce serait le paradis», explique-t-elle.

Originaire de Kiev (Ukraine), elle a commencé à voyager à 16 ans à l'occasion d'un voyage d'études aux États-Unis d'Amérique. Cette première expérience a instauré chez elle une passion durable pour la découverte d'autres cultures et l'envie d'essayer de nouvelles choses.

«Lorsque vous voyagez, vous tirez d'une certaine façon le meilleur de cette expérience, qu'il s'agisse de communiquer avec les autres ou de découvrir la richesse de leur culture, déclare-t-elle. Vous gardez ces expériences dans votre cœur. Vous vous améliorez un peu plus à chacun de vos voyages.»

Olena Muravyova est titulaire d'un Bachelor en relations internationales et d'un double Master en analyse de données à l'international et traduction en Ukraine et en gestion d'entreprise en Autriche.

Elle a découvert l'UPU lorsqu'elle était à l'université, à l'occasion de l'écriture d'une thèse sur l'organisation. Pendant pratiquement neuf ans, Olena a travaillé au service des affaires internationales d'Ukrposhta, la poste ukrainienne, où elle a pu découvrir toute l'ampleur du secteur postal. Dans le cadre de son travail, elle a souvent voyagé et rencontré des personnes d'autres cultures. Cette expérience l'a préparée à l'UPU.

Elle a continué à développer ses compétences linguistiques. En plus de ses langues maternelles, l'ukrainien et le russe, elle parle anglais, allemand et italien, une véritable passion pour elle. Elle étudie actuellement le français.

À l'UPU, elle travaille au sein du programme «Communication et événements» et se spécialise dans les médias numériques et sociaux. Elle produit le contenu pour les canaux en ligne de l'UPU. Elle écrit également les articles de la revue UNION POSTALE, prend des photos et des vidéos d'illustration et les retouche, une compétence acquise en autodidacte.



Nom

Olena Muravyova

Fonction

Experte en communication

Nationalité

Ukrainienne

Langues

Allemand, anglais, français, italien, russe et ukrainien

Elle est récemment devenue chef de projet et rédactrice pour le site Web de l'UPU. Elle gère le système de gestion du contenu.

«Je suis toujours contente dès que de nouvelles tâches se présentent et qu'il y a quelque chose de nouveau à apprendre», déclare-t-elle.

Elle forme ses collègues de l'UPU à la manière de charger du contenu en ligne. Avec ses 250 employés représentant 65 nationalités, l'UPU est le lieu de travail idéal pour elle.

Olena déclare que c'est un véritable honneur d'être dans une équipe qui s'occupe du centre de connaissances de l'UPU, une plate-forme à laquelle les postes et les autres acteurs, y compris les organisations internationales et la grande famille des Nations Unies, peuvent se connecter et échanger des connaissances.

«Le travail est dynamique et créatif», ajoute-t-elle. «Il faut aussi parfois relever certains défis. Cependant, je sais que j'ai le soutien de mon équipe. Nous nous amusons beaucoup et cela me motive au quotidien.»

N'ayant pas le pouvoir de ralentir le temps, Olena Muravyova a l'intention d'optimiser son temps et d'apprendre de nouvelles compétences.

«J'ai compris qu'aucune compétence n'était hors de ma portée et qu'il n'y a aucune raison d'avoir peur de réaliser ses rêves, de se fixer des objectifs et de travailler pour les atteindre», précise-t-elle. **TG**



**■ INSCRIVEZ-VOUS
MAINTENANT**

■ Image et visibilité: une
marque claire et unique
pour la communauté postale
internationale.

■ Confiance et sécurité:
nous sommes dignes de
confiance. Chaque propriétaire
de nom de domaine .POST est
rigoureusement contrôlé et doit
respecter des normes strictes
de sécurité.

■ Innovation et croissance:
un espace d'innovation dédié
qui facilite les services postaux
numériques et les nouveaux
modèles économiques.

A dramatic photograph of a firefighter in silhouette, wearing a helmet and jacket, standing with their back to the camera. They are looking towards a massive, intense fire that fills the upper right portion of the frame. The fire is bright orange and yellow, with thick smoke rising from it. The scene is set at night, with the fire providing the primary light source.

EN PLEINE FOURNAISE

TEXTE: Helen Norman
PHOTO: Matt Gush / Shutterstock.com



Grâce à un vaste plan de préparation aux situations d'urgence et de reprise après sinistre, United States Postal Service a pu protéger ses employés durant l'une des pires saisons des incendies que l'Ouest américain ait jamais vu

Chaque année, entre mai et octobre, United States Postal Service (USPS) est confronté au même défi mortel.

Ce défi doit être géré avec attention pour protéger avant toute chose la vie des employés et, dans un second temps, pour réduire les perturbations sur les opérations.

En 2020, ce défi n'a jamais été aussi ardu. La saison des feux de forêt a battu un nouveau record dans l'ensemble des États-Unis d'Amérique. Selon le National Interagency Fire Center, à la date du 27 novembre, 52 113 feux de forêt ont détruit 8 889 297 acres en 2020. Cela représente environ 2,3 millions d'acres brûlés en plus par rapport à la moyenne établie sur dix ans, et pratiquement le double de surface par rapport à la saison des feux de forêt en 2019.

La région ouest des États-Unis d'Amérique a été la plus touchée. De forts orages ont allumé des feux de forêt à travers la Californie, l'Oregon et l'État de Washington en août et en septembre. En raison de la violence des vents et



Photo: Alex Gakos / Shutterstock.com

«Le service postal a une longue tradition en matière de préparation et de réponse face aux catastrophes naturelles comme les feux de forêt, les tornades et les ouragans, et cette expérience nous a aidés à réagir aux feux de forêt de 2020.»

de la sécheresse des sols, ces feux se sont transformés en gigantesques incendies qui ont tué environ 40 personnes. Ces incendies sont l'une des forces naturelles les plus destructrices et sont capables de se propager jusqu'à une vitesse de 22 kilomètres par heure.

Le risque de feux de forêt continue à s'accroître avec le changement climatique. Selon la NASA, la saison des feux de forêt aux États-Unis d'Amérique s'étend désormais du début du printemps jusqu'à la fin de l'automne. Dans le comté d'Orange (Californie), on a même constaté des départs de feux tardifs le 2 décembre 2020.

USPS n'est évidemment pas seul à lutter contre les feux de forêt. Des opérateurs postaux d'Europe, d'Amérique du Sud, du Canada, de l'Inde ainsi que d'autres parties du monde sont également confrontés chaque année à ces difficultés alors que les incendies ravagent certaines régions. Toutefois, l'approche d'USPS pour lutter contre ces catastrophes naturelles est susceptible d'aider tous les opérateurs postaux. Selon Patrick Mendonca, Directeur principal du Bureau du Postmaster General d'USPS, «il est payant de prévoir».

«Le service postal a une longue tradition en matière de préparation et de réponse face aux catastrophes naturelles comme les feux de forêt, les tornades et les ouragans. Cette expérience nous a aidés à réagir rapidement aux feux de forêt de 2020 pour assurer la sécurité du courrier et de nos employés, a-t-il déclaré. De plus, nos agents postaux travaillent toujours assidûment pour tenter de relancer les opérations de la manière la plus sûre, rapide et efficace qu'il soit. Lorsqu'une catastrophe touche une communauté, la reprise de la distribution du courrier participe souvent à un retour du sentiment de normalité pour notre clientèle.»

En réponse à la crise

Lors des feux de forêt de 2020, un certain nombre de bureaux de poste d'USPS ont subi des dégâts. D'autres ont dû fermer en raison

d'ordres d'évacuation donnés par les pouvoirs publics locaux. «À chaque fois qu'un bureau de poste était fermé en raison d'une évacuation ou de dégâts subis par l'installation, le courrier de nos clients pouvait être récupéré dans une autre structure postale, a poursuivi M. Mendonca. Nous informons nos clients particuliers des perturbations de nos services par le biais d'une page dédiée sur notre site Web.»

En plus de garantir sa continuité opérationnelle lors de la saison des feux de forêt, USPS s'assure que son personnel est paré à toute éventualité grâce à un état de préparation, des plans de réponse et des guides complets élaborés en parallèle du document «Construire la résilience – Guide de gestion des risques liés aux catastrophes naturelles pour le secteur postal» de l'UPU. «Ces plans et guides contiennent un ensemble d'actions à réaliser dans l'éventualité d'un feu de forêt et des listes de contrôle pour aider les employés et la Direction à se préparer», a expliqué M. Mendonca.

«Ces ressources sont utilisées par les équipes de gestion d'urgence régionales et locales qui supervisent la préparation et la réponse en situation de danger. De plus, chaque chef d'établissement est responsable de la gestion des incidents qui peuvent affecter son installation. Ces chefs d'établissement sont soutenus par les équipes de gestion d'urgence. Ces dernières reçoivent une formation annuelle pour garantir qu'elles sont bien informées», a-t-il déclaré.

«Chaque installation possède un plan d'urgence normalisé mis à jour et certifié chaque année, ou plus fréquemment si nécessaire. Le plan est composé d'un concept des opérations sur la manière d'organiser et de diriger la préparation et la réponse face aux situations d'urgence; un plan d'action d'urgence qui couvre les procédures d'évacuation; et un plan de continuité des opérations qui identifie les opérations à transférer vers le ou les sites de repli si l'installation touchée n'est plus en mesure de poursuivre les opérations sur site», a ajouté Patrick Mendonca.

Avant la saison des feux de forêt, USPS identifie les infrastructures à risque et s'assure que les besoins en matière d'évacuation sont bien compris par la Direction locale. L'opérateur postal s'assure que de l'eau et des masques respiratoires N95 sont placés et stockés dans des centres d'approvisionnement dédiés et recommande qu'un passe-partout pour le stock et le registre soit créé pour toutes les installations.

Lors de cette saison, l'opérateur postal utilise les informations fournies par les agences météorologiques nationales pour évaluer les

risques dans les différents lieux. «USPS produit un rapport météorologique à destination de tous les responsables des opérations. Ce rapport met en avant les risques élevés ou critiques de conditions météorologiques propices aux incendies pour un jour donné sur la base des informations envoyées par le National Weather Service (service météorologique des États-Unis d'Amérique). En outre, USPS utilise le site Web AirNow.gov pour suivre la qualité de l'air lors des feux de forêt», a expliqué M. Mendonca.

«Nous possédons un kit de communication complet contenant des ressources à afficher sur des panneaux d'affichage ainsi que des exposés à présenter aux employés en matière de feux de forêt et de protection de la qualité de l'air.»

Selon USPS, la communication est capitale lors de la saison des feux de forêt. «Nous possédons un kit de communication complet contenant des ressources à afficher sur des panneaux d'affichage ainsi que des exposés à présenter aux employés en matière de feux de forêt et de protection de la qualité de l'air. Les équipes de gestion d'urgence utilisent ces ressources en cas de menace d'un feu de forêt. Nous avons également une ligne d'urgence nationale que les employés peuvent utiliser pour prévenir d'autres employés et la Direction de la situation», a déclaré M. Mendonca.

Aider les autres

En plus du rôle de soutien joué par USPS auprès de son personnel lors de la saison des feux de forêt, l'opérateur postal fait également partie du United States National Response Framework (le cadre national d'intervention des États-Unis d'Amérique), qui fournit des principes directeurs sur la manière dont la nation doit répondre à tous les types de catastrophes et d'urgences. Étant un composant essentiel de la structure de réponse en cas d'urgence à l'échelle nationale, le service postal garantit que les opérations postales, qui représentent une aide vitale pour les communautés touchées nécessitant un accès aux médicaments et aux produits essentiels, sont rétablies après une urgence ou une catastrophe naturelle.

En analysant comment les autres opérateurs postaux se préparent au mieux pour faire face aux catastrophes naturelles, M. Mendonca a conclu: «Nous conseillons à toutes les postes de consulter le document «Construire la résilience – Guide de gestion des risques liés aux catastrophes naturelles pour le secteur postal» de l'UPU. Le guide est disponible sur le site Web de l'UPU à cette adresse. Comme recommandé dans le guide, le cadre d'organisation des «3P» (personnes (employés postaux), propriété (infrastructures postales) et produits (service postal)) peut être appliqué à toute menace pour garantir que la préparation et la riposte aux situations d'urgence des postes sont orientées en priorité sur le bien-être des employés, que les postes comprennent quelles sont leurs ressources vitales et leurs soutiens sur qui s'appuyer, et comment l'effet général d'une catastrophe a une incidence sur la capacité des postes à fournir des services postaux.

«Les postes doivent aussi identifier et évaluer les risques, et mettre en œuvre des activités d'atténuation/de préparation, et adopter notamment les listes de contrôle pour les réponses d'urgence face aux catastrophes naturelles.»

«Les postes doivent aussi identifier et évaluer les risques, et mettre en œuvre des activités d'atténuation/de préparation, et adopter notamment les listes de contrôle pour les réponses d'urgence face aux catastrophes naturelles présentes dans le Guide de gestion des risques liés aux catastrophes naturelles de l'UPU. Les postes doivent connaître leur autorité nationale compétente (et ses ressources) chargée de faire face aux situations d'urgence et créer des liens dès que possible pour tirer parti des connaissances approfondies détenues par la poste sur la communauté qu'elle sert», a conclu M. Mendonca.

Lors d'une catastrophe, y compris lors d'un feu de forêt, le message clé que souhaite faire passer USPS est le suivant: «Réfléchissez, préparez et agissez afin de protéger la sécurité de votre personnel et des personnes autour de vous.» **HN**



Photo: USPS

En première ligne face aux feux de forêt de Santa Rosa

Lorsque des feux de forêt ont commencé à ravager rapidement certaines zones de Santa Rosa (Californie) à la fin de septembre 2020, les habitants et les employés ont été contraints d'évacuer immédiatement la zone. En raison des enseignements tirés d'un précédent feu de forêt dévastateur en 2017 ayant tué des dizaines de personnes et détruit des milliers de maisons, la région était bien préparée à cette occasion.

Les incendies de 2020 ont entraîné des évacuations obligatoires dans la région pendant deux semaines, et ce pratiquement un mois avant que les feux ne soient complètement circonscrits. Roosevelt Sargent III est Postmaster du bureau de poste de Santa Rosa, un lieu qui a fourni une aide vitale à de nombreux résidents de la région. Il raconte l'événement.

Comment avez-vous été informé pour la première fois des feux de forêt?

Je l'ai appris grâce à une alerte Nixle vers minuit, la nuit où le feu s'approchait de notre zone. Une alerte Nixle est un système d'urgence permettant aux autorités locales (la police ou les pompiers) d'envoyer des messages sur les téléphones portables des habitants. Le site «SoCo Emergency» du comté de Sonoma (Californie) est une autre ressource utile pour préparer aux urgences. Il surveille les incendies, fournit des cartes avec code couleur en temps réel et donne des informations aux communautés. Après cela, j'ai été informé par mon supérieur et les bureaux de poste voisins de l'incendie en approche et de l'évacuation obligatoire. Le matin suivant, j'ai eu une réunion avec l'équipe de préparation aux situations d'urgence d'USPS pour passer en revue la logistique et déterminer comment poursuivre les opérations postales en toute sécurité.

Comment les feux de forêt ont-ils touché le bureau de poste?

Les feux de forêt se sont approchés à moins de 8 kilomètres du bureau de poste de Santa Rosa. Un jour, le soleil n'était même pas visible depuis de nombreux endroits de la baie à cause de la fumée et des cendres en suspension dans l'air. Même en plein jour, on aurait dit qu'il faisait nuit. Les files d'attente à nos guichets de vente au détail étaient également plus longues, car nos clients souhaitaient récupérer leur courrier qui avait été stocké en raison des incendies. Nous avons aussi dû faire livrer du matériel supplémentaire à notre bureau de

poste pour stocker le courrier qui n'avait pas été distribué à cause des feux.

Comment les feux de forêt ont-ils affecté votre travail au quotidien?

Les incendies ont touché les opérations postales à de nombreux niveaux. Même si nous étions au cœur d'une catastrophe naturelle, tous les membres de la communauté faisaient toujours confiance à USPS pour leur fournir un service indispensable, et nous sommes fiers d'être l'un des piliers de la communauté. Et cela dure depuis deux cent quarante-cinq ans. En tant que Postmaster, je n'ai pas beaucoup dormi durant ces feux de forêt. Des facteurs distribuaient du courrier alors que le sens du vent pouvait changer à tout instant et rabattre les feux dans une autre direction, potentiellement vers nos employés, et donc leur faire courir des risques. J'ai passé beaucoup de temps à surveiller les feux de forêt et à travailler sur un plan d'urgence. Les incendies étaient devenus le risque majeur de perturbations des opérations de distribution de courrier.

Quelle est l'importance du service postal local lors d'événements extrêmes de ce type?

Nous poursuivons nos activités habituelles, quelle que soit la situation extérieure. Nous sommes conscients que notre clientèle a besoin du service postal; j'aime utiliser l'expression «3M – Money (argent), Medication (médicaments) et Merchandise (marchandises)». Toutes ces choses importantes sont distribuées par le biais d'USPS. Lors d'une crise ou d'une pandémie, les travailleurs du service postal sont toujours entièrement mobilisés. Même lorsqu'il neige des cendres sur la ville, les hommes et les femmes d'USPS seront toujours là pour s'équiper et sortir pour remplir leur mission.

Dans ce contexte, je souhaite remercier mes facteurs, transporteurs, guichetiers, supérieurs hiérarchiques ainsi que l'équipe d'entretien, les Postmasters des bureaux de poste voisins et tous les employés de notre région qui nous ont aidés durant ces feux de forêt. Lors de ces événements, le fait de gérer des personnes m'a vraiment aidé à me concentrer sur les meilleures décisions à prendre pour le bien de mon équipe. Le courrier et les colis n'ont pas cessé d'arriver dans notre installation durant cette crise. Chaque jour, en tant que Postmaster, je visitais l'installation pour donner confiance et gonfler le moral des employés présents dans le bâtiment. Même en temps de crise, alors que nous semblions être en mauvaise posture, en tant que Postmaster, je devais conserver mon sang-froid et garder le cap pour soutenir les employés et assurer la distribution du courrier. Je suis très reconnaissant envers le personnel du bureau de poste de Santa Rosa. **HN**

UNITED STATES POSTAL SERVICE – MESURES OPÉRATIONNELLES DE LUTTE CONTRE LES INCENDIES, notamment, mais pas exclusivement:



SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UN INCENDIE:

APPELEZ LE 911 si vous n'avez pas encore reçu d'ordre d'évacuation. Ne supposez pas que quelqu'un d'autre ait déjà appelé

INFORMEZ les employés par des méthodes adaptées de communication

Informez vos supérieurs hiérarchiques

Informez l'équipe de préparation aux situations d'urgence

EXAMINEZ le plan de continuité des opérations des installations afin de vous assurer que les envois sont préparés pour une évacuation immédiate, si nécessaire



EN CAS D'ÉVACUATION IMMÉDIATE:

ÉVACUEZ et **SÉCURISEZ** les installations

Avertissez tout le personnel de United States Postal Service (USPS) responsable de la livraison et de la collecte du courrier à proximité de l'incendie

Si des employés ne peuvent pas être contactés, **INFORMEZ LES AUTORITÉS LOCALES** de leur localisation éventuelle

Veillez à ce qu'un décompte précis de tous les employés ait été effectué et soit actualisé continuellement

Examinez le plan de continuité des opérations des installations afin de **S'ASSURER QUE LES ENVOIS SONT PRÉPARÉS** pour une évacuation immédiate, si nécessaire



MESURES OPÉRATIONNELLES/ PERSONNES:

METTEZ À JOUR la ligne d'urgence nationale pour les employés et assurez-vous que les employés reçoivent les dernières informations

INFORMEZ quotidiennement tous les employés du bureau de la situation actuelle si le bureau a été évacué

Si de la fumée d'incendie est présente à proximité de l'installation, **SURVEILLEZ** quotidiennement les conditions locales de la qualité de l'air sur www.airnow.gov

Si nécessaire, **DISTRIBUEZ DES MASQUES** en cas de risque d'inhalation de fumée

CONTRÔLEZ VIA UN APPEL/UN CONTRÔLE SUR SITE quotidien des bureaux touchés



MESURES OPÉRATIONNELLES/ INSTALLATIONS:

ACTIVEZ LE PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS, si nécessaire

SÉCURISEZ l'installation et veillez à recenser toutes les clés

ÉVALUEZ l'étendue des dommages et déterminez les principaux systèmes (eau, électricité, essence/pétrole dans les réservoirs de stockage en surface) à sécuriser

RÉÉVALUEZ si les opérations postales peuvent/doivent se poursuivre à cet endroit. En cas d'évacuation, n'essayez pas de réoccuper le bâtiment avant de le faire en toute sécurité

AFFICHEZ UN AVIS sur la porte d'entrée pour informer les clients et les employés de la fermeture de l'établissement



MESURES OPÉRATIONNELLES/ PRODUIT:

RÉCUPÉREZ LE COURRIER des cases postales, arrêtez les itinéraires HCR/RR, récupérez le courrier comptabilisable et le registre comptable. Apportez le courrier, le registre comptable, etc., au bureau de poste sécurisé le plus proche

PLACEZ LES TIMBRES, LES MANDATS ET LA MACHINE À MANDAT DANS LE COFFRE-FORT. Coopérez avec le Service d'inspection postale des États-Unis, si nécessaire, pour sécuriser les envois comptabilisables

DÉTERMINEZ si les opérations de distribution et de collecte du courrier peuvent ou doivent se poursuivre dans les zones touchées. Si nécessaire, suspendez temporairement les opérations de distribution et de collecte dans les zones pouvant être touchées par l'incendie et pouvant menacer la santé et le bien-être du personnel d'USPS

Travaillez avec le service de communication pour **PRÉPARER LES MESSAGES** destinés au grand public concernant la distribution du courrier

Si la distribution du courrier est affectée, **COORDONNEZ** avec la supervision de niveau supérieur pour identifier un endroit où les clients peuvent récupérer leur courrier

Si une part importante de la population est touchée, **METTEZ EN PLACE LA PROCÉDURE** de formule à saisie manuelle PS 3575 (demande de changement d'adresse)

LOC et DMS peuvent être utilisés au niveau du district/de la zone/du siège pour **SUIVRE ET CONTRÔLER LES LIEUX DE DISTRIBUTION**



Saut virtuel dans la nouvelle normalité



Au printemps de 2020, alors que la pandémie de COVID-19 se propageait partout et transformait le secteur postal, les organisateurs de PARCEL+POST EXPO et du Forum des leaders mondiaux de l'UPU évaluaient la faisabilité de la tenue de ces événements, prévus en octobre 2020 à Vienne (Autriche).

TEXTE: Tara Giroud

Des conférences ont été annulées dans le monde entier, mais il était attendu qu'en été la situation se serait améliorée et que l'événement d'automne du secteur postal aurait lieu en présentiel.

En août, la situation avait néanmoins changé. UKI Media & Events, qui organise PARCEL+POST EXPO et participe au Forum des leaders mondiaux de l'UPU, a sondé ses participants. Préféraient-ils annuler l'édition de 2020 et attendre 2021? Souhaitaient-ils tenir l'événement virtuellement?

Pour Matthew Gunn, de UKI, qui dirige PARCEL+POST EXPO, la réponse a été, dans une écrasante majorité, en faveur de l'organisation de l'événement en ligne.

«Il y avait une réelle soif, un réel besoin d'informations sur ce qui se passe dans le monde, notamment dans notre secteur, avec des volumes de colis atteignant des sommets pendant la pandémie», explique Matthew Gunn.

Comme de nombreux organisateurs d'événements, UKI n'avait jamais organisé de conférence virtuelle, et encore moins en l'espace de

quelques semaines seulement. Matthew Gunn déclare avoir été prudent. Il a vu, au début de la pandémie, des manifestations virtuelles mal planifiées et peu fréquentées. Il voulait éviter ce scénario.

Mais les organisateurs ne pouvaient pas juste rendre virtuel un événement en présentiel. Ils devaient prendre en considération de nombreux aspects et beaucoup d'inconnues, qui allaient des intervenants et du contenu aux durées d'intervention et à la technologie utilisée.

«Je me suis demandé, dans le cas d'une conférence virtuelle, si nous aurions toujours le même niveau de participation», déclare Gisèle Coron, coordonnatrice des événements au Bureau international de l'UPU. Comment traiter la question des fuseaux horaires pour nos participants partout dans le monde? Les intervenants étaient-ils prêts à parler devant une caméra?»

Les coordonnateurs ont travaillé rapidement pour confirmer les intervenants tout en veillant à maintenir à la fois l'égalité des genres et une représentation régionale étendue. Certains intervenants qui devaient être présents à

Vienne n'ont pas pu participer à l'événement virtuel. Le contenu a dû être réduit pour s'adapter à des créneaux horaires plus restreints tout en traitant des sujets qui préoccupent tout le monde: les réponses à la pandémie de COVID-19 et le déploiement de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle et la robotique.

Les organisateurs ont aussi dû apprendre à maîtriser de nouvelles technologies. UKI devait choisir une plate-forme en ligne pour l'événement qui soit à la fois fonctionnelle et professionnelle.

Par exemple, les participants pouvaient regarder une vidéo et naviguer simultanément vers les pages des sponsors tout en restant sur la plate-forme. Ils pouvaient se connecter avec d'autres délégués dans le cadre de discussions parallèles. Pour éviter des problèmes de connexion à Internet, certaines sessions ont été préenregistrées. Et, dans les jours précédant l'événement, les intervenants et les organisateurs ont fait des tests en ligne.

Selon Derek Osborn, qui a coordonné et animé le Forum des leaders mondiaux de

«Il y avait une réelle soif, un réel besoin d'informations sur ce qui se passe dans le monde, notamment dans notre secteur.»

L'UPU, les efforts ont porté leurs fruits. En temps normal, le forum est important pour l'UPU, car il constitue l'occasion de faire participer le secteur postal élargi, le secteur des colis et de la logistique et permet à l'UPU de partager ses connaissances et son expérience en tant que leader du secteur. En période de pandémie, il y avait des informations essentielles à partager.

Le thème de cette année était «Repenser les opérations postales en temps de crise». Un moment clé était l'entretien préenregistré avec Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU. «Sa présence était importante, car il s'exprimait publiquement pour la première fois depuis le début de la pandémie de COVID-19 et était interrogé sur les principaux sujets de préoccupation», précise Derek Osborn.

M. Hussein a déclaré aux participants que les postes doivent répondre aux demandes des clients et des consommateurs.

«Surtout pendant cette pandémie, où les protocoles sanitaires et autres doivent être respectés», a déclaré M. Hussein. Nous avons donc besoin d'innovation, d'innovation et encore d'innovation pour pouvoir satisfaire les attentes de notre société.»

Par ailleurs, les délégués ont entendu les dirigeants de plusieurs postes. Peter Somers, Président-Directeur général (PDG) d'Emirates Post, et Christine Holgate, PDG d'Australia Post, ont décrit leurs mesures pour faire face à la pandémie de COVID-19. Khalil Daoud, PDG de l'entreprise postale privée libanaise LibanPost, et Asta Sungailiene, PDG de l'opérateur postal lituanien Lietuvos pastas, ont débattu de la transformation numérique pendant la pandémie.

Derek Osborn a ensuite animé des tables rondes avec les PDG, qui ont présenté de nouveaux défis. Il devait gérer à la minute près les questions et le temps. Les débats en direct sont souvent fluides, les intervenants parlant parfois ensemble en même temps. Mais lors des vidéo-conférences, si les intervenants parlent en même temps, le son peut être coupé. Derek Osborn a également dû s'en tenir à des temps de parole prédéfinis, ce qui a laissé peu de place aux questions des participants.

«L'absence de participation du public est ce qui m'a le plus manqué. C'était difficile à gérer avec la plate-forme virtuelle, explique Derek Osborn.

«Mais finalement, nous avons organisé un événement fantastique, ajoute-t-il. L'organisation était un peu semblable à la façon dont le secteur postal dans son ensemble a réagi face à la pandémie de COVID-19: devoir s'adapter et être flexible face aux changements.»

Pour d'autres événements virtuels, Gisèle Coron souhaiterait trouver la façon de créer une interaction plus étroite entre les participants. Par exemple, plutôt que de laisser les délégués engager des discussions parallèles, les organisateurs pourraient organiser des ateliers virtuels pour que les délégués puissent examiner des études de cas.

«En temps normal, le forum est important pour l'UPU, car il constitue l'occasion de faire participer le secteur postal élargi, le secteur des colis et de la logistique et permet à l'UPU de partager ses connaissances et son expérience en tant que leader du secteur.»

Cet événement virtuel a présenté des avantages par rapport à un événement en présentiel: un plus grand nombre de participants. Selon Matthew Gunn, Postes Canada, par exemple, n'envoie en temps normal que quelques personnes à cet événement en présentiel, mais pour cette édition virtuelle, 20 délégués de Postes Canada s'y sont connectés. Au cours d'une année normale, des personnes provenant d'îles du Pacifique ou de certains pays d'Afrique ne peuvent pas toujours envoyer des délégués en Europe.

Quelque 1600 personnes issues de plus de 100 pays ont participé à l'événement virtuel pendant ces quatre jours, dont 533 au Forum des leaders mondiaux. Et ces chiffres ne cessent d'augmenter. Matthew Gunn ajoute que, depuis, des gens se connectent chaque jour à la plate-forme de l'événement pour visionner des vidéos et découvrir son contenu.

Selon Gisèle Coron, il était important de tenir cet événement en ligne, au risque de perdre l'opportunité de faire connaître les activités de l'UPU aux acteurs du secteur postal.

Derek Osborn estime néanmoins que, malgré sa réussite, la conférence virtuelle ne remplacera pas l'événement en présentiel, car le réseautage manque aux participants.

«Il y a une sorte de synchronicité qui se produit parfois lorsque vous rencontrez quelqu'un pour la première fois, que vous vous présentez et que vous découvrez soudain que vous avez quelque chose en commun et que vous pouvez établir un contact très sérieux», explique Derek Osborn.

Les préparatifs pour Vienne 2021 sont déjà en cours, avec le Forum des leaders mondiaux prévu le 11 octobre et PARCEL+POST EXPO les trois jours suivants.

«Une année plus tard que prévu, mais nous serons là!», indique Matthew Gunn. Les organisateurs envisagent de combiner les avantages des événements en présentiel et certaines sessions enregistrées en ligne afin de maintenir cet accès étendu.

La réussite de l'événement virtuel a conduit les organisateurs à en prévoir un autre au printemps qui, selon Matthew Gunn, sera bientôt annoncé.

«Beaucoup de choses vont se passer et changer, notamment dans notre secteur, d'ici à la prochaine expo, en espérant que cette pandémie de COVID-19 se termine», ajoute Matthew Gunn. Un forum au printemps permettra aux délégués de rester informés de l'évolution rapide de cet environnement. «Il sera intéressant de voir ce qui se passera dès le retour à la normale de la situation, quel en sera l'impact sur le volume des colis, le commerce électronique, le segment des colis.» **TG**

«L'organisation était un peu semblable à la façon dont le secteur postal dans son ensemble a réagi face à la pandémie de COVID-19: devoir s'adapter et être flexible face aux changements.»

La diversification est fondamentale pour la croissance du secteur postal

Selon des statistiques officielles de l'UPU divulguées par la Direction du Cabinet du Bureau international, le secteur postal a connu une croissance de 11% sur une période de cinq ans entre 2014 et 2018. Cette tendance devrait se poursuivre en 2019 et en 2020, principalement grâce à la croissance des volumes de colis postaux et à la diversification.

TEXTE: Helen Norman

«Selon une idée répandue, le secteur postal est obsolète et moribond et les grandes entreprises de commerce électronique comme Amazon, eBay et Alibaba s'emparent du marché, mais cela n'est tout simplement pas vrai», déclare Paul Donohoe, Chef du programme «Économie numérique et commerce» à l'UPU. «Un coup d'œil à la valeur totale du secteur postal entre 2011 et 2018 montre qu'il a enregistré une croissance continue durant toute cette période.»

Paul Donohoe remarque que cette croissance est principalement due à l'aptitude de la poste à diversifier ses activités dans des conditions de marché difficiles. «Le secteur postal est toujours en transition. Il n'est plus un simple distributeur de lettres et de colis. Il est devenu un secteur polyvalent, et les possibilités de croissance et de nouvelle diversification sont nombreuses. Dans le monde en développement, par exemple, les postes offrent un nombre croissant de services financiers et de cyberadministration. La poste du Liban est ici un bon exemple d'une poste dont une part importante des recettes est générée par la prestation de services de cyberadministration», explique-t-il.

Lettres et colis

Tandis que le revenu global du secteur postal a augmenté, les volumes de courrier de la poste aux lettres ont continué de diminuer. «La période 2018/2019 a été une période de contraction des flux de la poste aux lettres nationaux et internationaux», remarque Mauro Boffa, économiste au programme «Recherche et stratégie» à la Direction du Cabinet. «Le volume d'envois de la poste aux lettres nationaux a diminué d'environ 4,9% en 2018. C'est un taux supérieur à la tendance annuelle sur dix ans, qui est de -2,8%. En 2019, nous nous attendons à une diminution supplémentaire de 10 milliards d'envois par an. Le sort des envois internationaux est similaire. En 2018 et en 2019, leur volume a continué de diminuer conformément à la tendance annuelle sur dix ans de -3%.»

Par contraste, les volumes de colis postaux continuent de croître. Entre 2008 et 2018, les recettes totales des activités colis et logistique des opérateurs postaux sont passées de 16,3 à 27,2%. En 2018, la croissance des colis postaux nationaux a encore une fois dépassé la tendance sur dix ans (soit 8,3 au lieu de 7,5%).

«Une nouvelle expansion est probable dans l'avenir, puisque, selon les prédictions, le nombre d'envois annuels dans ce segment devrait dépasser les 16 milliards en 2020, malgré les effets de la COVID-19», ajoute Mauro Boffa.

«Il n'est plus un simple distributeur de lettres et de colis. Il est devenu un secteur polyvalent, et les possibilités de croissance et de plus grande diversification sont nombreuses.»

Selon lui, il reste encore à voir si l'augmentation de la demande en colis et logistique compensera le déclin des volumes de la poste aux lettres et le ralentissement général de l'économie dû à la COVID-19. «Il est probable qu'en 2021 les postes soient contraintes d'opérer dans un contexte de faibles investissements et de coûts opérationnels accrus» explique-t-il.

Diversifier pour survivre

Bien que le revenu d'exploitation global du secteur aille croissant, certaines régions connaissent un déclin, notamment l'Amérique latine et les Caraïbes et l'Afrique. Selon Mauro Boffa, il importe de ne pas oublier qu'il n'y a pas de méthode universelle pour élaborer un modèle économique résilient. «Des pays différents doivent répondre à des besoins différents de leurs habitants et entreprises. Les estimations mondiales ne révèlent pas toutes les disparités entre les modèles économiques adoptés dans les différentes régions du monde», ajoute-t-il.

Les opérateurs postaux des pays industrialisés, d'Amérique latine, des Caraïbes et de l'Asie/Pacifique se reposent de plus en plus sur les colis et la logistique, par exemple. Dans la région Asie/Pacifique, la part de la poste aux lettres dans les recettes totales des opérateurs postaux est passée en dessous de la barre des 30%, ce qui fait que les colis et la logistique sont devenus les nouvelles activités de base (représentant 36,6% des recettes). Cependant, dans la région arabe, les postes se reposent fortement sur les services financiers comme source principale de revenus.

L'UPU collabore étroitement avec les postes des pays en développement pour les aider à développer leurs activités. «Nous avons lancé récemment un projet régional en Afrique, en



«Les estimations mondiales ne révèlent pas toutes les disparités entre les modèles économiques adoptés dans les différentes régions du monde.»

Asie et en Amérique latine qui vise à doter les postes des pays en développement des outils nécessaires à la transformation numérique et à la diversification des produits, explique Paul Donohoe. De nombreuses postes de ces régions n'ont pas diversifié autant leurs activités que celles des pays industrialisés.»

Selon lui, c'est la force de la diversification qui a accru la valeur des postes et consolidé leurs résultats économiques. «Le programme de transformation numérique et de diversification des services postaux a pour ambition d'apporter à ces postes et aux gouvernements des outils pour les aider à libérer cette valeur. Il aide les postes à développer des services de cyberadministration et de commerce électronique, loin des produits plus traditionnels que sont les lettres et les colis», affirme-t-il.

Croissance future

Paul Donohoe pense que les opportunités de croissance pour les postes sont encore très

nombreuses. «Notre projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique, par exemple, montre aux postes comment soutenir les petites et moyennes entreprises en les aidant à s'installer en ligne. De nombreuses postes développent actuellement des plates-formes nationales de vente à l'intention des petites et moyennes entreprises. Les postes fournissent les services d'entrée en relation commerciale ainsi que les solutions logistiques et de distribution. Tout cela aide les pays et les gouvernements à bâtir leur économie locale.»

L'UPU a apporté un appui stratégique aux postes du Costa-Rica, d'El Salvador et du Zimbabwe, notamment, pour les aider à développer des plates-formes pour les petites et moyennes entreprises. «Au Costa-Rica, la poste a lancé une place de marché électronique nationale durant la pandémie pour aider les petites et moyennes entreprises à vendre en ligne, ajoute Paul Donohoe. Elle cherche maintenant à étendre ce service par l'adjonction d'une offre de services de paiement.»

Bien que les années à venir soient incertaines pour le secteur postal, et pour l'économie mondiale en général, Mauro Boffa pense que les postes sont bien placées pour soutenir les pays au sortir de la pandémie. «La COVID-19 aura indubitablement fait un trou dans le revenu des opérateurs postaux à la fin de 2020, dit-il. Il n'empêche que le secteur postal reste l'un des réseaux les plus grands et les mieux connectés du monde. Sa nature de «logistique

légère» le rend particulièrement apte à répondre aux besoins des économies dont le rythme de numérisation va très probablement connaître une accélération grâce à la crise de la COVID-19.»

«Alors que les décideurs commencent à préparer leur pays pour le nouveau monde qui émergera de la crise, donner une place centrale au secteur postal pourrait figurer en bonne place dans leur programme socioéconomique.»

«Alors que les décideurs commencent à préparer leur pays pour le nouveau monde qui émergera de la crise, donner une place centrale au secteur postal pourrait figurer en bonne place dans leur programme socioéconomique. Les opérateurs postaux devraient continuer d'adapter leur modèle économique aux transformations à long terme déjà en place avant la crise, tout en restant concentrés, à court terme, sur les nouveaux besoins de la population et des entreprises créés par la pandémie», conclut Mauro Boffa. **HN**

L'UPU loue le secteur postal à l'occasion de la Journée mondiale de la poste

L'UPU a célébré la Journée mondiale de la poste par une série d'événements de premier plan consacrés à la bravoure des travailleurs postaux ainsi qu'aux lauréats du concours international de compositions épistolaires pour les jeunes et à l'indice intégré pour le développement postal.

TEXTE: David Dadge



La Journée mondiale de la poste, qui a lieu le 9 octobre, a été décidée par le Congrès de Tokyo 1969. Cette date marque l'anniversaire de la création de l'UPU, en 1874, et célèbre le rôle des postes dans la vie quotidienne de la population et leur contribution au développement social et économique.

Commémoration du courage des travailleurs postaux

Les célébrations de la Journée mondiale de la poste ont commencé par le dévoilement d'une plaque dédiée à la mémoire des travailleurs postaux qui ont perdu la vie durant la pandémie de COVID-19.

«En cette Journée mondiale de la poste, nous devons commémorer leur bravoure et leur courage, et reconnaître ainsi leur qualité de héros. Je présente mes sincères condoléances à leurs familles, leurs amis et leurs êtres chers. Je suis fier d'inaugurer au nom de l'Union postale universelle cette plaque dédiée aux travailleurs postaux», a déclaré Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, dans son discours à l'occasion de cette cérémonie.

«Je présente mes sincères condoléances à leurs familles, leurs amis et leurs êtres chers. Je suis fier d'inaugurer au nom de l'Union postale universelle cette plaque dédiée aux travailleurs postaux.»

La plaque sera posée dans la salle Heinrich von Stephan, au siège de l'UPU, et porte l'inscription suivante: «À la mémoire de tous les travailleurs postaux qui ont perdu la vie en assurant des services essentiels à la communauté durant la pandémie de COVID-19. Nous n'oublions jamais votre courage et votre bravoure.»



Concours international de compositions épistolaires pour les jeunes

Plus tard, lors d'un événement virtuel retransmis sur UPU Télévision, Bishar A. Hussein et Pascal Clivaz, le Vice-Directeur général, ont annoncé depuis la salle Heinrich von Stephan le lauréat du concours.

Ce concours encourage les jeunes gens âgés de 9 à 15 ans à écrire une lettre sur un thème choisi. Tenu chaque année, le concours vise à promouvoir l'alphabétisation des jeunes et à encourager leur créativité. Le thème de cette année était «Écris un message à un adulte sur le monde dans lequel nous vivons».

Volha Valchkevich, âgée de 11 ans et originaire du Bélarus, a remporté la médaille d'or pour sa lettre sur ce que lui a appris feu son grand-père. Dans sa lettre, Volha, qui vit dans la ville de Grodno, explique comment, six mois après la mort de son grand-père, lorsqu'elle est triste et désespérée par la vie, elle se tourne vers ses paroles de sagesse.

Elle y rapporte le conseil de son grand-père: «Ma petite-fille, te souviens-tu qu'une médaille a toujours deux faces? Et que la face que tu nettoies brille toujours plus que l'autre?» Elle poursuit: «Mon cher grand-père, tu m'as appris à croire aux miracles. Et même maintenant, malgré ton départ, tu m'apprends à aimer ce monde!»

Volha fait partie des plus de 1,2 million de jeunes ayant participé au concours cette année. «Aujourd'hui, je suis fière de représenter mon pays et j'ai remporté le premier prix», a déclaré Volha.

«Ma petite-fille, te souviens-tu qu'une médaille a toujours deux faces? Et que la face que tu nettoies brille toujours plus que l'autre?»

Le jury du concours a décerné la médaille d'argent à Jana Popovska, 12 ans, de Macédoine du Nord, et la médaille de bronze à Phan Hoang Phuong Nhi, 13 ans, du Viet Nam. Des mentions spéciales ont été données aux participants du Bangladesh, de la Centrafrique, du Monténégro, de la République tchèque et de la Slovaquie.

À propos des lauréats, M. Hussein a déclaré: «Chacune des lettres brille d'innovation et de créativité, des qualités qui, je pense, existent en chaque enfant et dans la façon dont il ou elle voit le monde. Cette étincelle qui nous invite à les écouter attentivement et à leur prêter attention.»

L'UPU célébrera en 2021 les 50 ans du concours international de compositions épistolaires pour les jeunes et, pour marquer cet événement, elle envisage d'organiser un événement spécial pour promouvoir le concours et, plus important encore, l'alphabétisation des enfants dans le monde. «Ce serait merveilleux si l'année prochaine chacun de nos 192 Pays-membres y participait», a ajouté M. Hussein.

Indice intégré pour le développement postal

La Suisse a maintenu dans le rapport sur le développement postal de 2020 sa position en première place du classement annuel de 170 pays par l'UPU.

L'opérateur postal suisse – La Poste Suisse – a recueilli le nombre maximal de 100 points, le rapport mettant en relief le caractère équilibré et supérieur de ses résultats dans toutes les dimensions du développement postal. Selon le rapport, La Poste Suisse a fait, en 2019, de nouveaux progrès en matière de fiabilité et de pertinence, tout en maintenant ses résultats extraordinaires en matière d'accessibilité et de résilience.

«Mes félicitations les plus sincères à La Poste Suisse. Elle est un modèle pour le reste du secteur postal international et très en avance en matière d'innovation et de créativité.»

S'exprimant au sujet de la réussite de La Poste Suisse, Bishar A. Hussein a déclaré: «Je félicite sincèrement La Poste Suisse. Elle est un modèle pour le reste du secteur postal international et très en avance en matière d'innovation et de créativité.»



L'Autriche, et la poste autrichienne, a gagné quatre places et occupe maintenant le deuxième rang, avec 95,3 points. L'Autriche est parvenue à ce résultat, selon le rapport, grâce à d'importantes améliorations dans les trois domaines de l'accessibilité, la pertinence et la résilience, en plus d'un haut niveau de performance en matière de fiabilité.

Avec 94,2 points, l'Allemagne et Deutsche Post DHL Group se sont maintenus à la troisième place. Le rapport indique que l'Allemagne a réussi à consolider sa position grâce à une performance équilibrée et une légère amélioration en matière de fiabilité.

L'indice intégré pour le développement postal synthétise une vaste quantité de données postales de masse (près de 23 milliards d'enregistrements depuis 2013) pour donner une image détaillée du développement postal mondial. Chaque pays est évalué selon quatre critères principaux: fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience. Les données sont traitées par un algorithme générant un score général situé entre 0 et 100 pour chaque pays.

La Journée mondiale de la poste s'achève sur une note multilatérale

Lors de la cérémonie de clôture, Pascal Clivaz a axé son discours sur les relations de l'UPU avec l'ensemble du système des Nations Unies. Il a insisté sur le rôle important de l'organisation au sein de la grande famille des Nations Unies et promis que l'UPU continuerait de défendre les valeurs fondamentales des Nations Unies.

«Alors que nous célébrons aujourd'hui notre anniversaire, je souhaite dire ma fierté que l'UPU fasse partie de la famille onusienne et comment, dans le meilleur esprit des Nations Unies, nous continuerons de plaider avec elle pour des solutions multilatérales à tous les problèmes mondiaux. Je vous souhaite à toutes et tous une très joyeuse Journée mondiale de la poste.» **DD**

«Nous continuerons à plaider avec les Nations Unies pour des solutions multilatérales à tous les problèmes mondiaux.»

Cher grand-père Mikhail,

Six mois ont déjà passé depuis ta mort, mais tu me manques toujours autant. J'ai besoin de tes yeux, Cher grand-père Mikhail,

J'ai besoin de tes yeux pleins de sagesse, de tes mains puissantes et réconfortantes et de ton étreinte affectueuse. Tes longues histoires à propos des gens, de la vie et de la vérité me manquent...

Cher grand-père, tu m'as appris à croire aux miracles! Et maintenant, je suis en train d'écrire une lettre en espérant que tu puisses la lire comme par magie...

Tu sais, aujourd'hui, je suis en colère...

Ah, si tu étais encore en vie, je viendrais te voir et m'asseoir à tes côtés pour tout te raconter. Et tu me caresserais sans doute les cheveux en murmurant: «Olenka, tu vis une époque joyeuse, paisible et remplie d'amour, d'abondance et de joie. Souris! Tout finira par s'arranger. Regarde autour de toi: le monde est magnifique!»

~

«Mais, grand-père, qu'est-ce que tu connais du présent, du monde d'aujourd'hui?» Et j'aurais insisté pour te contredire. «J'ai croisé un chaton abandonné en rentrant de l'école aujourd'hui. Quelqu'un l'avait trahi. Il avait faim et il était malheureux. Et il y a plein d'autres animaux abandonnés. Les gens sont cruels et injustes.

Pendant la récréation, j'ai marché sans faire exprès sur le pied d'un camarade. Il m'a poussé et insulté. Je suis triste et blessée. J'ai commencé à pleurer. Comment est-ce possible? J'ai marché sur son pied par accident!

Ensuite, alors que je revenais de l'école de musique, une femme m'a grondée parce que je ne lui avais pas cédé ma place dans le bus. Mais c'est seulement parce que j'étais trop fatiguée, je m'endormais et je ne l'avais pas vue.

Et, dans la soirée, je me suis disputée avec mes amis. Je voulais faire une bataille de boules de neige alors qu'ils préféreraient rester sur un banc à jouer avec leur téléphone. Mes amis m'ont dit: «Tu n'es pas vraiment de ce monde». Je me suis promenée dehors seule en profitant de la neige tant attendue. De nombreuses pensées se bouscullaient dans mon esprit... Oui, ils ont raison... Je ne suis pas vraiment de ce monde... Mais, qu'est-ce que cela veut dire, «ce monde»?

C'est compliqué! Les gens n'arrivent pas à s'écouter les uns les autres. Chacun est uniquement guidé par sa propre personne et ses propres intérêts. Le monde est gouverné par la cupidité et la soif du profit. Les gens sont réduits en esclavage par des gadgets. Ils n'apprécient plus la peinture, la musique, les livres... La destruction de la nature se poursuit de manière irrémédiable. Ceux qui luttent contre d'horribles maladies ont pratiquement perdu leur combat. Il suffit de voir le nombre de victimes de la pandémie de COVID-19.»

~

J'aurais alors commencé à pleurer. Et c'est à ce moment-là que tu m'aurais fait remarquer avec sagesse, comme à ton habitude: «Ma petite-fille, te souviens-tu qu'une médaille a toujours deux faces? La face que tu nettoies brille toujours plus que l'autre, pas vrai?» Après m'avoir lancé un clin d'œil complice, tu aurais claqué des doigts en me disant: «Retourne donc cette médaille!»

J'aurais alors séché mes larmes et rassemblé mes pensées. Après avoir «retourné la médaille», j'aurais continué mon monologue:

«Faire la paix est-il compliqué? Est-ce que les gens ne se comprennent pas ou ne s'aiment pas? Sont-ils capables d'écouter leur prochain?

Mais moi, par exemple, je n'ai pas essayé de m'expliquer. Que ce serait-il produit si j'avais dit au garçon qui m'a poussée et insultée que j'avais marché sur son pied par accident et que je m'étais excusée? Notre dispute se serait peut-être terminée autrement?

Et si j'avais dit à la femme du bus que je ne l'avais pas remarquée parce que je m'endormais à cause de la fatigue, est-ce qu'elle ne m'aurait pas comprise? Elle est la mère, l'épouse, la fille de quelqu'un... Elle était sans doute simplement très fatiguée. Je n'y avais même pas pensé jusqu'à présent.

Et qu'en est-il du pauvre chaton? Des brutes l'ont abandonné sans nourriture. Et moi, que puis-je faire pour lui? Demain, je le retrouverai et le ramènerai à la maison. Ce sera un bon début.

Et que faire pour mes amis avec leurs gadgets? Je suis en colère contre eux. Mais, après tout, la science et la technologie progressent à pas de géant. Grâce à cela, les gens s'informent facilement et peuvent communiquer avec d'autres personnes à l'autre bout du monde. Notre vie est plus facile et le monde est meilleur!

Même la médecine progresse! Je sais qu'il est parfois difficile de trouver un vaccin pour guérir les nouvelles maladies qui s'en prennent à l'humanité. Mais de nombreuses personnes intelligentes et courageuses luttent pour préserver notre santé! Après tout, je vois avec quelle intensité et quelle abnégation mes parents exercent leur travail de médecin. Chaque patient guéri les remplit de joie. Chaque patient qu'ils n'arrivent pas à aider les inquiète terriblement.

Qu'en est-il de l'environnement? Je sais que l'être humain utilise parfois peu judicieusement les trésors offerts par la nature. Cependant, les communautés, les volontaires et les simples citoyens impliqués qui souhaitent protéger la nature sont nombreux et la défendent par leurs paroles et leurs actes. Par exemple, mes amis et moi plantons un arbre dans notre quartier chaque printemps.

Les gens sont bons...

Et la plupart d'entre eux apprécient l'art. Bon nombre d'entre eux vont à l'école de musique, comme moi. Ou dans les écoles d'art, ou lisent, chantent et dansent... Pas tous, mais beaucoup d'entre eux!

Ah, grand-père! En fait, notre monde n'est pas si mal! Il est compliqué, mais sa diversité le rend magnifique! Si on regarde le monde avec des yeux emplis d'amour, on en découvre facilement toute la beauté!»

~

Avec un sourire entendu, grand-père, tu m'aurais sûrement répondu: «Les miracles nous entourent à chaque instant! Il faut simplement apprendre à les ressentir et à les voir!»

Je me serais alors tue, vibrante d'enthousiasme.

Mon cher grand-père, tu m'as appris à croire aux miracles. Et même maintenant, malgré ton départ, tu m'apprends à aimer ce monde! N'est-ce pas un miracle?

Tendrement,

Olya, ta petite-fille

Le 28 février 2020



VOLHA VALCHKEVICH

Lauréate du concours international
de compositions épistolaires

La Poste Suisse occupe le premier rang suivant l'indice intégré pour le développement postal de l'Union postale universelle

Depuis la première publication du classement, en 2017, La Poste Suisse est en tête suivant l'indice intégré pour le développement postal (2IDP) de l'UPU. Cette année, La Poste Suisse occupe la première place grâce à ses excellents résultats dans tous les domaines du développement postal, y compris en ce qui concerne les quatre piliers clés de l'indice: fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience.

TEXTE: Helen Norman

«Être en tête du classement selon l'indice cette année est extraordinaire», déclare Roberto Cirillo, Président-Directeur général de La Poste Suisse. «Nous avons connu une année très mouvementée, mais la crise a montré que ce sont les employés de La Poste Suisse qui font la différence, et c'est grâce à eux que nous sommes à nouveau en tête du classement.»

Selon le 2IDP pour 2020, La Poste Suisse a fait de nouveaux progrès en matière de fiabilité et de pertinence, tout en maintenant ses résultats en matière d'accessibilité et de résilience. Pour améliorer la fiabilité, la poste a investi 60 millions de CHF dans le développement de ses principaux centres de traitement des colis à Daillens, Härkingen et Frauenfeld. Ces investis-



sements ont aidé la poste à traiter des volumes croissants de colis, avec une augmentation de 20% entre janvier et septembre 2020 par rapport aux niveaux de 2019.

En outre, dans le cadre de sa stratégie en matière de colis, la poste a investi un total de 190 millions de CHF dans de nouveaux centres de tri régionaux, notamment à Ostermundigen, Cadenazzo, Vétroz et Untervaz. Selon M. Cirillo, «chaque centre régional peut traiter 40 000 colis par jour. Cela nous donne une capacité supplémentaire de 160 000 colis par jour.»

Malgré les difficultés dans la distribution transfrontalière dues à la pandémie, La Poste Suisse a également investi dans l'extension de son rayon d'action au niveau international. «Nous avons récemment mis l'accent sur le développement de nos activités internationales de commerce électronique, explique M. Cirillo. Nous avons développé de nouveaux produits qui facilitent le processus de dédouanement à l'arrivée en Suisse. Au point d'achat, les acheteurs en ligne savent maintenant ce qu'ils doivent payer, y compris les frais de dédoua-

nement et les taxes. Nous avons aussi investi dans une nouvelle solution pour le tri du courrier mixte à notre bureau d'échange international de Mülligen. Cela nous permettra de traiter des volumes croissants de manière très efficace.»

Un autre point fort de La Poste Suisse est sa résilience, qui a été particulièrement importante tout au long de 2020. «L'impact financier de la pandémie de COVID-19 sur La Poste Suisse a été considérable, explique M. Cirillo. Cependant, la crise a également mis en évidence l'importance des services de La Poste Suisse pour l'ensemble du pays et sa population. Nous nous appuyons sur ce constat et utilisons nos bureaux de poste et nos travailleurs pour offrir plus que les services postaux traditionnels.»

Par exemple, La Poste Suisse s'est associée à des boulangeries locales pour offrir un service d'abonnement grâce auquel les clients peuvent commander du pain frais ou d'autres spécialités auprès de la boulangerie locale. «Le pain est produit par la boulangerie régionale, livré aux points de livraison concernés tôt le matin et déposé dans les boîtes aux lettres par les facteurs lors de leurs tournées de distribution habituelles», ajoute M. Cirillo.

De tels investissements ont permis à La Poste Suisse de se renforcer, mais M. Cirillo tient à souligner que l'entreprise se distingue grâce à l'esprit d'équipe qui anime l'ensemble de ses collaborateurs. «Il serait erroné d'attribuer l'excellent résultat révélé par l'indice intégré pour le développement postal à un simple investissement, fait-il remarquer. Nous pensons que notre succès est dû au travail que nous effectuons au quotidien, à la volonté de chacun de se remettre constamment en question et aux efforts que nous déployons pour améliorer nos services jour après jour au profit de nos clients.» **HN**



AMÉRIQUE LATINE

Argentine

CORREO ARGENTINO a ouvert une boutique virtuelle de commerce électronique, Correo Compra, le 16 octobre 2020. Cette plate-forme en ligne propose plus de 1700 produits de quelque 187 marques dans des secteurs tels que l'alimentation, le nettoyage, les soins personnels et la technologie. Jusqu'à présent, plus de 11000 ventes ont été réalisées avec succès. Correo Argentino a également signé un accord avec Radio y Televisión Argentina pour la publicité de ses produits postaux et de ses services logistiques et de communication auprès de la communauté.

Équateur

CORREOS DEL ECUADOR a lancé l'initiative «Misión Navidad sin Mendicidad» (Pour un Noël sans mendicité), qui fait partie de la stratégie nationale pour la prévention et la prise en charge et la protection des personnes en situation de pauvreté, des enfants exploités dans le travail, des sans-abri et autres victimes d'atteintes aux droits humains. Cette initiative vise à lutter contre le travail des enfants et la mendicité sur le long terme, en particulier pendant la période de Noël, grâce à la fourniture de nourriture, de produits de toilette, de médicaments et de kits de divertissement pour les enfants, les adolescents, les personnes âgées, les sans-abri et les personnes déplacées en Équateur.

Mexique

Lors d'une cérémonie spéciale, **CORREOS DE MÉXICO** a rendu hommage aux agents postaux victimes de la pandémie de COVID-19. Jorge Arganis Díaz Leal, secrétaire aux communications et aux transports du Mexique, a salué le dévouement des employés de la poste dans l'accomplissement de leurs tâches au service de la communauté. Lors de la cérémonie, l'oblitération des timbres-poste spéciaux «Homenaje a empleados postales COVID-19» (Hommage aux employés postaux victimes de la COVID-19) a eu lieu.

Costa-Rica

L'UPU a salué les efforts déployés par **CORREOS DE COSTA RICA** dans le cadre de sa coopération avec les institutions gouvernementales et les entreprises privées pour lutter contre la pandémie de COVID-19. En collaboration avec la Caisse nationale de sécurité sociale du Costa-Rica, l'opérateur postal distribue gratuitement des médicaments aux patients à haut risque, vend en ligne la solution alcoolique antiseptique FANAL et offre un service de collecte à domicile pour le courrier du régime intérieur. D'autres initiatives comprennent la livraison à domicile de certificats universitaires et la facilitation de services pour les petites et moyennes entreprises visant à soutenir leurs activités pendant la crise.

ASIE

Viet Nam

VIETNAM POST (VNPOST) a signé l'accord global de coopération et le contrat de prestation de services avec VietinBank, qui est chargé de la réglementation des services de collecte, de paiement et de transfert d'argent dans le pays. Ainsi, VNPost bénéficiera des ressources informatiques de VietinBank, qui, à son tour, utilisera le réseau postal et la main-d'œuvre postale pour son développement commercial futur. Le 1^{er} novembre 2020, l'opérateur postal a lancé un service de paiement pilote fondé sur le scanage du code QR VNPAY. Cette solution simple et sécurisée s'appuie sur l'application bancaire mobile existante et permettra de diversifier les services de paiement, notamment les moyens de paiement dématérialisés.

Malaisie

La transformation de **POS MALAYSIA Berhad** progresse; au troisième trimestre de 2020, les opérations de la poste ont rapporté un bénéfice de 0,1 million de MYR (environ 24725 USD). Ce résultat a été atteint grâce à l'installation de nouveaux systèmes de traitement semi-automatisés dans cinq centres de distribution et à une capacité de travail totale de 31 centres de distribution semi-automatisés. Désormais, l'opérateur postal sera en mesure de traiter davantage de colis et d'assurer des livraisons en temps voulu. La pandémie de COVID-19 a permis à Pos Malaysia de renforcer sa position sur le marché et de créer des débouchés pour les acteurs locaux du commerce électronique.

Indonésie

PTPOSINDONESIA (PERSERO), en coopération avec le Ministère des affaires sociales, a lancé un programme d'assistance alimentaire de base pour aider près de 500 000 familles bénéficiaires dans les provinces de Papouasie et de Papouasie occidentale, en allouant 200 000 IDR (environ 14,24 USD) par famille. La première livraison de nourriture a eu lieu à Tanahmerah; d'autres livraisons ont ensuite été effectuées dans la région. Le programme est conforme aux instructions du Président, selon lesquelles des mesures extraordinaires doivent être prises pour accélérer la fourniture des produits de première nécessité aux ménages dans le besoin, dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Philippines

PHILIPPINE POSTAL CORPORATION (PHLPOST) a conclu un partenariat avec les administrations locales pour mettre en place des bureaux de poste dans des lieux fréquentés par le public tels que les places de marché. En retour, l'opérateur postal a fourni du matériel de marketing et assuré la formation du personnel des administrations locales pour qu'il puisse travailler dans ces installations postales. Il est ainsi devenu plus pratique pour les clients d'utiliser les services des administrations locales dans le pays.

Japon

Le robot rouge DeliRo, créé par ZMP Inc., est un robot de livraison autopiiloté que **JAPAN POST CO., Ltd.** prévoit d'utiliser en 2021. Il est capable de transporter des colis pesant jusqu'à 30 kilogrammes à une vitesse de 6 kilomètres par heure. La présentation de ce type d'innovation postale met en lumière la nécessité de réduire au minimum les contacts humains dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Grâce à des caméras et des capteurs intégrés, le robot, qui a la taille d'un fauteuil roulant, a été testé sur un trottoir du quartier de Chiyoda, à Tokyo, et a réussi à éviter les obstacles. L'un des tests consiste à faire parcourir au robot un trajet de 700 mètres entre un commerce de proximité dans un hôpital et un bureau de poste local en vingt-cinq minutes environ.

AFRIQUE

Ghana

Les revenus de la poste ghanéenne ont augmenté de 43% au cours des trois dernières années. **GHANA POST**, qui avait un réseau analogique de 360 bureaux de poste et seulement 30 bureaux de poste informatisés en février 2017, compte aujourd'hui 320 bureaux de poste utilisant des systèmes numériques répartis dans l'ensemble du pays. L'opérateur postal a commencé à utiliser un système de pointe, Enterprise Postal System, de nouveaux services, une application de paiement connue sous le nom de Ghpostpay et un centre d'appels moderne. En octobre 2020, la poste ghanéenne a été classée première parmi les opérateurs postaux africains suivant l'indice intégré pour le développement postal de 2020 de l'UPU.

Nigéria

NIPOST a mis en place des équipes de surveillance pour améliorer la sécurité du courrier et réduire la fraude postale dans les principaux bureaux de poste. L'opérateur postal supervisera le traitement, l'ensachage et l'expédition des envois nationaux et internationaux. Isa Pantami, Ministre des communications et de l'économie numérique, a souligné que le processus d'élaboration des règles constituait la première étape pour les parties prenantes, mais qu'il restait encore à mettre en œuvre dans la plupart des organismes gouvernementaux.

EUROPE

Pologne

D'ici à 2022, **POCZTA POLSKA** prévoit de mettre en place 2000 machines à colis, et le nombre de points de collecte du réseau «Click and collect» devrait s'élever à plus de 20 000. La poste polonaise, qui possède le plus grand réseau de points de collecte du pays, placera les nouvelles machines près des agences postales, des marchés et des centres commerciaux existants, à proximité d'organismes publics et de bureaux des administrations locales ainsi que dans les locaux des paroisses et des coopératives de logement, entre autres endroits. Selon Tomasz Zdzikot, Président-Directeur général et Président du conseil d'administration de la poste polonaise, le marché du commerce électronique pourrait atteindre 100 à 120 milliards de PLN par an (environ 27 à 32 milliards d'USD) dans les années à venir.

Pays-Bas

Pour 2020, **POSTNL** prévoit un bénéfice avant intérêts et impôts d'au moins 175 millions d'EUR (environ 213 millions d'USD). L'opérateur postal discutera avec ses partenaires pour la distribution des colis et les entreprises de travail protégé de la manière de témoigner sa reconnaissance à ses employés pour leur engagement et leur ardeur au travail. Le personnel à plein temps devrait bénéficier ultérieurement d'une augmentation nette de 250 EUR (environ 304 USD).

Tous les articles de cette rubrique ont été rédigés par Tanja Neufeld

Tarifs publicitaires pour 2021

UNION POSTALE est la revue phare de l'UPU depuis 1875. Chaque édition est diffusée une fois par trimestre en plusieurs langues, donnant une opportunité régulière aux annonceurs de toucher leur public cible.

Chaque année, quelque 12 000 exemplaires d'UNION POSTALE sont envoyés à des listes de diffusion renommées. L'essentiel des lecteurs se compose de décideurs de haut rang des postes et ministères nationaux des 192 Pays-membres de l'UPU, dont des dirigeants postaux, des responsables des opérations, des experts techniques, des régulateurs industriels et des ministres des gouvernements.

Quelque 1000 exemplaires supplémentaires du magazine sont également distribués chaque année pendant les réunions des instances décisionnaires de l'UPU, le Conseil d'exploitation postale et le Conseil d'administration, auxquelles participent des milliers de délégués des Pays-membres ainsi que des événements spéciaux du secteur postal tels que POST-EXPO.

Une publicité dans UNION POSTALE touche un public très international. Ce magazine est la seule publication de l'UPU qui accepte la publicité. Une seule demande de réservation vous garantit la parution de votre publicité dans toutes les langues de publication de la revue, sur support papier et en ligne.

Idéalement, votre publicité doit être envoyée au format pdf dans chacune des langues disponibles.

UNION POSTALE n'accepte pas les publipostages.

Pleine page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
Pages intérieures	4000 EUR	15 200 EUR	28 800 EUR
Deuxième de couverture	4100 EUR	15 480 EUR	29 520 EUR
Troisième de couverture	4100 EUR	15 480 EUR	29 520 EUR
Quatrième de couverture	4300 EUR	16 340 EUR	30 960 EUR

Demi-page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
Pages intérieures	3000 EUR	11 400 EUR	21 600 EUR

«J'aime UNION POSTALE parce qu'il me donne des informations sur des évolutions bien choisies du secteur postal.»*

«J'aime UNION POSTALE parce qu'il me tient au courant.»*

CONTACT

David Dadge

Rédactrice en chef

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:

david.dadge@upu.int

TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11

Revue UNION POSTALE

Union postale universelle

Weltpoststrasse 4

3015 BERNE

SUISSE

* Tiré de l'enquête auprès des lecteurs menée en 2019.

Attention: la publicité dans la revue UNION POSTALE est soumise à approbation par le programme «Communication et événements» du Bureau international.



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

+41 31 350 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

☐ FRANÇAIS

☐ CHINOIS



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

UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875 | Printemps 2020



UPU
UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



COVID-19 UN AN APRÈS



UNION POSTALE

ÉDITION SPÉCIALE
SUR LA COVID-19

INSCRIVEZ-VOUS!



[https://www.upu.int/fr/
Actualités-et-médias/Magazine](https://www.upu.int/fr/Actualités-et-médias/Magazine)

SUIVEZ-NOUS

**Nous sommes
SOCIAUX !**

