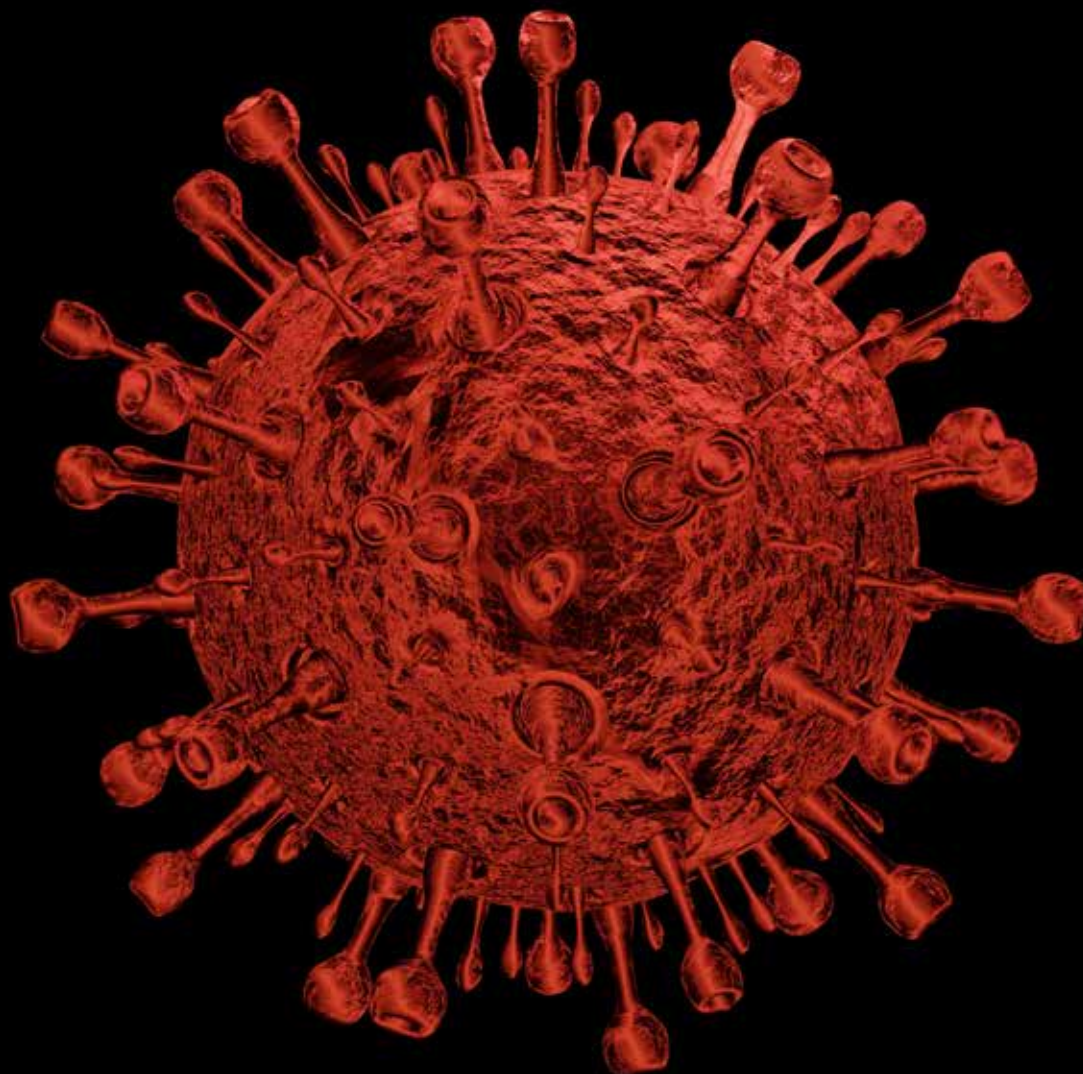


UNION POSTALE

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875 | Printemps 2021



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



COVID-19 UN AN APRÈS



APPEL AUX BAILLEURS DE FONDS

En tant que fonds multidonateurs, Post4Health fournit une plate-forme flexible pour les donateurs afin d'accroître les synergies et d'avoir une plus grande incidence. Pour fonctionner, Post4Health s'appuie sur le financement volontaire des gouvernements, des postes nationales, du secteur privé et des partenaires au développement.



La Poste Group (France) soutient le fonds Post4Health à hauteur d'un montant total de 100 000 USD



Le Ministère de Affaires Intérieures et de la Communication du Japon (MIC) annonce un soutien de 300 000 USD à Post4health

Personne n'est à l'abri tant que tout le monde ne l'est pas. Avec plus de trois milliards d'habitants vivant dans les zones rurales ou reculées, la réussite de la distribution des vaccins contre la COVID-19 constitue assurément le plus grand défi logistique qui ne se soit jamais posé à l'humanité. L'initiative Post4Health de l'UPU vise à catalyser la capacité des opérateurs postaux à diffuser des produits, des politiques et des services sanitaires à la population dans le monde entier. Ce faisant, elle permettra un meilleur accès à l'un des plus grands réseaux du monde qui englobe 192 pays, 650 000 bureaux de poste et plus de cinq millions d'employés.

En tant qu'organisation des Nations Unies responsable du secteur postal, l'UPU montre la voie à suivre pour renforcer la capacité des postes à diffuser des politiques, des produits et des services sanitaires grâce à Post4Health.

La pandémie de COVID-19 a mis en évidence le formidable soutien que les postes apportent à leurs communautés, à leurs économies nationales et à leurs autorités publiques. Dans un contexte d'incertitudes, elles constituent un service essentiel. Outre la prestation de leurs activités de base, les postes ont sans cesse prouvé la valeur inégalée du réseau postal en proposant une gamme complète de nouveaux services sociaux et économiques, y compris

des services de santé tels que la distribution de tests, de matériel de protection individuelle et de médicaments. Avec le déploiement des campagnes de vaccination contre la COVID-19, les postes sont bien placés pour contribuer directement au succès de ces campagnes grâce à l'offre de solutions de distribution pour les vaccins, dans la mesure du possible, ainsi que pour les fournitures et équipements médicaux nécessaires au processus de vaccination.

Il existe un défi de logistique mondiale de longue date dans les premières phases de déploiement et de distribution des vaccins, en raison des contraintes spécifiques à la chaîne logistique de l'ultra-froid. Cependant, alors que divers vaccins sont élaborés, avec différents niveaux d'exigences en matière de logistique du froid, il sera rapidement nécessaire d'accroître la distribution dans le monde.

L'objectif global le plus urgent de l'initiative Post4Health de l'UPU est d'exploiter et de mobiliser le réseau postal pour la distribution sur le dernier kilomètre des vaccins contre la COVID-19 et du matériel et des équipements médicaux indispensables, dans la mesure du possible, ainsi que pour l'organisation de campagnes de sensibilisation et d'information.

Grâce à Post4Health, l'UPU travaillera avec les gouvernements, les autorités sanitaires nationales et mondiales et les postes, formera des partenariats, créera et exploitera un écosystème unique et avantageux qui permettra non seulement d'aider à offrir des réponses à la pandémie actuelle, mais aussi de fournir des services sanitaires plus larges grâce aux postes.

Pour de plus amples informations, veuillez prendre contact avec: post4health@upu.int

Visez l'excellence... choisissez l'innovation



GMS

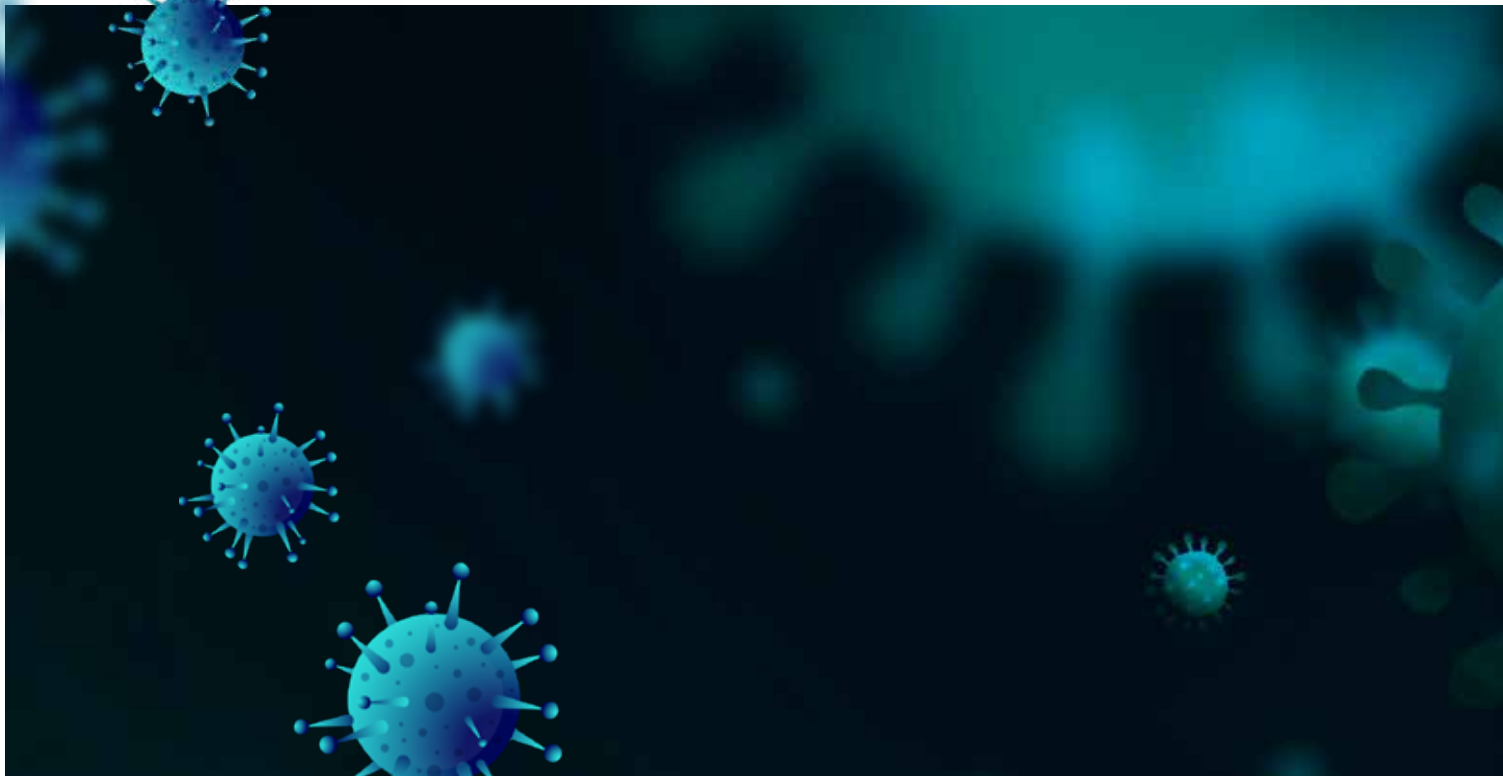
Global Monitoring System

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
Un an plus tard

7 NOTE DE LA RÉDACTION
Contagion

LEADERS POSTAUX
8 **Jorge Solano Méndez,**
Directeur général, Correos
de Costa Rica

16 **Vincent Phang,**
Président-Directeur général
de SingPost

24 **Michaël Adande,**
Président-Directeur général
de Gabon Post

30 **Ramazan Ali Sobhanifar,**
Président-Directeur général
de Iran National Post

37 **Turkka Kuus,**
Président-Directeur général,
Posti Ltd

41 LETTRE AU RÉDACTEUR
EN CHEF

43 LA PAROLE
AUX EMPLOYÉS

13

Soutien aux pays les moins avancés
durant la crise liée à la COVID-19

14

Mise en commun des meilleures
pratiques des opérateurs postaux

18

COVID-19: Chronologie



20

REPORTAGE

**Le groupe Deutsche
Post DHL participe
à la distribution
du vaccin contre
la COVID-19 dans
le monde entier**

Deutsche Post DHL (DPDHL) a officiellement débuté la distribution internationale des vaccins contre la COVID-19 en décembre 2020, soit un an après l'apparition du premier cas de virus en République populaire de Chine.



L'UPU, LES POSTES ET LA PANDÉMIE

Le 16 mars 2020, l'UPU a fermé son siège et reporté les déplacements de son personnel à l'étranger en raison de la pandémie de COVID-19. Un mois plus tard, elle a pris la décision difficile, avec le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire, de reporter le 27^e Congrès à août 2021.



26

REPORTAGE

En action sur le terrain

Des employés postaux du monde entier partagent leurs souvenirs et leurs expériences de travail en première ligne durant la pandémie mondiale.



32

REPORTAGE

Lettre à la nouvelle normalité – Des experts discutent de l'avenir de la poste

Lorsque récemment trois maîtres à penser du secteur postal se sont rencontrés en ligne pour discuter de l'avenir de ce dernier, ils ont soulevé plus de questions qu'ils n'ont apporté de réponses.

39

PHILATÉLIE

Des ours bien léchés – Les timbres comme vecteur de lien social durant la pandémie

En mars 2020, New Zealand Post se préparait à émettre des timbres pour célébrer la participation du pays aux Jeux olympiques de Tokyo de 2020. En l'espace d'une semaine, les Jeux olympiques ont été reportés et la Nouvelle-Zélande mettait en place un couvre-feu national pour lutter contre la pandémie de COVID-19.

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.

Printemps 2021

Saison du pays de publication

RÉDACTEUR EN CHEF:
David Dadge (DD)

AUTEURS: Helen Norman (HN), Tara Giroud (TG), Olena Muravyova (OM)

GRAPHISME:
Sonja Denovski

IMPRESSION: Imprimerie de l'UPU

ABONNEMENTS:
publications@upu.int

PUBLICITÉ:
david.dadge@upu.int

PHOTO DE COUVERTURE:
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



UN AN PLUS TARD

UNION POSTALE est l'un des plus vieux magazines publiés par une organisation internationale. Il a été le témoin de l'industrialisation, de guerres, de famines, du voyage dans l'espace et de l'apparition d'Internet. Chacun de ces événements a touché notre vie. La pandémie de COVID-19 en a fait de même. Elle nous a changés – tous.

C'est pourquoi, en ce premier anniversaire de la pandémie, UNION POSTALE propose à ses lecteurs un numéro spécial consacré à la façon dont le virus a affecté le secteur postal international l'année dernière. Ce numéro spécial rend compte des efforts déployés par l'UPU pour venir en aide aux postes et de comment les opérateurs postaux ont été contraints de changer rapidement de modèle économique.

Je suis frappé par la justesse de l'expression selon laquelle il faut regarder derrière soi pour se rendre compte de la distance parcourue. Comme j'ai eu l'occasion de le dire récemment dans un discours, l'esprit d'innovation gonfle les voiles des opérateurs postaux, et c'est ce même esprit qui anime mes collègues au siège de l'UPU. Ensemble, nous avons étudié les effets du virus sur le secteur et adapté nos efforts en conséquence. En agissant ainsi, l'UPU a renforcé sa crédibilité auprès du secteur dans son ensemble.

Un des articles de ce numéro spécial se penche sur l'expérience des personnes travaillant sur le terrain. Comme Nikos Manikis, un préposé citadin de la poste hellène, qui parle fièrement de son ressenti lors de la distribution d'un cadeau de Noël retardé à un enfant de 8 ans. «Il a sauté de joie quand je suis arrivé avec le cadeau,» rapporte N. Manikis. L'article rend palpable non seulement la joie que la poste est susceptible d'apporter aux gens, mais aussi la motivation et le dévouement de ceux qui travaillent en première ligne.

Nous avons aussi parlé avec les dirigeants – les Directeurs généraux – qui ont dû gérer la

pandémie. Répondre aux besoins des consommateurs tout en protégeant la santé et la sécurité de leur personnel a été leur premier souci. Des personnes comme Michael Adande, Directeur général de La Poste du Gabon, qui voit dans le secteur postal un moyen de mise en œuvre des politiques publiques partout et en toutes circonstances. Ce sont là les dirigeants expérimentés qui, espérons-nous, nous aideront à saisir les nouvelles opportunités après la pandémie, en particulier dans le domaine de la transformation numérique.

Pour finir, ce numéro spécial fait écho aux timbres-poste inspirés par la pandémie. Comme ce timbre émis par la Nouvelle-Zélande et qui a connecté la population en utilisant des images d'ours. Comme le fait remarquer Antony Harris, responsable des timbres et articles de collection à la poste de Nouvelle-Zélande, il ne s'agit pas seulement de voir dans le timbre un moyen pratique d'envoyer des lettres, mais aussi de reconnaître à travers lui toute l'importance du lien humain. Je n'imagine pas de meilleure façon de mettre en mots le travail non seulement des opérateurs postaux, mais également de l'UPU.

Quand je me retourne et que je regarde en arrière, j'ai vraiment le sentiment que nous avons avancé. L'année passée a été une année de tristesse et de tragédie presque incommensurable, mais nous sommes restés connectés. En vérité, tout au long de cette année fatale entre toutes, nous n'avons pas oublié qui nous sommes en tant qu'individus ou que membres d'une communauté plus vaste. Cela, en soi, est déjà une grande réalisation. C'est aussi une réalisation à laquelle l'UPU, avec sa volonté de promouvoir la communication mondiale, a largement contribué.

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

«...tout au long de cette année fatale entre toutes, nous n'avons pas oublié qui nous sommes en tant qu'individus ou que membres d'une communauté plus vaste.»

NOTE DE LA RÉDACTION

CONTAGION

Le mois de mars a marqué le premier anniversaire de la pandémie de COVID-19. Une maladie à virus qui a touché chaque pays et chaque communauté. À l'heure où nous mettons sous presse, la COVID-19 a infecté 121 millions de personnes et causé la mort de 2,67 millions d'autres dans le monde. Cette maladie a aussi entraîné un ralentissement global de l'activité économique et laissé des économies jusque-là saines chancelantes au bord du gouffre. Toutes ces conséquences ont eu des répercussions sur le secteur postal international. Étant l'un des principaux magazines du monde sur les affaires postales, UNION POSTALE consacre ce numéro à un examen détaillé des événements de l'année écoulée. Mis bout à bout, ils forment un récit attachant de la façon dont le secteur s'y est pris pour surmonter cette crise mondiale mortelle.

David Dadge, rédacteur en chef

Jorge Solano Méndez, Directeur général, Correos de Costa Rica

Jorge Solano Méndez, Directeur général de Correos de Costa Rica, a vu que, malgré les difficultés posées par la crise liée à la COVID-19, celle-ci était aussi l'occasion de dresser un état des opérations et d'examiner les besoins des clients dans le contexte d'un avenir en évolution constante.

TEXTE: Tara Giroud



Jorge Solano Méndez, Directeur général de Correos de Costa Rica, a vu que, malgré les difficultés posées par la crise liée à la COVID-19, celle-ci était aussi l'occasion de dresser un état des opérations et d'examiner les besoins des clients dans le contexte d'un avenir en évolution constante.

La situation au Costa-Rica au début de la pandémie était, tout comme dans de nombreux autres pays, difficile. Les autorités sanitaires du pays ont instauré la distanciation sociale, restreint la circulation des véhicules, mis en place des programmes de travail à domicile et fixé les conditions nécessaires pour obtenir des équipements protecteurs. Il y a eu des semaines durant lesquelles les frontières aériennes, terrestres et maritimes du pays étaient complètement

fermées, jetant un voile d'incertitude sur le commerce, les colis et les expéditions internationales.

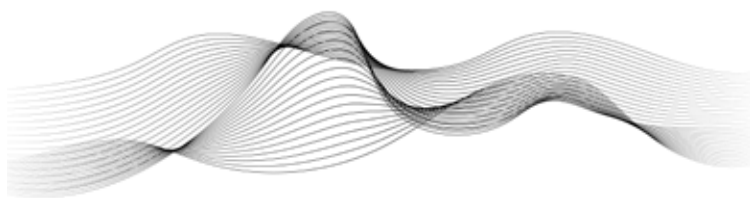
Cela a été un test de leadership: comment éviter d'être paralysé par la peur et l'incertitude, comment rester calme, identifier les points forts et les avantages et les exploiter pour le bien de l'entreprise.

«L'année passée nous a montré à quel point il est important, aux niveaux personnel, professionnel et commercial, d'être préparé à affronter un changement dans l'environnement, d'être prompt à mettre en œuvre de nouvelles initiatives et à changer de stratégie aussi souvent que nécessaire sans craindre l'échec et d'être prêt à expérimenter», a déclaré Solano.

Comme pour de nombreux opérateurs postaux, la distribution des paquets a atteint des niveaux record du fait de la restriction des déplacements des personnes qui devaient quand même toujours se procurer les denrées essentielles et autres biens de nécessité.

«En pleine pandémie de COVID-19 et dans un cadre de plus en plus technologique,

Cela a été un test de leadership: comment éviter d'être paralysé par la peur et l'incertitude.



Correos de Costa Rica a fait le pari de la diversification et de se débarrasser de l'image d'une entreprise qui ne distribue que du courrier», explique Solano.

Correos de Costa Rica a livré 9,8 millions de paquets en 2020, avec un pic à 550 000 envois en décembre, soit un bond de 64% par rapport à décembre 2019.

L'augmentation massive du nombre de colis à distribuer a cependant dépassé la capacité d'absorption de l'opérateur et affecté les délais de distribution.

«Correos de Costa Rica a fait le pari de la diversification et de se débarrasser de l'image d'une entreprise qui ne distribue que du courrier.»

La poste a donc réagi en lançant un service tiers de distribution en collaboration rémunéré à la pièce.

«Ce nouveau service nous a permis de distribuer dans les délais sur tout le territoire national, même à des heures inhabituelles, sans augmenter l'effectif ou les coûts fixes de l'entreprise», a-t-il encore déclaré, ajoutant que cela avait généré de nouvelles opportunités de revenu pour des personnes qui avaient perdu leur emploi à cause de la pandémie.

Correos de Costa Rica a lancé un plan d'austérité au niveau de l'entreprise afin de compenser les conséquences économiques négatives sur les finances de l'organisation, a-t-il déclaré. L'accent a été mis sur deux facteurs essentiels: d'abord, la poste a fait en sorte de maintenir tous ses employés en fonction malgré le déclin des différents services causé par la pandémie; ensuite, l'entreprise a cherché à assurer la continuité

des activités afin de ne pas interrompre les services indispensables aux clients.

L'opérateur postal a aussi facilité certains programmes nationaux visant à aider le Gouvernement à lutter contre la pandémie de COVID-19.

Il s'agit notamment de la distribution gratuite de la sécurité sociale et des médicaments pour les malades chroniques.

La poste a ainsi distribué 88 700 colis de médicaments entre mars et juin. Elle a vendu et distribué 98 600 flacons de désinfectant pour les mains à prix coûtant entre mars et juillet. Elle a aussi livré plus de 6000 diplômes universitaires d'universités publiques et privées.

Correos de Costa Rica a en outre promu d'autres services essentiels répondant aux besoins des clients.

Son service de logistique pour les petites et moyennes entreprises (PME), Pymexpress, est l'un des plus rentables de l'entreprise depuis son lancement, en 2017. Durant la pandémie, les PME ont utilisé ce service pour envoyer 1,16 million de colis dans tout le pays, soit 457 200 colis de plus qu'en 2019.

La poste a ainsi distribué 88 700 colis de médicaments entre mars et juin.

Le service intérieur comporte une option permettant aux clients de coordonner en ligne le retrait de leurs envois. Et la place de marché en ligne de la poste, Yalo, offre aux PME une plate-forme virtuelle pour tous leurs produits. Ce service est intégré avec tous les services de logistique offerts par l'entreprise postale.

«La pandémie nous a confrontés à une accélération de ce qui était déjà inévitable: l'utilisation intensive de la technologie pour dématérialiser les processus, virtualiser les interactions et proposer des alternatives aux aspects traditionnels de la relation du client avec l'entreprise», conclut Solano.

«La poste doit rester prudente en termes de dépenses et d'investissements et chercher à optimiser ses ressources.»

Il a souligné que de telles innovations reposaient sur des partenariats avec des acteurs du secteur public et privé et forçaient l'organisation à rechercher sans cesse des débouchés nouveaux et à consacrer des ressources à l'innovation.

«Il est temps de tenir compte de l'expérience vécue de nos services par le client, de repenser les services traditionnels, de regrouper les plus sollicités et de lancer les projets que nous avons en préparation.»

Alors que la poste regarde déjà vers l'avenir avant que ne se soient estompés les effets de la pandémie, Correos de Costa Rica doit faire face à une faible prévision de croissance en 2021. Les pertes de recettes de l'année dernière ne seront pas entièrement compensées, constate Solano. Par conséquent, la poste doit rester prudente en termes de dépenses et d'investissements et chercher à optimiser ses ressources. **TG**



L'UPU, LES POSTES *et* LA PANDÉMIE

Le 16 mars 2020, l'UPU a fermé son siège et reporté les déplacements de son personnel à l'étranger en raison de la pandémie de COVID-19. Un mois plus tard, elle a pris la décision difficile, avec le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire, de reporter le 27^e Congrès à août 2021.

TEXTE: Helen Norman



Aujourd'hui, un peu plus d'un an après que le monde a ressenti les premiers effets de la COVID-19, les bureaux de l'UPU restent fermés – seul le personnel considéré comme essentiel pour la continuité des services critiques de l'UPU peut entrer dans le bâtiment – et la plupart des voyages ont été annulés. La pandémie, qui a entraîné le plus grand nombre de mesures de confinement dans le monde au même moment, a eu un impact considérable sur l'UPU et sur le secteur postal en général. Mais il n'y a pas que des mauvaises nouvelles.

Selon Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, «presque tous les opérateurs postaux ont réussi à s'adapter et à modifier leur modèle économique pendant cette crise. C'est une réussite incroyable. Si nous poursuivons avec cet esprit d'innovation, je pense que l'élan donné par la pandémie de COVID-19 continuera de faire progresser le secteur bien après la fin de la crise.»

L'UPU a soutenu ses membres tout au long de l'année en leur fournissant les outils, les programmes et les connaissances nécessaires pour adopter cet esprit d'innovation et s'attaquer de front à la COVID-19.

Continuité des opérations

Au début de la pandémie, les postes ont rapidement transmis à l'UPU, au moyen du système d'information d'urgence (EmlS), des messages concernant des services restreints ou suspendus. L'UPU a réagi sans tarder afin de s'assurer qu'elle pouvait fournir un soutien adéquat à ses membres.

En mars, elle a créé l'unité de continuité des opérations au sein de la Direction des opérations postales (DOP) afin de coordonner les mesures d'intervention pour faire face aux effets de la pandémie.

Abdel Ilah Bousseta, Directeur des opérations postales de l'UPU, dirige l'unité en question. «L'unité coordonne toutes les activités opérationnelles liées à la COVID-19, notamment la fourniture de conseils et d'outils, ainsi que la diffusion d'informations en réponse aux besoins des membres durant la pandémie.»

L'unité de continuité des opérations a déjà publié plus de 700 messages EmlS relatifs à la COVID-19. Cette unité suit de près l'évolution de la situation et fournit en permanence des informations sur les différentes options de transport international pour la distribution transfrontalière, et elle est à l'origine de la publication des messages EmlS sur les questions de capacité de transport et les rapports de situation sur la

COVID-19. Elle a également travaillé en étroite collaboration avec l'Organisation

L'unité de continuité des opérations a déjà publié plus de 700 messages EmlS relatifs à la COVID-19.

mondiale des douanes (OMD) pour partager des données sur la chaîne logistique postale mondiale, et elle a recensé les meilleures pratiques en matière de services sociaux et de services financiers.

«La COVID-19 a exercé une pression sans précédent sur le réseau postal international», a indiqué M. Bousseta. «L'UPU a reçu des messages urgents de près de 71% des Pays-membres en rapport avec la pandémie. Ces messages ont servi à signaler des perturbations du service postal liées aux mesures prises pour enrayer la propagation de la COVID-19 telles que l'annulation de vols et la distanciation physique. Ces mesures ont entraîné un allongement des délais de distribution sur certaines liaisons postales et une interruption complète des services sur d'autres. Cela a un effet sur les volumes postaux mondiaux et la qualité de service.»



Courrier transfrontalier

Les flux de courrier international ont été les plus durement touchés par la pandémie, en raison de l'annulation de nombreux vols de passagers. L'équipe de l'unité de continuité des opérations a étudié d'autres possibilités de transport pour les opérateurs: «Un tableau regroupant des informations sur la disponibilité de certaines liaisons desservies par des transporteurs de fret est désormais à la disposition des opérateurs intéressés. Ils peuvent y accéder au moyen des outils de traitement des mégadonnées du système de contrôle de la qualité (QCS)», a expliqué M. Bousseta.

L'UPU a aussi renforcé ses relations avec l'Association du transport aérien international, l'Organisation de l'aviation civile internationale, European Cargo Services et l'Association internationale du fret aérien afin d'encourager les Pays-membres et les postes à utiliser davantage d'avions cargo pour la distribution transfrontalière. La poste vietnamienne est un excellent exemple de poste qui a conclu des partenariats avec des compagnies de transport de fret aérien et des transporteurs privés afin de créer de nouveaux itinéraires et de nouvelles chaînes logistiques pour la distribution du courrier.

«Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec les opérateurs postaux et les organisations ferroviaires pour transformer les études pilotes en projets viables»,

«Nous avons également travaillé en étroite collaboration avec les opérateurs postaux et les organisations ferroviaires pour transformer les études pilotes en projets viables», a précisé M. Bousseta. «À présent, compte tenu de la situation actuelle, le réseau ferroviaire est l'une des meilleures solutions pour transporter les énormes quantités de courrier échangées entre l'Asie et l'Europe. Entre la mi-mars et aujourd'hui (18 février), 21 trains-blocs réservés au

transport du courrier ont acheminé près de 8000 tonnes de courrier.»

La DOP a continué à mettre en œuvre des projets visant à renforcer le réseau postal. «Trente projets d'un montant de 11,3 millions d'USD ont été lancés pour assurer la continuité des activités du réseau postal mondial. Parmi ces initiatives, on peut citer le lancement du projet concernant l'échange de données électroniques préalables, auquel participent 143 opérateurs postaux de toutes les régions du monde. Nous prévoyons d'accélérer ce projet au cours de l'année prochaine, en utilisant notre système de déclaration en douane, International Postal System et d'autres outils informatiques afin de garantir que les normes applicables sont respectées par davantage d'opérateurs à travers le monde.»

Dans l'intervalle, l'unité de continuité des opérations est passée sous l'autorité du Comité de gestion de la DOP. Elle prévoit de poursuivre ses activités en faveur de l'amélioration des outils élaborés depuis le début de la pandémie, ainsi que la gestion de la base de données EmIS. «Nous continuons également à travailler avec l'OMD pour encourager les autorités douanières à faire preuve de souplesse et à accepter les envois postaux accompagnés de n'importe quel document légitime de l'UPU», a indiqué M. Bousseta.

Appui technologique

Le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU a aidé l'unité de continuité des opérations à atteindre ses objectifs au cours de l'année écoulée. La première tâche du CTP lors de l'apparition de la pandémie a été d'aider les 250 employés de l'UPU à travailler à distance. Il a également dû mettre en place de nouveaux moyens pour soutenir la communauté de l'UPU à distance.

Selon Lati Matata, Directeur du CTP, «le CTP a toujours maintenu un contact physique très étroit avec la communauté de l'UPU par le biais de missions sur place et d'ateliers de formation technique. Les restrictions à la libre circulation dues à la COVID-19 ont eu un effet dévastateur sur cette activité. Les experts en déploiement du CTP se sont donc immédiatement mis à utiliser des outils d'accès à distance. Les centres techniques régionaux du CTP, situés à Bangkok, Dar es-Salaam, Montevideo, Moscou, Rabat et

Tunis, ont adopté la même démarche pour soutenir les opérateurs postaux dans leurs régions respectives. Il convient de noter que le CTP et les centres techniques régionaux ont assuré 63 missions de déploiement et de soutien à distance en 2020.»

Le CTP a également lancé une nouvelle plate-forme moderne d'apprentissage en ligne (training.ptc.post ou formation.ptc.post) pour remplacer les possibilités de formation perdues. Afin de soutenir la numérisation rapide des processus postaux, le CTP a accéléré les projets visant à fournir des outils informatiques pour combler les lacunes de la chaîne logistique postale. «Il s'agit notamment d'applications mobiles pour la saisie des données des déclarations en douane des clients, du Domestic Postal System et des capacités d'intégration informatique avec les réseaux régionaux commerciaux et publics pour le transport, le traitement douanier et les paiements postaux», a expliqué M. Matata.

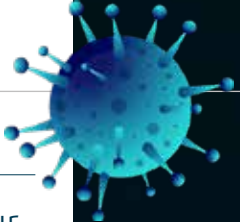
Contrôle de la qualité

L'un des principaux outils informatiques du CTP pour la surveillance du réseau est le système de contrôle de la qualité (QCS). «Le CTP gère le réseau informatique de l'UPU, POST*Net, qui assure le transfert des données relatives aux envois postaux entre tous les opérateurs postaux», a indiqué M. Matata. «Ces données, qui représentent des milliards d'ensembles de données échangés chaque année, sont stockées sur une plate-forme sécurisée gérée par le CTP. Le QCS, qui est construit sur cette plate-forme de mégadonnées, fournit des rapports et des évaluations sur les performances des opérateurs postaux à chaque étape du cycle international de collecte et de distribution des envois postaux.»

Selon M. Matata, le QCS est un outil idéal pour fournir des informations très complètes sur l'état de la chaîne logistique postale. «Le QCS a mis en évidence, par exemple, les effets dévastateurs de l'arrêt des activités sur les lignes de transport postal international pour la chaîne logistique postale mondiale de l'UPU, en particulier pour les postes dans les pays en développement et les pays les moins avancés échangeant de faibles volumes d'envois.»

Selon M. Matata, le QCS produit à présent des rapports et comporte des outils



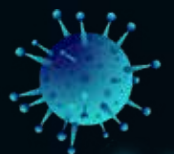



Le QCS est bien placé pour apporter une valeur ajoutée dans les nouveaux domaines de la sécurité postale et du traitement douanier

permettant de faciliter le bon fonctionnement de la chaîne logistique postale en mettant en évidence les retards dans le transport et les variations volumétriques. «Le QCS est bien placé pour apporter une valeur ajoutée dans les nouveaux domaines de la sécurité postale et du traitement douanier, tels que l'identification des marchandises dangereuses et les contrôles effectués au moyen des données électroniques préalables pour les envois postaux en transit», a-t-il dit. «Enfin, la prise en charge par la plate-forme de mégadonnées des technologies avancées d'analyse de données et d'apprentissage automatique, combinée avec les rapports du QCS, offre de nombreuses possibilités pour les rapports prédictifs au cours du prochain cycle.»

Le CTP a lancé un programme pilote sur le développement de l'innovation et des partenariats afin de mettre l'accent sur les nouveaux services qu'il peut offrir aux clients. «L'un des avantages tangibles pour les membres est l'intégration de fournisseurs tiers de codes douaniers harmonisés dans le système de déclaration en douane de l'UPU, ce qui permet d'accélérer le processus de dédouanement postal grâce à des informations précises sur la classification des produits», a expliqué M. Matata.

«En outre, afin d'accroître l'efficacité de la collecte et de la distribution à l'intérieur des frontières nationales, le Domestic Postal System pourra être déployé à grande échelle en 2021. Cela permettra aux opérateurs postaux des Pays-membres de l'UPU de traiter les envois postaux nationaux et internationaux au moyen d'un ensemble de systèmes intégrés numériquement, de porte à porte. Il s'agit de l'étape finale pour assurer une numérisation complète de l'ensemble de la chaîne logistique postale de l'UPU», a-t-il conclu. **HN**



MISE EN COMMUN DES MEILLEURES PRATIQUES DES OPÉRATEURS POSTAUX

La poste a joué un rôle clé pendant la crise liée à la COVID-19: livraison de marchandises, offre de services de santé, mise en œuvre de solutions gouvernementales, soutien aux petites et moyennes entreprises (PME), etc. Cela a donné lieu à des travaux innovants dans le secteur.

Au milieu de 2020, l'UPU a reconnu l'importance

La poste a joué un rôle clé pendant la crise liée à la COVID-19: livraison de marchandises, offre de services de santé, mise en œuvre de solutions gouvernementales, soutien aux petites et moyennes entreprises (PME), etc.

de partager ce travail et a élaboré une plate-forme en ligne (<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Services-postaux-à-caractère-social>) pour recueillir et partager des exemples de la façon dont les postes font face à la COVID-19.

Selon Siva Somasundram, Directeur des politiques, de la régulation et des marchés à l'UPU, «la diversité des réponses est frappante. En Australie, par exemple, la poste propose un service de distribution à domicile de produits pharmaceutiques commandés la veille pour les citoyens les plus vulnérables. Parallèlement, en France, la poste a mis en place rapidement un service de transmission des devoirs pour les élèves contraints d'étudier à la maison sans accès à Internet.»

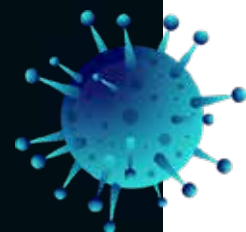
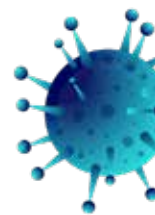
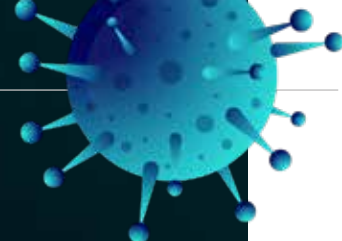
Parmi les autres initiatives présentées sur la plate-forme, on peut citer la mise en place par les postes de services de soutien au commerce électronique pour les PME, le développement de nouveaux programmes gouvernementaux, comme le versement des pensions aux

personnes âgées, et la distribution accélérée d'équipements de protection individuelle aux citoyens et aux entreprises. «Dans le secteur des PME, d'excellents résultats ont été obtenus au Liban, en Espagne, au Costa-Rica et au Zimbabwe, où la poste a aidé des entreprises locales à devenir des entreprises de commerce électronique», a indiqué M. Somasundram.

Outre la plate-forme en ligne, l'UPU s'apprête à lancer en avril un guide sur les services postaux à caractère social et une nouvelle série de webinaires sur les mesures réglementaires prises par le secteur postal dans le contexte de la pandémie. «Dans le courant de l'année, nous publierons aussi la première publication phare sur le service postal universel et la réglementation postale, y compris une analyse des mesures prises par les gouvernements pour faire face à la pandémie de COVID-19», a ajouté M. Somasundram.

Et nous contribuerons au soutien de l'initiative Post4Health, qui a pour objet d'exploiter et de mobiliser le réseau postal pour la distribution sur le dernier kilomètre des vaccins contre la COVID-19 et de l'équipement médical nécessaire.

«Et nous contribuerons au soutien de l'initiative Post4Health, qui a pour objet d'exploiter et de mobiliser le réseau postal pour la distribution sur le dernier kilomètre des vaccins contre la COVID-19 et de l'équipement médical nécessaire. Cela permettrait d'apporter une réponse à court terme tout en renforçant les capacités à long terme des postes dans le secteur de la santé publique», a-t-il conclu.





**■ 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.

Vincent Phang, Président-Directeur général de SingPost

Vincent Phang était Président-Directeur général de SingPost, la poste de Singapour, depuis moins d'un an lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé.

TEXTE: Tara Giroud



«La pandémie a été une épreuve du feu pour moi, a indiqué M. Phang, mais je l'ai également vue comme un test de la pertinence et de la résilience d'un service qui existe depuis plus d'un siècle.»

Comme pour de nombreux opérateurs postaux, 2020 a contraint SingPost à faire face à l'une de ses années les plus difficiles. La pandémie a paralysé les livraisons du courrier international. La fermeture des frontières a entravé les déplacements de la main-d'œuvre transfrontalière. Et l'essor du commerce électronique a entraîné une forte dépendance à l'égard des opérateurs postaux.

«Les opérations et l'infrastructure postales ont été mises à rude épreuve, en plus des quelques cas de COVID-19 détectés parmi le personnel de notre centre de traitement du courrier», a ajouté M. Phang. Le centre de traitement a dû être fermé pendant plusieurs jours afin d'être nettoyé en profondeur.

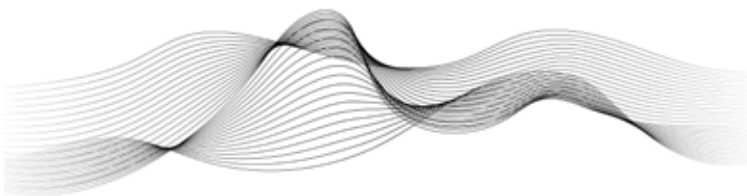
La pandémie a incité la poste à explorer des solutions inhabituelles.

Singapour alors que leur pays d'origine était confiné. SingPost a organisé l'hébergement à l'hôtel, les indemnités de repas et les services gratuits de navette pour rendre leur séjour plus confortable.

Le personnel portait des équipements de protection individuelle et les conditions de travail ont été modifiées pour éviter la propagation du virus, a-t-il expliqué. Les employés ont déployé beaucoup d'efforts pour distribuer le courrier au plus fort de la pandémie.

«Nous avons tous travaillé comme une seule équipe pour aider l'entreprise à surmonter cette période difficile», a indiqué M. Phang.

SingPost continue à relever les défis liés à la pandémie de COVID-19. La logistique mondiale et les chaînes logistiques sont toujours impactées, les fermetures de frontières et les confinements surviennent encore régulièrement et les services



«La pandémie a été une épreuve du feu pour moi.»

internationaux doivent être actualisés quotidiennement en réaction à ces changements, a précisé M. Phang.

Les prix du fret aérien ont grimpé en flèche et les perturbations du fret aérien et des aéroports ont aussi entraîné des délais d'expédition plus longs et des retards importants.

«Nous avons absorbé ces hausses de coûts volontairement, car nous sommes fermement convaincus que nos clients ne devraient pas être pénalisés pour des circonstances indépendantes de leur volonté.»

Malgré les défis que représentent les difficultés causées par la pandémie mondiale, malgré les millions de morts et l'économie mondiale dévastée, M. Phang estime avoir vécu des moments où il pouvait se sentir fier.

«J'ai été motivé par l'esprit de camaraderie qui règne au sein du personnel de SingPost ainsi que par l'esprit de service à la nation, a-t-il précisé. Nous tous, et en particulier le personnel de première ligne, sommes conscients de l'ampleur de la pandémie, mais nous sommes engagés dans notre travail, car il relève de notre responsabilité nationale de servir la nation, plus encore en période de crise.»

M. Phang a lui-même visité les bases et les installations de SingPost pour encourager le personnel et avoir été témoin de l'engagement du personnel de l'entreprise en cette période difficile.

SingPost a aussi pris part à un projet dénommé «Masques cousus avec amour». Il a réuni des volontaires pour coudre des masques en tissu réutilisables. SingPost a été le partenaire postal du projet en expédiant gratuitement des dizaines de milliers de masques dans 798 boîtes à travers l'île, selon un communiqué de presse publié en août par SingPost.

«Nous sommes fermement convaincus que nos clients ne devraient pas être pénalisés pour des circonstances indépendantes de leur volonté.»

«C'est ce qui a permis à SingPost de durer pendant plus de cent soixante ans et c'est ce qui nous permettra de survivre à cette pandémie et au-delà», a-t-il précisé.

La pandémie a toutefois «révélé les limites d'un secteur trop dépendant des processus manuels et d'une infrastructure postale obsolète qui a besoin d'être réorganisée de toute urgence», a ajouté M. Phang.

Le tri et la distribution manuels peuvent faciliter les contacts physiques parmi les employés, comme cela a été constaté pendant la pandémie, ainsi que d'importantes restrictions sur les opérations postales et du dernier kilomètre et sur les infrastructures.

«C'est ce qui a permis à SingPost de durer pendant plus de cent soixante ans et c'est ce qui nous permettra de survivre à cette pandémie et au-delà.»

Pendant la pandémie, les distributions sans contact et les boîtes aux lettres se sont révélées nécessaires. Cependant, la taille des boîtes aux lettres constituait un obstacle compte tenu de l'afflux de colis postaux issus du commerce électronique.

Avant la pandémie, SingPost avait évalué ses processus dans le cadre de sa politique intitulée «Avenir de la poste». L'un de ces projets était la boîte aux lettres intelligente appelée «PostPal». Les boîtes aux lettres PostPal permettent de trier le courrier, d'envoyer des notifications aux clients via l'application postale et de retirer leurs colis grâce à un code QR envoyé sur leur téléphone.

PostPal a été lancé en décembre et sera développé au cours de l'année à venir, de même que plusieurs autres projets dans le cadre de ses efforts pour «Avenir de la poste».

«La COVID-19 a été un catalyseur qui nous a permis d'apporter des changements essentiels mais nécessaires à notre façon de travailler, en préparant l'avenir tout en répondant aux défis actuels, a conclu M. Phang. C'est vital face à l'évolution de l'environnement postal, alors que nous sortons peu à peu de la pandémie.» **TG**

COVID-19: CHRONOLOGIE

TEXTE: Helen Norman

2019

Décembre

Le premier cas de COVID-19 a été signalé à Wuhan (République populaire de Chine). À la fin de janvier 2020, le virus s'est répandu dans tout le pays et a gagné la Corée du Sud, Hongkong, Chine, Taiwan, l'Europe et les États-Unis d'Amérique, entre autres.

2020

23 janvier

Deux jours avant le Nouvel-An chinois, Wuhan est bouclée, les masques et la distanciation sociale deviennent obligatoires. Cette approche crée un précédent pour d'autres pays et villes dans la lutte contre la COVID-19.

Au fur et à mesure que le virus se propage, le système d'information d'urgence (EmlS) de l'Union postale universelle reçoit des messages des opérateurs désignés concernant les restrictions et les mesures liées à la COVID-19.

28 janvier

Un message EmlS est reçu de la République populaire de Chine indiquant que tous les envois à destination ou transitant par Wuhan seront désinfectés dans les centres de traitement. Au cours des deux mois suivants, le système EmlS a reçu près de 100 messages informant le secteur postal de nouvelles restrictions concernant la distribution internationale du courrier.

Février et mars

Le virus de la COVID-19 commence à se propager en dehors de la République populaire de Chine, le Japon, l'Italie, la République islamique d'Iran et la Corée du Sud étant parmi les pays les plus touchés au cours des premiers mois.

11 mars

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) qualifie l'épidémie de COVID-19 de pandémie.

26 mars

Des cas confirmés du virus sont signalés dans les 27 États membres de l'Union européenne et, à la fin de mars, près d'un tiers de la population mondiale vit sous des restrictions liées au coronavirus. Pendant ce temps, le secteur du transport aérien est pratiquement paralysé, ce qui affecte la distribution internationale du courrier.

Avril

Sur la base des chiffres de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en avril 2020, le nombre global de passagers a chuté de 92% par rapport aux niveaux de 2019. En 2020, le trafic international global a baissé de 74%, soit quelque 1,4 milliard de passagers.

L'UPU rejoint la campagne lancée par l'Association du transport aérien international (IATA) visant à assurer la circulation des avions cargos.

L'OACI et l'UPU renforcent leurs relations afin d'encourager les États membres de l'ONU à maintenir leur soutien aux opérateurs postaux, aux transporteurs de fret aérien et aux opérateurs de courrier express pendant la pandémie de COVID-19.

L'Organisation mondiale des douanes et l'UPU soulignent l'importance de la coopération entre les autorités douanières et les opérateurs postaux en faveur de la chaîne logistique postale mondiale.

Mai et juin

Selon un rapport intitulé «La crise de la COVID-19 et le secteur postal», publié par l'UPU, les volumes postaux internationaux ont chuté de 21% en glissement annuel entre le 23 janvier et le 14 mai 2020.

Seul 1 envoi sur 2,1 arrive à destination dans un délai d'une semaine. En temps normal, ce ratio est de 1 envoi sur 1,1.

Les confinements se terminent progressivement dans le monde et, pendant quelques mois, certaines restrictions sont levées.

Septembre et octobre

La deuxième vague commence à frapper de nombreux pays et des confinements sont à nouveau imposés. L'Union européenne devient l'épicentre de la pandémie. À la fin de septembre, le nombre de décès liés à la COVID-19 à l'échelle mondiale dépasse un million.

Décembre

Les premiers vaccins sont disponibles et la distribution mondiale débute. Deutsche Post DHL lance sa campagne internationale de distribution de vaccins en décembre en livrant des vaccins en Israël. Deutsche Post DHL livre des vaccins sur tous les continents et se charge du traitement de tous les vaccins approuvés ainsi que des produits qui y sont associés.

11 mars

L'UPU lance son nouveau mécanisme Post4Health, qui vise à aider les opérateurs postaux dans le cadre de campagnes de sensibilisation, d'information et de conseils liés à la COVID-19 et à mettre en place des mesures immédiates de vaccination contre la COVID-19. Sur le long terme, Post4Health aidera les postes à définir un argumentaire commercial pour mettre en place des services sanitaires durables.

Dans le monde, selon les chiffres de l'OMS, au 15 mars 2021, 119 603 761 cas confirmés de COVID-19 ont été enregistrés, dont 2 649 722 décès. Au 16 mars 2021, un total de 392 597 654 doses de vaccin ont été administrées.

119 603 761
cas confirmés de COVID-19

2 649 722
décès

392 597 654
doses de vaccin
ont été administrées

2021



Le groupe Deutsche Post DHL participe à la distribution du vaccin contre la COVID-19 dans le monde entier

Deutsche Post DHL (DPDHL) a officiellement débuté la distribution internationale des vaccins contre la COVID-19 en décembre 2020, soit un an après l'apparition du premier cas de virus en République populaire de Chine. Un peu plus de trois mois plus tard, DPDHL livre désormais des vaccins sur tous les continents, assure le traitement de tous les vaccins homologués ainsi que des produits associés et fournit des solutions de suivi de bout en bout.

TEXTE: Helen Norman

Pour entreprendre cette tâche énorme, l'entreprise s'est appuyée sur des décennies d'expérience dans le domaine scientifique et de logistique mondiale. Sa branche Life Sciences and Healthcare, qui compte jusqu'à 9000 experts dans le monde, possède l'expérience pour traiter les produits médicaux, et ses branches Express, Global Forwarding et Supply Chain sont à la pointe des services de fret et de chaîne logistique.

Cependant, même forte d'une telle expérience, DPDHL s'est vite rendu compte que le transport et la distribution du vaccin contre la COVID-19 représentaient un défi sans précédent. Selon Thomas Ellmann, Vice-Président de la branche Life Sciences and Healthcare chez DHL, «l'un des plus grands défis associés à la distribution du vaccin contre la COVID-19 est le volume même de la campagne. Environ 10 milliards de doses doivent être livrées dans le monde et environ trois milliards sont destinées à des personnes vivant dans des régions dont les infrastructures logistiques sont moins développées.»

«Si vous comparez ce chiffre à celui d'une année moyenne, au cours de laquelle 2,5 à 3 milliards de doses sont administrées à la population pour des maladies telles que le paludisme et la grippe saisonnière, vous pouvez vraiment voir l'ampleur du défi que représente la distribution des vaccins contre la COVID-19», ajoute-t-il.

Selon M. Ellmann, pour relever ce défi, il est important de se rappeler que «le diable est plus que jamais dans les détails». C'est pourquoi DPDHL a conduit des études approfondies sur la manière de garantir une chaîne logistique stable pour les vaccins et les équipements médicaux liés à la COVID-19. L'entreprise s'est associée au partenaire d'analyse McKinsey & Company pour examiner les détails de la distribution des vaccins et a publié un livre blanc intitulé «Delivering Pandemic Resilience» en septembre 2020, qui présente ses résultats. M. Ellmann était co-auteur de ce document.

«Environ 10 milliards de doses doivent être livrées dans le monde et environ trois milliards sont destinées à des personnes vivant dans des régions dont les infrastructures logistiques sont moins développées.»

«Le livre blanc comportait trois chapitres: identification des principales difficultés rencontrées dans la chaîne logistique du vaccin contre la COVID-19, préparation au défi de la logistique du vaccin contre la COVID-19 ainsi que l'après-COVID-19 – un cadre pour faire face aux urgences à venir, précise M. Ellmann. Suite à la publication de ce document, nous avons créé une équipe spéciale mondiale. Cette équipe spéciale travaille avec les entreprises pharmaceutiques, les gouvernements, les organisations non gouvernementales et d'autres partenaires pour les conseiller sur les modèles nécessaires à la distribution réussie des vaccins.»

Garder son sang-froid

Ce n'est un secret pour personne que le plus grand défi associé à la distribution des vaccins actuellement homologués par l'Organisation mondiale de la santé dépend de la température de stockage. «Certains vaccins doivent être stockés à -70° », indique M. Ellmann. C'est un défi même dans certaines régions du monde développé, sans parler des pays à revenu faible ou intermédiaire.



Même pour les vaccins qui doivent être stockés à des températures de -20° , d'autres infrastructures sont nécessaires dans de nombreux pays.

«DPDHL a beaucoup d'expérience en matière d'expédition d'équipements médicaux depuis vingt ans, mais normalement les températures sont comprises entre 2 et 8° et entre 15 et 25° . Les expéditions nécessitant des températures plus froides existent, mais elles sont exceptionnelles. Nous devons à présent maîtriser cette exception et en un temps record», poursuit M. Ellmann.

«DPDHL a beaucoup d'expérience en matière d'expédition d'équipements médicaux depuis vingt ans, mais normalement les températures sont comprises entre 2 et 8° et entre 15 et 25° .»

DPDHL a investi dans un «grand nombre de congélateurs à très basse température», qui peuvent stocker environ 100 000 doses de vaccin. Ces congélateurs sont placés dans des endroits stratégiques à partir desquels la distribution mondiale est organisée.

«Il ne faut donc pas utiliser une boîte entièrement hermétique car, lorsque la neige carbonique commence à s'évaporer, la pression s'accumule et cela peut entraîner une explosion.»

L'entreprise a également travaillé dur pour comprendre et respecter les exigences relatives à l'expédition de neige carbonique, utilisée pour transporter des vaccins à -70° . «Comme la neige carbonique est classée comme marchandise dangereuse dans le fret aérien, nous devons donc nous assurer que nous suivions toutes les règles», ajoute M. Ellmann.

La formation du personnel est aussi importante. «Nous devons être sûrs que nos employés étaient formés à la manipulation de la neige carbonique ainsi qu'à celle des différents vaccins et équipements. Nous nous sommes assurés qu'ils disposaient tous de l'équipement de protection individuelle adéquat, comme des lunettes et des gants, et comprenaient les exigences liées au stockage des vaccins. Par exemple, si la neige carbonique s'évapore, son volume augmente beaucoup. Il ne faut donc pas utiliser une boîte entièrement hermétique car, lorsque



la neige carbonique commence à s'évaporer, la pression s'accumule et cela peut entraîner une explosion.»

Planification et préparation

Pour éviter les erreurs, M. Ellmann précise que chaque aspect de la chaîne logistique doit être examiné avant le transport de la cargaison de vaccins. DPDHL travaille en étroite collaboration avec ses partenaires, notamment les compagnies aériennes, les agents de manutention au sol, les transporteurs du dernier kilomètre, les fournisseurs d'emballages, les enregistreurs de température et les sociétés de sécurité afin de garantir que chaque voyage est planifié bien à l'avance.

«Nous travaillons aussi en étroite collaboration avec les fabricants de vaccins pour nous assurer que nous disposons de toutes les données relatives à la stabilité les plus récentes sur les conditions requises de stockage et d'expédition. Et nous travaillons étroitement avec les gouvernements et les autorités douanières pour éviter tout retard aux frontières. La chose que l'on redoute le plus, c'est le blocage d'une cargaison de

vaccins à la douane à cause d'un oubli au début du processus, causant le réchauffement de la cargaison et rendant les vaccins inutilisables.»

Garantir la mise en place de la bonne chaîne logistique va au-delà de la simple livraison du vaccin lui-même. «Il est également très important de disposer des équipements médicaux adéquats dans les centres de vaccination et de planifier ces commandes bien à l'avance. Il y a eu, par exemple, des discussions pour savoir si le flacon contenait cinq ou six doses. C'est très important car, s'il en contient six, vous augmentez la capacité de 20%.»

Mais vous ne pouvez en obtenir six que si vous avez la bonne seringue, qui est dotée d'une échelle spéciale permettant au médecin ou à l'infirmière de mesurer correctement.

«Des personnes nous ont contactés pour nous dire qu'elles avaient oublié de commander ces seringues en République populaire de Chine et nous ont demandé si nous pouvions leur en fournir le plus rapidement possible par fret aérien. Mais ces seringues voyagent généralement par fret maritime, ce qui signifie qu'elles ne peuvent pas arriver aussi vite que prévu et que des doses pourraient être gaspillées. Je ne le dirai jamais assez: le diable est vraiment dans les détails!» **HN**

«Je ne le dirai jamais assez: le diable est vraiment dans les détails!»

GREENING THE BLUE REPORT 2020

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



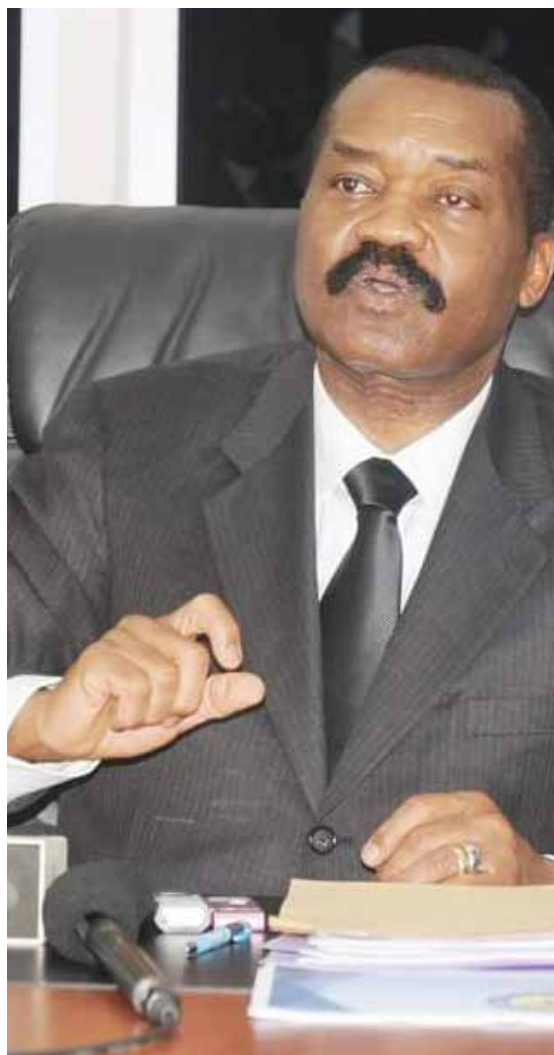
**TÉLÉCHARGER VOTRE
COPIE**

GREENING THE **BLUE**
REPORT 2020

Michaël Adande, Président-Directeur général de Gabon Post

Parmi les nombreuses difficultés engendrées par la pandémie de COVID-19, Gabon Post a dû trouver un équilibre entre les besoins de ses clients et la sécurité de son personnel, tout en tenant compte des situations très différentes dans ses régions étendues.

TEXTE: Tara Giroud



Parmi les nombreuses difficultés engendrées par la pandémie de COVID-19, Gabon Post a dû trouver un équilibre entre les besoins de ses clients et la sécurité de son personnel, tout en tenant compte des situations très différentes dans ses régions étendues.

Gabon Post assure la prestation de ses services sur 53 sites répartis dans tout le pays, qui couvre environ 268 000 kilomètres carrés et compte environ 2,2 millions d'habitants.

Avec une organisation alerte, une communication constante et des mesures parfois contraignantes pour lutter contre le virus, Gabon Post a prouvé son rôle essentiel dans l'accompagnement et la mise en œuvre des politiques publiques, a déclaré le Président-Directeur général Michaël Adande.

«Ce rôle est un rôle de service à l'État et aux citoyens qui démontre que, si le besoin s'en fait à nouveau sentir, la poste peut contribuer à la mise en œuvre des politiques publiques en toutes circonstances et en tous lieux», a relaté M. Adande.

Compte tenu de sa fonction essentielle, Gabon Post a dû trouver un équilibre entre l'ouverture de ses bureaux et la protection de la santé de ses employés, dont la plupart sont considérés comme étant parmi les plus vulnérables au virus, a-t-il expliqué.

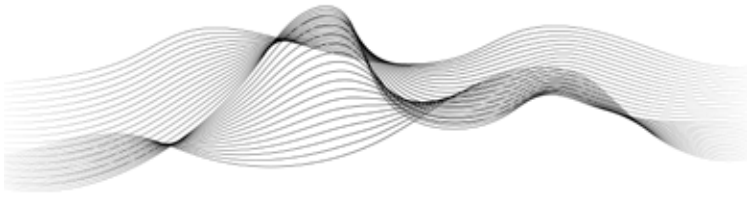
Le plus grand défi pour Gabon Post a été de trouver des moyens de lutter contre la pandémie en tenant compte de l'ensemble du réseau postal.

Quelque 60% des effectifs de la poste se trouvent à Libreville, la capitale, et dans ses environs. Le personnel non essentiel y

travaillait à domicile. Les travailleurs essentiels effectuaient une rotation hebdomadaire, passant des activités sur le lieu de travail au travail à domicile.

Une autre démarche a dû être suivie pour l'intérieur du pays. Étant éloignés de Libreville, les habitants de l'intérieur du pays étaient relativement protégés de la pandémie de COVID-19. Les bureaux de poste sont restés ouverts pour les clients et la poste a fourni au personnel le matériel sanitaire nécessaire, tels que des masques et du désinfectant pour les mains.

M. Adande reconnaît aux gouvernements et aux organisations internationales, telles que l'Organisation mondiale de la santé et l'Union postale universelle, le mérite d'avoir communiqué de manière efficace des



Le plus grand défi pour Gabon Post a été de trouver des moyens de lutter contre la pandémie en tenant compte de l'ensemble du réseau postal.

informations vitales aux opérateurs désignés afin d'enrayer la propagation du virus par les activités postales.

Gabon Post a mis en œuvre les recommandations gouvernementales pertinentes, a déclaré M. Adande. Les premières mesures, notamment celles qui ont conduit à des confinements généralisés à travers le monde, ont eu un impact économique sévère sur les entreprises, y compris Gabon Post.

«L'impact a été particulièrement sévère au sein du principal secteur d'activité de la poste – la poste aux lettres et les colis – car ces activités reposent sur les échanges internationaux avec les organisations postales, et les confinements ont rompu cette chaîne, a-t-il ajouté. Par conséquent, nos recettes ont chuté.»

Selon M. Adande, le deuxième grand défi pour Gabon Post a été d'assurer un approvisionnement continu et suffisant en équipements de protection individuelle pour le personnel, tels que masques, gants, désinfectant pour les mains et autres produits désinfectants.

L'organisation a dû faire preuve de souplesse dans ses efforts pour combattre la propagation de la maladie. Au début, a expliqué M. Adande, la poste a acheté de grandes quantités de produits désinfectants pour les mains et de masques pour le

personnel. Cependant, ces fournitures devaient être renouvelées chaque mois et expédiées dans tout le pays, ce qui représentait une dépense importante.

«Lorsque l'utilisation de masques en tissu s'est répandue dans le monde entier, nous avons changé de stratégie, a poursuivi M. Adande. Le personnel a été encouragé à porter des masques fabriqués dans des matériaux lavables et durables, et la direction générale a fourni le premier lot.»

Le deuxième grand défi pour Gabon Post a été d'assurer un approvisionnement continu et suffisant en équipements de protection individuelle pour le personnel.

En outre, les désinfectants pour les mains ont été progressivement remplacés par des postes de lavage des mains, et le personnel a été encouragé à se laver les mains souvent. En outre, les bureaux étaient désinfectés tous les week-ends.

«Grâce à ces mesures et à une sensibilisation intensive et continue des membres du personnel par le comité interne chargé des questions relatives à la COVID-19, Gabon Post a été relativement épargné par la propagation du virus», a souligné M. Adande.

Malgré les différents défis auxquels Gabon Post a dû faire face, ses politiques ont permis à la poste de poursuivre prudemment ses missions de service postal universel et de service public. En fait, le Ministère de l'éducation nationale s'est largement appuyé

Les employés des postes – aux côtés du personnel sanitaire, des pompiers et des sauveteurs – ont fait preuve d'un esprit de sacrifice et de solidarité exceptionnel.

sur le réseau postal pour distribuer les trousseaux de matériel scolaire nécessaires à l'apprentissage à domicile et aux cours en ligne, alors que la pandémie était à son apogée, a indiqué M. Adande.

Il existe encore des sources d'inquiétude, selon M. Adande, comme les fluctuations du nombre de cas aux niveaux national et international.

«Néanmoins, nous espérons que, dans les six à douze prochains mois, la pandémie sera contenue grâce aux campagnes de dépistage et de vaccination en cours», a exposé M. Adande.

La poste a démontré l'importance de son rôle pour l'État et les citoyens, et notamment pour les nombreux fonctionnaires du pays dont les salaires doivent être payés dans les délais aux guichets des bureaux de Gabon Post.

«En pleine pandémie, alors que tout s'était arrêté, les employés des postes – aux côtés du personnel sanitaire, des pompiers et des sauveteurs – ont fait preuve d'un esprit de sacrifice et de solidarité exceptionnel en aidant les gouvernements et les autorités à mettre en œuvre des mesures vitales pour lutter contre cette pandémie», a déclaré M. Adande. **TG**



En action sur le terrain

Des employés postaux du monde entier partagent leurs souvenirs et leurs expériences de travail en première ligne durant la pandémie mondiale.

TEXTE: Helen Norman



Nikos Manikis, facteur urbain, Hellenic Post, Grèce

Pour Nikos Manikis, l'un des meilleurs souvenirs de son travail pendant la pandémie est la livraison d'un cadeau de Noël à un garçon de huit ans, après de longs retards dus à des problèmes de transport au niveau mondial. «Il a sauté de joie lorsque je suis arrivé avec le cadeau», raconte-t-il.

Selon M. Manikis, ce sont des petits moments comme celui-là qui lui ont permis de rester motivé en première ligne durant la pandémie de COVID-19. «Je me sens très fier de pouvoir servir les gens pendant cette période.»

Le rôle de M. Manikis a considérablement changé au cours de l'année écoulée. Il est désormais obligatoire de porter un masque, d'utiliser régulièrement du gel désinfectant et de maintenir une distance physique, le cas

échéant. «Ces changements n'ont pas été agréables, commente-t-il. Cependant, j'ai appris à ne rien tenir pour acquis. Je comprends parfaitement que notre santé et notre sécurité sont primordiales, et c'est aussi le message que j'essaie de transmettre aux clients.»



Grainne O'Connell, responsable postale au bureau de poste de Chadstone, Australia Post

En novembre 2021, Grainne O'Connell fêtera ses dix ans de service au sein d'Australia Post, et l'année écoulée l'a amenée à réfléchir à son rôle. «Australia Post est une organisation fondée sur la mise en relation des personnes, et le fait de pouvoir continuer à aider nos clients à rester en contact avec leurs familles

et leurs amis pendant la période la plus difficile que beaucoup d'entre nous aient jamais connue m'a assurément rendue très fière.»

Selon M^{me} O'Connell, la pandémie a consolidé le rôle de la poste au sein de la communauté locale. «Nous avons continué à fonctionner pendant toutes les périodes de confinement, précise-t-elle. Pour certains citoyens âgés, les contacts avec les employés de la poste étaient peut-être leurs seules relations sociales de la journée, de la semaine ou du mois. J'ai appris à mieux connaître les clients et je pouvais dire quand ils avaient besoin d'un peu d'aide supplémentaire ou simplement d'un peu de conversation pour se sentir en contact avec autrui.»

Pour M^{me} O'Connell, l'un des plus grands défis de l'année écoulée a été l'augmentation du nombre de colis. «Nous avons dû recourir à des ramassages supplémentaires de colis parce que nous n'avions pas la place nécessaire pour tous les stocker – c'était fou! Notre période la plus chargée a été celle du Black Friday et du Cyber Monday. À ce moment-là, nous avons presque pris le

rythme et nous avons l'impression de savoir mieux gérer la situation.»

En repensant à l'année écoulée, M^{me} O'Connell conclut: «La pandémie nous a donné l'occasion d'affiner nos compétences et de mieux comprendre comment la technologie peut être utilisée pour améliorer nos méthodes de travail.»



Abdulaziz Rashed Kanfash, employé du service à la clientèle d'Al-Nakheel, Emirates Post

Le rôle d'Abdulaziz Rashed Kanfash à Emirates Post est de fournir un soutien aux clients. «Il s'agit notamment de leur fournir une assistance pour l'expédition de leurs envois», indique-t-il.

Le centre est resté opérationnel pendant toute la durée des périodes de confinement. Selon M. Kanfash, la poste a veillé à ce que toutes les mesures nécessaires soient prises pour assurer la sécurité du personnel et des clients, notamment des contrôles quotidiens de la température du personnel, une distanciation physique et des transactions et livraisons sans contact.

M. Kanfash note qu'il a été difficile de faire face aux changements permanents provoqués par la pandémie, mais qu'il était important de s'engager activement pour améliorer la situation. «Travailler ensemble à la réalisation d'objectifs communs n'a jamais semblé aussi important, dit-il. Je suis fier de travailler en première ligne pour soutenir l'entreprise et la communauté.»

Emirates Post a soutenu la communauté locale de plusieurs manières: «La poste a organisé la distribution du courrier à domicile par coursier pour les personnes âgées et les personnes disposant d'une boîte postale pendant les périodes de confinement, explique-t-il. En outre, Emirates Post a émis un timbre commémoratif en hommage aux agents de première ligne dans le cadre de la campagne nationale #ThankYouHeroes. Une partie des recettes de la vente de ces timbres

sera reversée au Croissant-Rouge des Émirats arabes unis pour ses efforts dans la lutte contre la COVID-19.



Anthony Fockenoy, facteur service expert, La Poste française

Pour Anthony Fockenoy, facteur service expert pour La Poste la relation client est très importante. Les règles de distanciation physique ont donc particulièrement compliqué son travail. «Mon rôle consiste à distribuer des colis, du courrier et des médicaments aux clients. J'aide aussi les personnes âgées à configurer leurs tablettes tactiles et je rends visite aux personnes isolées de leur famille», explique-t-il.

«Beaucoup de mes clients sont âgés et isolés et ne pas pouvoir passer de temps avec eux, même cinq minutes, a été difficile, poursuit M. Fockenoy. Nous avons trouvé d'autres moyens pour assurer la prestation de nos services. Pendant la crise, je me suis rendu dans des établissements de soins pour personnes âgées afin d'aider à l'installation des tablettes Ardoiz – nos tablettes électroniques dédiées aux seniors. Nous n'avons pas de contact avec les personnes âgées, mais nous avons formé le personnel soignant à l'utilisation des tablettes afin qu'il puisse apprendre aux résidents à s'en servir.»

M. Fockenoy estime que la COVID-19 a changé la façon dont le public perçoit le rôle du postier. «Les communautés locales se sont montrées très reconnaissantes à notre égard pendant la pandémie», ajoute-t-il.



Jeppe Grøndahl, livreur de colis, PostNord

Jeppe Grøndahl a constaté une augmentation extraordinaire du nombre de colis pendant la pandémie, ce qui a entraîné

un allongement des horaires de travail. «Les journées de travail de neuf ou dix heures ne sont pas rares et on nous appelle aussi pour travailler le week-end», explique-t-il.

Malgré les longues heures de travail, M. Grøndahl s'est engagé à assurer les livraisons pendant la pandémie, et la clé du succès, note-t-il, est le travail d'équipe. «En travaillant en équipe, nous sommes devenus meilleurs pour résoudre les tâches que nous devons accomplir et pour nous assurer que tout le monde rentre au centre en temps voulu», explique-t-il.

«Nous avons aussi aidé des entreprises qui se sont lancées dans la vente en ligne au début des périodes de confinement à livrer leurs marchandises dans les délais. J'ai l'impression d'avoir rendu service et peut-être même d'avoir contribué à la livraison dans les délais de certains produits importants en faisant quelques heures supplémentaires», ajoute-t-il.

La plupart des livraisons de colis de M. Grøndahl sont désormais effectuées à domicile plutôt que dans des magasins, et les livraisons sans contact ont été mises en place. «Les livraisons en ville et les conversations avec les gens dans les magasins et dans la rue me manquent. La ville est vide en ce moment, ce qui est étrange», conclut-il.



Wilma van Wensveen, factrice, PostNL

Pour Wilma van Wensveen, le plus difficile pendant la pandémie a été de respecter les règles de distanciation physique. «Le contact me manque, dit-elle. Ne pas pouvoir s'approcher de quelqu'un qui se sent triste est particulièrement difficile à accepter. Mais je comprends l'importance de la distanciation physique.»

Au dépôt, maintenir la distance requise de 1,5 mètre avec les autres employés est également compliqué. «Tout le monde veut se mettre au travail, mais les nouvelles règles n'autorisent qu'une seule personne à la fois dans l'établissement. Le matin, il arrive que les gens, pris par leurs activités, oublie cette



#NON *AURacisme*



NATIONS UNIES
DROITS DE L'HOMME
HAUT-COMMISSARIAT

règle, explique-t-elle. Nous utilisons souvent des plaisanteries pour rappeler à chacun de maintenir la distance requise».

«Au cours de l'année écoulée, j'ai appris à être tolérante, patiente et prudente du fait de la pandémie. Dans l'ensemble, je suis très fière et aussi très reconnaissante envers PostNL de pouvoir continuer à travailler en toute sécurité pendant cette période», conclut M^{me} Wensveen.



Nguyen Thi Chuyen, postière au bureau de poste de la commune de Thuy An, Vietnam Post

Selon Nguyen Thi Chuyen, la créativité et la flexibilité ont joué un rôle essentiel pendant la pandémie de COVID-19. Le bureau de poste où travaille Mme Chuyen a gardé ces deux éléments à l'esprit dans sa lutte contre la pandémie. «Récemment, notre village a connu une flambée de COVID-19 et, depuis le 28 janvier, les autorités municipales ont bloqué l'accès au village pour empêcher la propagation», explique Mme Chuyen.

«Avant l'épidémie, les clients venaient à notre bureau pour utiliser les services. Mais maintenant, je dois me rendre au domicile des clients pour récupérer leurs envois postaux. Toutes les transactions avec les clients s'effectuent maintenant en ligne ou de manière indirecte. En outre, mes horaires de travail sont devenus plus flexibles, et je m'arrange avec les clients pour trouver le meilleur moment pour les servir. Actuellement, mes clients sont encore mieux servis qu'avant le début de la pandémie!»

Selon Mme Chuyen, Vietnam Post s'est surpassé pour soutenir son personnel pendant la pandémie. «La poste a garanti nos emplois pendant cette période difficile et nous a aussi fourni des équipements de protection et des conseils pour assurer notre sécurité», conclut-elle.



Mohammad Syahiran Zulhilmi, facteur, SingPost

Au début de la pandémie de COVID-19, Mohammad Syahiran Zulhilmi, de SingPost, a dû prendre une décision difficile. «En raison de la fermeture des frontières, ceux d'entre nous qui étaient originaires des pays voisins ont dû choisir entre rester à Singapour et ne pas voir leurs familles ou rentrer chez eux sans savoir quand ils pourraient reprendre le travail.»

M. Zulhilmi a choisi de rester à Singapour – une décision qui a été facilitée par le soutien constant de SingPost. «SingPost s'est bien occupé de nous. Nous avons été logés à l'hôtel et avons bénéficié d'allocations pour les repas, par exemple, dit-il. Les superviseurs étaient également disponibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, pour nous soutenir et nous encourager.»

Revenant sur l'année écoulée, M. Zulhilmi poursuit: «En tant qu'agent de première ligne, la vue de zones communautaires autrefois animées et soudainement désertes m'a fait froid dans le dos. Mais ce qui m'est resté en mémoire, c'est l'esprit de camaraderie qui régnait chaque jour dans notre centre régional. Nous connaissions tous les risques lorsque nous nous présentions au travail, mais nous étions motivés par le fait que nous accomplissions tous une mission essentielle.»

Par ailleurs, la COVID-19 a mis en évidence la nécessité de la distribution sans contact, notamment pour les colis issus du commerce électronique. «En décembre 2020, SingPost a lancé un essai pratique de PostPal, la première boîte aux lettres intelligente au monde, dans deux pâtés de maisons de mon secteur. J'ai donc été formé à l'utilisation de PostPal et j'assure désormais la distribution pour les deux kiosques tous les jours, explique M. Zulhilmi. PostPal permet de trier automatiquement les lettres et les colis postaux par foyer, ce qui me fait gagner un temps considérable tout en améliorant la fiabilité de la distribution.» **HN**



Ramazan Ali Sobhanifar, Président- Directeur général de Iran National Post

La pandémie de COVID-19 a exposé les employés de la compagnie Iran National Post, de la République islamique d'Iran, à de graves dangers.

TEXTE: Tara Giroud



Dans le même temps, la pandémie a mis en évidence les problèmes d'infrastructure que la poste a dû surmonter face à la montée en flèche de la demande de services de colis de la part des clients et à l'accumulation des envois.

L'entreprise a néanmoins pu remplir sa mission.

«Pendant la pandémie de COVID-19, les facteurs iraniens, dont plus de 2000 ont été infectés et sept sont décédés, ont continué à faire leur travail, tout comme le personnel médical, dont la vie était en danger. Ils l'ont fait dans des conditions difficiles, même pendant la quarantaine officielle imposée par le Gouvernement et durant les jours fériés, et ils n'ont pas cessé de fournir des services à la population et de faire de leur

mieux pour aider les habitants malgré ces circonstances pénibles», a déclaré le Président-Directeur général Ramazan Ali Sobhanifar.

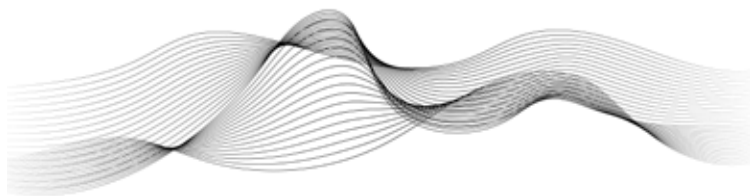
Iran National Post a pris des mesures pour répondre aux besoins de ses clients par le biais du portail de vente en ligne, tout en fournissant des services pour le compte d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux afin de protéger la santé du personnel et des clients et d'empêcher la propagation de la maladie, a déclaré M. Sobhanifar.

Pendant deux périodes de quarantaine imposées par l'État, Iran National Post a été considéré comme un fournisseur de services essentiels. L'opérateur postal a poursuivi ses activités sans fermeture ni réduction des heures de travail.

L'entreprise a néanmoins pu remplir sa mission.

Au cours de cette période, la demande de livraisons de colis a augmenté de façon spectaculaire. Les acheteurs en ligne ont bénéficié de nombreuses réductions pour les aider à gérer les restrictions qui leur avaient été imposées, limitant leurs déplacements et leur capacité à acheter les articles dont ils avaient besoin. Cette situation a entraîné une forte augmentation des ventes.

Cela s'est produit à un moment où les vols intérieurs et internationaux étaient limités ou annulés. De plus, il était impossible d'utiliser la capacité des chemins de fer pour les



livraisons. Les délais de livraison de bout en bout des envois postaux nationaux et internationaux se sont allongés, tandis que le trafic postal, lié à l'essor du commerce électronique, a augmenté de 30%.

La combinaison de tous ces facteurs a entraîné une accumulation temporaire de courrier et une réduction de la qualité de service. Le système a été entravé par le fait que l'infrastructure et les compétences étaient insuffisantes pour gérer ces conditions, a expliqué M. Sobhanifar.

En outre, les règles et réglementations très contraignantes ont rendu la situation difficile à gérer, a-t-il ajouté.

Iran National Post a renforcé son infrastructure dans les régions les moins bien dotées en installations. Six centres de traitement ont été ajoutés au cœur des grandes provinces.

«Les principales difficultés pour Iran National Post face aux effets de la pandémie dans certaines régions étaient liées à l'augmentation spectaculaire du volume des envois issus du commerce électronique, à la faiblesse des infrastructures par rapport au volume des envois ainsi qu'au manque d'équipement et de personnel formé et expérimenté par rapport au volume de courrier», a déclaré M. Sobhanifar.

La poste a toutefois agi rapidement pour résoudre ces difficultés. Au départ, Iran National Post a déterminé qu'il suffisait d'augmenter la main-d'œuvre dans ses centres de tri et d'échange pour remédier au manque de capacité.

«Nous avons compris rapidement que ce n'était pas la solution et avons décidé de créer des centres de tri et d'échange et des plates-formes régionales dans tout le pays afin de faciliter le travail.»

Iran National Post a renforcé son infrastructure dans les régions les moins bien dotées en installations. Six centres de traitement ont été ajoutés au cœur des grandes provinces. Cela a permis de répondre à une partie des besoins en matière d'infrastructure. D'autres ressources postales seront ajoutées dans les mois à venir, a indiqué M. Sobhanifar.

Par ailleurs, la poste met en œuvre de nouvelles technologies, telles que des infrastructures logicielles et matérielles, ainsi qu'un tri mécanisé. Elle renforce aussi sa flotte de véhicules de transport urbain à hauteur de 100%, a-t-il ajouté. Et l'opérateur postal utilise désormais les trains pour transporter le fret postal.

«Si le volume de courrier augmente de 40%, nous sommes tout à fait en mesure d'assurer le traitement des envois», a souligné M. Sobhanifar.

Selon M. Sobhanifar, tous ces efforts ont mis en évidence l'importance du rôle de Iran National Post pour la communauté tout au long de la pandémie.

Les citoyens ont besoin des services postaux beaucoup plus qu'on ne le pensait.

Les clients ont accordé beaucoup d'importance au respect des protocoles sanitaires par le personnel postal ainsi qu'à la rapidité avec laquelle il a été répondu aux besoins de la population. De plus, le bon comportement des employés postaux a eu un effet très positif sur les personnes qui se trouvaient dans des conditions difficiles en raison de la pandémie, a-t-il dit. Enfin, le renforcement des capacités, qui a été très important par rapport aux périodes normales, même au plus fort de la pandémie, a permis à la poste de mieux servir ses clients.

S'il y a une leçon à tirer des difficultés rencontrées par les opérateurs postaux durant la pandémie de COVID-19, c'est qu'aujourd'hui les faits montrent clairement que les citoyens ont besoin des services postaux beaucoup plus qu'on ne le pensait, note M. Sobhanifar.

«Si nous nous efforçons d'offrir des services de meilleure qualité et plus rapides, dit-il, nous pouvons exploiter cette situation au profit de l'organisation.» **TG**

Lettre à la nouvelle normalité – Des experts discutent de l’avenir de la poste



Lorsque récemment trois maîtres à penser du secteur postal se sont rencontrés en ligne pour discuter de l’avenir de ce dernier, ils ont soulevé plus de questions qu’ils n’ont apporté de réponses. Ces questions autour des technologies, de la diversification et de la durabilité sont fondamentales, selon ces experts, et les postes doivent les examiner avec soin pour élaborer des stratégies adaptées pour l’avenir.

TEXTE: Tara Giroud

Ces trois experts sont Derek Osborn, Ian Kerr et Paul Needham.

Derek Osborn est conseiller de carrière et en affaires principalement pour le secteur postal. Il a publié en 2014 un livre intitulé «Reinventing the Post» (Réinventer la poste).

Ian Kerr est le fondateur du podcast Postal Hub, qui a diffusé plus de 230 épisodes dans lesquels il analyse les tendances et les aborde avec d’autres leaders du secteur postal.

Paul Needham est l’éditeur en chef de CEP-Research, qui diffuse des informations et des recherches pour le secteur postal depuis 2005.

La pandémie de COVID-19 a peut-être freiné la capacité du secteur postal à planifier ou à exécuter des stratégies pour son avenir, mais alors que la vaccination des populations mondiales progresse, les opérateurs postaux peuvent discerner avec espoir la transition d’un état de réponse à la crise à une planification stratégique.

Paul Needham a reconnu que cette planification sera différente pour toutes les postes, selon leur structure de propriété. Beaucoup de choses varient selon si l’opérateur est un organisme public, un service gouvernemental, une entreprise privée ou un mélange de plusieurs éléments.

«Cela joue un rôle dans la liberté dont les opérateurs postaux disposent pour prendre leurs propres décisions, a expliqué M. Needham. Il n’y a pas de solution universelle pour l’avenir des postes.»

Ce qui est resté un point d’interrogation pendant des années, à savoir l’existence même d’un avenir pour le secteur postal, a peut-être trouvé une réponse au cours de l’année écoulée, comme les postes tenaient un rôle essentiel pendant la pandémie.

«Il n’y a pas de solution universelle pour l’avenir des postes»

«Oui, on a besoin d’elles, a déclaré M. Needham. Oui, elles sont essentielles, que ce soit pour l’économie des pays, pour les gouvernements en tant que service public, ou encore comme opérateur commercial pour les entreprises et les clients privés.»

M. Osborn a acquiescé, ajoutant que la pandémie avait mis en avant plusieurs points essentiels à retenir lorsque les postes examineront leur avenir.

«Je pense [que la pandémie] a fait la preuve de la résilience du secteur et de sa capacité à



s'adapter et à changer», a opiné M. Osborn. Il a ajouté plus tard dans la conversation qu'aucune entreprise postale ou de distribution de colis n'a encore mis la clé sous la porte.

Mais à quoi ressemble l'avenir pour les opérateurs postaux qui opèrent de manière traditionnelle, pour nombre d'entre eux depuis plus d'un siècle?

Technologie, diversification et partenariats

Une grande partie de la discussion entre les trois maîtres à penser a tourné autour des technologies et de la diversification. Avec la poursuite du déclin des volumes de lettres et de l'expansion de la portée des technologies, il existe à la fois des opportunités et des risques sur lesquels les postes peuvent se baser pour réimaginer leur rôle au sein des collectivités qu'elles servent.

«À l'avenir, les plates-formes postales numériques pourront être le lieu où tout le monde se rendra pour accéder aux services des gouvernements», a déclaré M. Osborn. Ce dernier imagine un point central pour des choses telles que des services gouvernementaux en ligne, des services financiers, de consolidation de la distribution, de communication et de distribution de courses. «Une plate-forme numérique qui pourrait être le point de

rendez-vous, de confiance», a expliqué M. Osborn.

D'après lui, actuellement, les opérateurs font toutefois face à des restrictions qui les empêchent d'opérer dans ces domaines; mais ces barrières sont en train de se lever.

«Dans ce cas, a-t-il précisé, c'est une opportunité pour les postes, mais également une menace, bien entendu, car tout le monde fait de la distribution.»

Cette menace vient des postes qui entrent dans le monde de la technologie, un univers fluide en évolution rapide, que M. Kerr décrit comme suit: les postes sont d'énormes bateaux en mer, entourés de petites embarcations manœuvrables qui circulent autour d'eux.

Quand les postes se servent des technologies, il existe un fort risque que celles-ci les submergent, affirme M.

Les opérateurs font toutefois face à des restrictions qui les empêchent d'opérer dans ces domaines; mais ces barrières sont en train de se lever.

les postes sont d'énormes bateaux en mer, entourés de petites embarcations manœuvrables qui circulent autour d'eux.

Needham. «En particulier avec les gros acteurs de la vente au détail en ligne. Si nous regardons le cas d'Amazon, ce dernier pose une énorme menace, évidemment, en court-circuitant les postes et en prenant en charge ses propres distributions.»

M. Osborn a approuvé et ajouté que, si les postes sont enthousiastes face aux solutions technologiques, il y a un certain nombre de problèmes.

«L'un des problèmes est l'investissement, a-t-il précisé. Un autre est les capacités et un autre, bien sûr, comme Paul [Needham] le disait, dès qu'elles s'engagent dans des voies telles que la sphère numérique et le paysage numérique, et déjà dans le paysage du colis, elles se trouvent face à une intense concurrence à laquelle elles ne sont pas habituées par rapport à leurs anciens monopoles sur les lettres.»

Cette intense concurrence n'apparaît pas toujours là où on l'attend. Dans le passé, a expliqué M. Kerr, la concurrence pour un

détaillant de chaussures était constituée d'autres détaillants de chaussures.

«Dans le secteur postal, ce n'est pas le cas, a-t-il précisé. Ce n'est pas comme si, en tant qu'opérateur postal, votre menace était UPS ou FedEx. Vos menaces sont partout.

Elles viennent des petites et des grandes organisations, elles peuvent opérer sur plusieurs secteurs, par exemple une start-up concentrée sur la distribution locale ou une plate-forme de messagerie mobile qui enlève du volume.

Donc, quand les postes pensent stratégie, elles doivent vraiment réfléchir à cet aspect commercial.»

«Et qu'en est-il de la logistique, du traitement des envois issus du commerce électronique?, a demandé M. Needham. Il doit certainement exister un potentiel énorme de diversification dans cette direction également. Cela demande de gros investissements.»

«La question revient à savoir dans quels domaines les opérateurs postaux peuvent en faire de plus en plus, a expliqué M. Needham.

En France, par exemple, le groupe DPD de La Poste forme un réseau européen transfrontalier de traitement des colis et, en Allemagne, DHL de Deutsche Post est un transporteur international.

Doivent-ils tout faire par eux-mêmes, ou peuvent-ils s'associer par exemple à de petits acteurs innovants, consciencieux, agiles et créatifs?»

De tels partenariats public-privé pourraient être attractifs en raison des caractéristiques inhérentes au secteur postal traditionnel.

«Les principaux atouts [des opérateurs postaux] sont leur marque, leur omniprésence, leur portée, la confiance dont ils font l'objet la plupart du temps (mais pas toujours), a déclaré M. Osborn. De nombreuses entreprises souhaiteraient élargir leur portée; elles pourraient vouloir

entrer en partenariat avec les postes d'une manière où d'une autre.»

Quelle forme cela pourrait-il prendre? M. Needham a expliqué que alors tout le monde se concentre sur les colis, en particulier sur le commerce électronique, comme étant l'avenir des postes, il existe d'autres domaines d'activité dans lesquels elles pourraient se développer ou rechercher des solutions technologiques.

«Et qu'en est-il de la logistique, du traitement des envois issus du commerce électronique?, a demandé M. Needham. Il doit certainement exister un potentiel énorme de diversification dans cette direction également. Cela demande de gros investissements.»

C'est pourquoi les opérateurs postaux ont besoin de diversifier leurs marchés, leurs activités et leurs sources de chiffre d'affaires.

M. Kerr a ajouté qu'il y avait eu des discussions concernant une expansion dans l'ensemble de la chaîne de valeur du



Le rôle des bureaux de poste vis-à-vis de la collectivité est souvent discuté, mais rarement défini, a-t-il observé.

commerce électronique, depuis le site Web jusqu'à la distribution.

«Paul [Needham] vient de mentionner l'expédition et la logistique. Il y a le paiement, il y a tout une chaîne ici dans laquelle les postes pourraient, en particulier sur les marchés en développement, devenir une infrastructure essentielle», a poursuivi M. Kerr.

La poste au-delà des frontières

Pour avoir une meilleure compréhension de la voie vers l'avenir, les postes doivent également examiner l'étendue de leur marché potentiel.

Vont-elles enfin voir une plus forte tendance dans la consolidation, qui était un sujet central il y a vingt ans de cela?, s'est questionné M. Osborn, et le commerce mondial va-t-il se développer?>

«De manière relativement surprenante, je pense, nous n'avons que peu entendu de discours autour de la consolidation», a soulevé M. Osborn.

Il en existe quelques exemples. Le Danemark et la Suède se sont rassemblés pour former PostNord. L'Australie et Singapour, entre autres, vont opérer de manière un peu plus large que leur territoire national respectif. «Mais dans l'essentiel, [les postes] sont toujours des opérateurs nationaux qui restent dans leur territoire national, ou qui du moins travaillent depuis ce territoire national.»

M. Needham a exprimé un point de vue différent sur la question. Bien qu'il rejoigne l'analyse de M. Osborn pour le courrier, il percevait les choses différemment concernant les colis.

En France, par exemple, le groupe DPD de La Poste forme un réseau européen transfrontalier de traitement des colis et, en Allemagne, DHL de Deutsche Post est un transporteur international.



«Dans différents segments d'activité, ils peuvent être plus concentrés sur le territoire national, en particulier pour le courrier, a développé M. Needham. Mais pour ce qui est des colis, rien ne les empêche de devenir un opérateur international.»

Concernant la direction que va prendre le commerce mondial, les changements dans le paysage ont altéré la perspective qui se présentait ne serait-ce qu'il y a quelques années, que M. Osborn a décrit comme «tous les voyants sont au vert».

«Les gens allaient acheter de tout en provenance de partout, a précisé M. Osborn. Nous savons que pour diverses raisons, des barrières commerciales ont été instaurées, un certain protectionnisme s'est installé, les droits de douane, la taxe sur la valeur ajoutée et toutes sortes de choses rendent plus difficile de faire cela maintenant.»

C'est pourquoi les opérateurs postaux ont besoin de diversifier leurs marchés, leurs activités et leurs sources de chiffre d'affaires, a affirmé M. Needham.

«Si vous restez concentrés sur le courrier, cet aspect-là a évidemment un avenir très limité, a-t-il poursuivi. Mais si on regarde en termes de colis, il y a bien les colis transfrontaliers, mais les gros marchés du colis sont tous intérieurs.»

Les détaillants en ligne croissent, a développé M. Needham, mais la distribution classique de colis d'entreprise à entreprise destinée aux détaillants constitue encore la

plus grande part du marché, ou en tous cas environ 50%.

M. Kerr a toutefois averti que les opérateurs ne doivent pas se diversifier seulement dans le but de se diversifier.

«Quelle que soit l'activité dans laquelle la poste s'engage, il faut que ce soit avec une vision claire de ce qu'elle souhaite réaliser», a-t-il déclaré.

Bureaux de poste

L'un des aspects de la stratégie et de la planification en matière de diversification des opérateurs postaux doit être les bureaux de poste eux-mêmes, a affirmé M. Kerr. Les postes ont l'obligation de répondre au besoin des collectivités, notamment en termes de lieux et d'horaires. Il doit tout de même exister une vision de ce que ces bureaux de poste pourraient devenir.

«L'opérateur postal pourrait être une banque et les bureaux de poste, ses filiales, a-t-il développé. Chaque opérateur postal doit avoir une vision claire de ce qu'il fera de son réseau de bureaux de poste et de comment la diversification entre en jeu dans tout ça, comment les partenariats entrent en jeu également.»

Cela peut être une tâche difficile. Le rôle des bureaux de poste vis-à-vis de la collectivité est souvent discuté, mais rarement défini, a-t-il observé. Cela rend difficile, voire impossible, de donner un mandat aux bureaux de poste, ce qui complique à son tour le fait de leur accorder une valeur marchande.



Par leur nature même, les postes jouent un plus grand rôle dans l'inclusion sociale que leurs concurrents commerciaux, a affirmé M. Osborn; ils ont le devoir de servir l'ensemble de la collectivité. Ils peuvent apporter des fournitures médicales dans des zones rurales ou des services financiers dans des régions appauvries.

«On en revient à ce que disaient Paul [Needham] et Derek [Osborn] sur des choses comme l'investissement, a insisté M. Kerr. Comment peut-on attribuer de force une valeur commerciale au rôle qu'ont joué les bureaux de poste au cours de la pandémie, lorsqu'ils vérifiaient que tout allait bien chez leurs clients? Certaines personnes affirment que si une chose n'a pas un prix, elle n'a pas de valeur.»

Croissance et durabilité

En se tournant vers l'avenir, les postes doivent également prendre en considération la valeur de la croissance et son impact sur la planète.

«Nous parlons tout le temps de croissance, d'expansion, d'en faire plus, plus de volumes, plus de distribution, déplore M. Needham. Mais la croissance a des limites.»

Il a suggéré que les postes se concentrent moins sur la croissance que sur la durabilité, en particulier en ce qui concerne la distribution au dernier kilomètre.

Énorme empreinte, les opérateurs postaux pourraient paver la voie vers des opérations durables en prenant leur empreinte carbone plus au sérieux.

Par exemple, a-t-il développé, la distribution de paquets en plusieurs fois pourrait être regroupée sur une semaine. Et plutôt que de permettre à plusieurs camionnettes de faire plusieurs passages dans les centres-villes, on peut rassembler les distributions faites par différents transporteurs ou utiliser les consignes ou les bureaux de poste.

En outre, les postes doivent examiner de plus près l'empreinte carbone de leur distribution au dernier kilomètre, car c'est là qu'elle est la plus importante, a insisté M. Needham. La tarification du carbone est en train de se mettre en place et va augmenter les coûts.

Étant donné leur énorme empreinte, les opérateurs postaux pourraient paver la voie vers des opérations durables en prenant leur empreinte carbone plus au sérieux, en apportant des modifications à la distribution au dernier kilomètre et imposant ces changements à leur clientèle, a poursuivi M. Osborn.

«Je pense que cela aurait une plus grande incidence même que les politiciens sur la question du changement climatique», a-t-il avancé. Les postes se sont principalement concentrées sur la réduction des émissions, sur les véhicules électriques. Bien qu'il n'y ait pas de mal à cela, a ajouté M. Osborn, cette démarche a ses limites.

L'ensemble de l'activité est basé, comme l'a souligné Paul [Needham], sur la croissance, sur plus de choses pour plus de personnes, et cela signifie beaucoup d'emballage et beaucoup de brassage d'air frais, a-t-il insisté. Les emballages réutilisables, l'économie circulaire, il y a énormément d'autres choses que [les postes] pourraient faire.»

Les postes devraient agir maintenant sur les questions de la durabilité, au risque de devoir rattraper leur retard plus tard.

«Pendant la pandémie, le monde de la distribution, y compris le secteur postal, a eu carte blanche sur les émissions, a constaté M. Kerr. Nous avons été chargés de distribuer, point final. Cela a changé et maintenant les régulateurs vont y regarder de plus près, les législations vont commencer à s'appliquer. Tous ces aspects que Paul [Needham] a mentionnés, le regroupement des distributions, etc., vont se mettre en place et les technologies nécessaires existent déjà.

Les sociétés de distribution, y compris les opérateurs postaux, devraient s'y mettre; autrement, ils se verront forcés de coopérer. C'est aussi simple que cela.» **TG**

Turkka Kuus, Président-Directeur général, Posti Ltd

Chez Posti, principal fournisseur de services postaux de Finlande, la lutte contre la pandémie nous a obligés à planifier et prévoir en pleine incertitude. Il a également fallu se fier aux procédures et à l'équipe de gestion de «situation exceptionnelle» mises en place par l'opérateur postal.

TEXTE: Tara Giroud



«Chez Posti, nous sommes régulièrement confrontés à différents types de perturbations», a déclaré Turkka Kuusisto, nommé au poste de Président-Directeur général de Posti en février 2020. «Au début, le plus grand défi était le manque de prévisibilité.»

La première vague de la COVID-19, au printemps 2020, a entraîné un recul significatif des services postaux. Selon M. Kuusisto, ce recul était lié à la baisse des volumes de facturation des petites entreprises. En parallèle, la demande pour les services de colis a atteint des niveaux record.

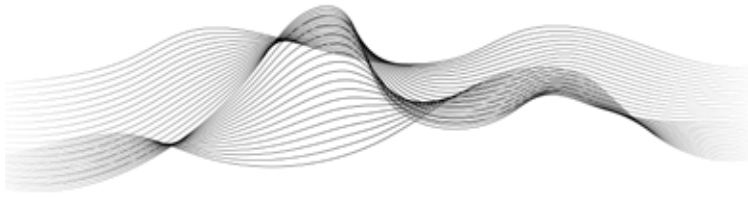
Malgré cette situation, Turkka Kuusisto a déclaré qu'aucune perturbation opérationnelle ne s'était produite. Cette

stabilité est absolument essentielle compte tenu du rôle de Posti, qui consiste à maintenir la sécurité de l'approvisionnement de la Finlande. Selon un communiqué de presse diffusé par Posti en mars 2020, le réseau logistique de Posti est un service indispensable pour distribuer des produits essentiels tels que des équipements de protection individuelle conservés dans des stockages sécurisés.

«Je suis très fier de la résilience de nos employés, qui ont su répondre rapidement et de manière organisée à une situation particulièrement exigeante», a-t-il déclaré en évoquant également les efforts nécessaires pour gérer les distributions de colis, qui ont atteint des volumes record durant la période de Noël.

«Je suis très fier de la résilience de nos employés, qui ont su répondre rapidement et de manière organisée à une situation particulièrement exigeante»

M. Kuusisto a expliqué qu'avec autant d'incertitudes il était très difficile de savoir comment mettre en place les mesures appropriées. Posti a modifié ses services et procédures pour favoriser la sécurité de son personnel et de sa clientèle.



«Dans le contexte d'une pandémie, la sécurité est la première chose qui me vient à l'esprit», a-t-il expliqué. «Avons-nous fait ce qu'il fallait au bon moment? Nous avons fait ce qu'il fallait, et nos employés sont également d'accord avec ce constat. Selon une enquête interne, 81% de nos employés ont estimé que nos communications sur la situation liée à la COVID-19 ont été ponctuelles et précises.»

Selon M. Kuusisto, pour traverser avec succès les périodes d'incertitude, un autre facteur essentiel a été l'équipe d'analyse des données de l'entreprise. Cette équipe a créé un modèle pour prédire la propagation du virus dans les différents districts hospitaliers régionaux à travers la Finlande et la manière dont cette propagation affecterait Posti.

Cette équipe a créé un modèle pour prédire la propagation du virus dans les différents districts hospitaliers régionaux à travers la Finlande

«En nous basant sur ces prévisions, et grâce à une excellente coopération interorganisationnelle, nous avons réussi à fonctionner de manière logique et précise dans une situation difficile et exceptionnelle», a expliqué M. Kuusisto. Il a précisé que l'organisation n'avait jamais été aussi soudée et que la capacité de cette dernière à répondre aux situations nouvelles et inédites s'était encore développée.

Selon Turkka Kuusisto, malgré les incertitudes, l'opérateur postal a été relativement peu confronté à des difficultés directes associées à la pandémie. Il a expliqué que la plupart des incidences opérationnelles ont été causées par des effets indirects tels que l'incapacité à assurer les distributions vers certaines destinations lors des confinements régionaux.

Posti a suivi de près cette situation, a mis à jour son plan en cas de pandémie et a établi en mars des procédures professionnelles en cas de situation exceptionnelle.

«Chez Posti, la gestion d'une situation exceptionnelle est une fonction transorganisationnelle», a déclaré M. Kuusisto. L'équipe, menée par un directeur des mesures d'urgence, fait rapport à la direction de Posti. Cette équipe était organisée pour assurer des communications en temps opportun et pour élaborer des lignes directrices visant à s'adapter à des situations évoluant rapidement.

Les efforts ont révélé que même une grande organisation telle que Posti était capable d'évoluer rapidement et facilement lorsque la situation l'exigeait. M. Kuusisto a insisté sur le fait que les postes doivent prendre conscience que les situations exceptionnelles, telles qu'une pandémie, peuvent entraîner une mutation rapide de la demande. Les opérateurs postaux doivent être prêts à changer rapidement de cap et à abandonner les projets qui s'avèreraient obsolètes.

Pour Posti, cela s'est traduit par des changements en matière de communication auprès des employés de l'entreprise.

Les efforts ont révélé que même une grande organisation telle que Posti était capable d'évoluer rapidement et facilement lorsque la situation l'exigeait.

«Le plus grand changement a concerné nos communications internes. Il a fallu abandonner la manière traditionnelle de communiquer pour augmenter les communications virtuelles d'un émetteur unique à un grand nombre de destinataires», a expliqué Turkka Kuusisto.

«En matière de plans pour l'avenir, Posti continuera à suivre systématiquement la situation», a-t-il déclaré.

«Et si jamais la situation l'exige, nous adapterons notre manière de travailler», a-t-il expliqué. «La situation reste exceptionnelle et nous continuerons de travailler aussi longtemps que possible de cette manière.»

«La pandémie présente toujours un défi: rester vigilant et conserver un respect strict des mesures de prévention.»

«La situation a duré tellement longtemps que le plus difficile reste de conserver une certaine résilience», a expliqué M. Kuusisto. «Pour nous, le plus important a été la collaboration transversale et le soutien permanent. Jusqu'à présent, un excellent travail d'équipe a été réalisé pour répondre à la pandémie de COVID-19 et nous espérons conserver cette dynamique jusqu'à ce que cet épisode soit derrière nous.» **TG**



Des ours bien léchés – Les timbres comme vecteur de lien social durant la pandémie

En mars 2020, New Zealand Post se préparait à émettre des timbres pour célébrer la participation du pays aux Jeux olympiques de Tokyo de 2020. En l'espace d'une semaine, les Jeux olympiques ont été reportés et la Nouvelle-Zélande mettait en place un couvre-feu national pour lutter contre la pandémie de COVID-19.

TEXTE: Tara Giroud

«Ces événements ont laissé un certain vide dans le programme philatélique et sont survenus lors d'une période de grande incertitude et de ressources limitées pour réaliser l'émission de timbres dans des délais très courts et dans le cadre des restrictions liées à la COVID-19», a déclaré Antony Harris, responsable des timbres et des articles de collection de New Zealand Post.

L'émission de timbres est habituellement programmée au moins douze mois à l'avance, mais New Zealand Post a disposé de seulement quelques semaines pour créer un concept susceptible de plaire aux Néo-Zélandais. À cette époque, la Nouvelle-Zélande était en pleine mode de la «chasse aux ours»: les habitants plaçaient des ours en peluche ou des dessins d'ours à leurs fenêtres à la vue des passants. «Les habitants étaient autorisés à faire de l'exercice dans leur quartier, et la chasse aux ours est devenue un moyen de créer du lien social en période d'isolement», a expliqué M. Harris.

«Le message était simple: nous sommes tous dans le même bateau», a-t-il expliqué. «La chasse aux ours est devenue une expérience magique et gratifiante pour les petits comme les grands lors de leurs promenades quotidiennes. L'équipe a décidé que célébrer la chasse aux ours serait le moyen idéal de souligner le moment que tous les Néo-Zélandais sont en train de vivre.»

La poste a demandé des images au public et a reçu près de 500 contributions. Sur les images envoyées, on pouvait voir des ours en peluche faire un pique-nique ou lire des livres. Certains ours étaient faits maison, tandis que d'autres étaient anciens et chéris.

«Les images finalement choisies ont mis en avant les différentes manières dont les Néo-Zélandais ont participé à cette chasse aux

ours et les histoires personnelles qui les accompagnent», a déclaré M. Harris.

Les commentaires en ligne ont confirmé que ces timbres ont gagné le cœur des gens. «Un souvenir très spécial de ce moment unique dans l'histoire de la Nouvelle-Zélande», a écrit un internaute. «Nous ne sommes pas près d'oublier ces instants historiques! Je vais en acheter pour les offrir à mon arrière-petit-fils», a commenté un autre internaute.

La chasse aux ours est devenue une expérience magique et gratifiante pour les petits comme les grands lors de leurs promenades quotidiennes.

Le 20 mai, environ 6000 feuillets commémoratifs ont été émis et vendus sur une période de deux mois. En plus d'être un morceau d'histoire, ces timbres ont aussi permis d'aider les personnes au service de la collectivité. Pour chaque feuillet vendu, 3 NZD étaient reversés à la Croix-Rouge néo-zélandaise.

«À une époque où la communication et les liens n'ont jamais été aussi importants, les timbres ont représenté le souhait de notre organisation d'aider les Néo-Zélandais à se sentir liés entre eux, pas seulement par l'envoi de lettres, mais également par la reconnaissance de l'importance des liens humains», a expliqué Antony Harris.



À l'instar de New Zealand Post, plus de 40 opérateurs postaux des Pays-membres de l'UPU ont émis des timbres pour célébrer les efforts des travailleurs en première ligne et des citoyens dans la lutte contre la pandémie de COVID-19.

«C'est une réelle satisfaction et une source de fierté», a expliqué Olfa Mokaddem, Chef du programme «Philatélie et coupons-réponse internationaux» du Bureau international, en évoquant les

En émettant des timbres à l'occasion de la pandémie de COVID-19, les Pays-membres ont également prouvé leur solidarité avec ceux qui luttent contre cette pandémie.

efforts réalisés par les opérateurs postaux en matière de diffusion des timbres lors de la pandémie de COVID-19.

«En émettant des timbres à l'occasion de la pandémie de COVID-19, les Pays-membres ont également prouvé leur solidarité avec ceux qui luttent contre cette pandémie et ont réaffirmé le rôle joué par les postes dans le monde en matière d'inclusion sociale», a-t-elle déclaré.

«Au Viet Nam, les timbres ont toujours porté un message culturel et historique», a déclaré Ngo Hoai Thanh, Directrice du service de philatélie de Vietnam Post. Ainsi, lorsque l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déclaré une pandémie mondiale, Vietnam Post a proposé une série de timbres sur le thème «Tous ensemble pour prévenir et contrôler la pandémie de COVID-19».

«Cette série de deux timbres d'une valeur faciale de 4000 et 15 000 VND a été émise le 31 mars 2020 en un délai record de sept jours», a expliqué Mme Ngo. Au total, la poste vietnamienne a émis près de 400 000 timbres, qui ont été rapidement écoulés.

Selon Ngo Hoai Thanh, ces timbres, qui mettent en avant les travailleurs de première ligne et les outils permettant de lutter contre l'infection, tels que les masques, ont été reçus avec enthousiasme par les clients nationaux et étrangers et même par la clientèle qui ne collectionne habituellement pas les timbres.

«Cette série de timbres a été symbolique de plusieurs manières. Elle illustre l'importance, la responsabilité et la détermination du

Viet Nam, ainsi que des autres pays à travers le monde, dans la lutte contre la pandémie. Elle permet aussi de réaffirmer l'importance des membres de l'OMS», a-t-elle déclaré.

«Sur le plan international, la pandémie de COVID-19 n'est pas encore complètement maîtrisée», a déclaré M^{me} Ngo. «La peur de la maladie reste présente partout. Les pertes entraînées par cette pandémie mettront du temps à disparaître. Nous espérons que cette série de timbres permettra de diffuser l'idée d'un avenir meilleur lorsque la pandémie sera sous contrôle et que la vie reviendra à la normale.»

«Pour Correos de México, la création d'un timbre commémoratif à l'occasion de la pandémie de COVID-19 était une manière d'honorer ceux qui ont travaillé en courant des risques», a expliqué Karina López Preciado, Directrice adjointe de la philatélie de la poste mexicaine.

«Cette pandémie est un événement qui marquera l'histoire mondiale du XXI^e siècle. La Direction générale et le service de philatélie de la poste mexicaine ont donc considéré qu'il était nécessaire de reconnaître et de rendre hommage à tous ces professionnels essentiels, qui n'ont pas pu rester chez eux et se protéger du virus comme le reste de la population», a déclaré M^{me} López Preciado.

Le timbre-poste, intitulé «Les héros du quotidien contre la COVID-19», présentait un médecin tenant la Terre dans ses bras. Sur le bord inférieur du timbre, on peut voir des hommes et des femmes en uniforme de travailleurs essentiels: infirmière, personnel de nettoyage, pompier et postier.

Nous espérons que cette série de timbres permettra de diffuser l'idée d'un avenir meilleur lorsque la pandémie sera sous contrôle et que la vie reviendra à la normale

La technique d'illustration était également significative. «Les personnages ont été dessinés avec un style de super-héros de bande dessinée», a expliqué M^{me} López Preciado. Les collectionneurs ont acheté entre 2 et 5% des 100 000 timbres émis. Le reste des timbres a été vendu au grand public.

«Il s'agit d'un hommage à toutes ces personnes anonymes que nous connaissons et qui prennent soin de nous», a indiqué Karina López Preciado. «Cette image est destinée au monde entier. Ces mêmes héros sont présents dans chaque pays.» **TG**



Note de correction du rédacteur en chef

J'écris à propos de l'article «La diversification est fondamentale pour la croissance du secteur postal», paru dans l'édition hiver 2020 de la revue UNION POSTALE. Après avoir lu le contenu, je souhaiterais signaler que certains des éléments cités dans l'article peuvent prêter à confusion.

Je me réfère en particulier à la phrase d'introduction: «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.»

S'il est certainement vrai que les recettes d'exploitation en termes nominaux ont crû ces dernières années, et que les activités des opérateurs postaux ne se limitent plus à la simple distribution du courrier, il convient cependant de constater que, en termes «réels»¹, le secteur postal a sous-performé par rapport à l'économie réelle durant la dernière décennie.

Cette tendance, connue sous le nom de «découplage postal», est un phénomène du XXI^e siècle qui s'est essentiellement manifesté au cours de la dernière décennie. Il coïncide avec beaucoup de changements structurels que connaissent toutes les économies dans le monde et il suscite deux observations importantes concernant les services postaux.

Premièrement, les facteurs de croissance dans l'économie réelle semblent moins jouer en faveur des services postaux, ce qui inverse la tendance historique qui prévalait depuis le XIX^e siècle. Au cours de la dernière décennie, l'avènement de la numérisation et un cadre réglementaire exigeant ont poussé de nombreux opérateurs postaux à restructurer leurs activités. Bon nombre de ces opérateurs ont réussi la transition, mais globalement les bénéfices de la transformation doivent encore se matérialiser pour le secteur dans son ensemble.

Deuxièmement, de manière générale, l'écart dont il est question se creuse. Durant la période allant de 2007 à 2017, l'économie réelle a affiché en moyenne une croissance annuelle de 3,3%, alors que les recettes d'exploitation réelles des postes ont augmenté au rythme beaucoup moins élevé de 1,2% par an. Ces chiffres contrastent avec l'expansion observée entre 1996 et 2006, période pendant laquelle l'économie réelle a augmenté à un rythme de 3,9%, un taux qui correspondait à celui des recettes d'exploitation réelles des postes. Par conséquent, l'écart entre les deux indices s'est creusé, passant de moins de 1% en 2006 à 21,5% en 2017.

Les opérateurs postaux ressentent déjà les effets de la détérioration de l'environnement économique. En 2021, il est probable qu'ils soient contraints d'opérer dans un contexte de faibles investissements et de coûts opérationnels accrus. Il reste à voir si la hausse de la demande en matière de colis et de services logistiques compensera au moins partiellement le ralentissement économique.

La COVID-19 aura indubitablement fait un trou dans les recettes des opérateurs postaux à la fin de 2020. En prenant comme référence la prédiction de -5,2% pour le produit intérieur brut global avancée par la Banque mondiale, la perte totale de recettes pour le secteur postal en 2020 a fait l'objet d'une estimation (prudente), et elle pourrait se chiffrer entre 4,5 et 6,5 milliards de DTS.

Pour le moment, le rythme de croissance observé pour les colis et les services logistiques n'est pas suffisamment fort pour que les opérateurs postaux puissent assurer une transformation sans heurts de leurs services sur le long terme. La situation reste par conséquent délicate.

¹ «En termes réels» signifie l'ajustement des recettes en termes de parité de pouvoir d'achat et la prise en considération de l'inflation.

Zoran Stevanović,
SPÉCIALISTE «ÉVALUATION DES
PERFORMANCES», UNITÉ EMS

«La transition vers le télétravail a constitué un défi, car elle m'a obligé à changer complètement mes habitudes dans la manière de travailler jusqu'ici. Heureusement, mes collègues vivant dans d'autres pays ont rapidement réussi à s'adapter avec succès à nos besoins exceptionnels en communication. Les travaux que nous avons planifiés ont abouti à la mise en œuvre de l'outil EMS SMART, ce qui témoigne de la force de l'Unité EMS pour permettre la bonne continuation du service EMS. Mais les réunions physiques me manquent, car elles constituent une occasion unique pour être créatif et laisser une trace durable. J'espère que nous retournerons bientôt normalement au bureau.»

Youriy Spiriev
EXPERT RÉGIONAL ET COORDONNATEUR
RÉGIONAL DE PROJET POUR LA RÉGION
EUROPE ET CEI

«Ma façon de travailler a profondément changé. Avant la pandémie, j'avais l'habitude de beaucoup voyager et de visiter plein de régions. La préparation des réunions sur le terrain (ateliers, conférences régionales, etc.) nécessitait beaucoup de coordination et de rencontres avec mes homologues. Aujourd'hui, en raison des interdictions de voyager en vigueur depuis mars 2020, j'ai dû bouleverser quasiment toutes mes habitudes de travail et commencer à tout faire en ligne. Utiliser des plates-formes de communication telles que WebEx, MSO Teams, Voice Boxer et Zoom me met parfois de la pression. Travailler à la maison ne remplacera jamais les événements en présentiel et le réseautage réel.»

Sékou Ouattara
EXPERT «GOUVERNANCE ET
CONTRÔLE INTERNE»

«La pandémie mondiale de COVID-19 a posé beaucoup de difficultés, particulièrement dans les environnements professionnels. Notre routine de travail a été considérablement perturbée et la pandémie nous a conduits à profondément remanier nos conditions de travail. Le programme «Gouvernance et contrôle interne», comme les autres programmes de l'UPU, a dû s'adapter au nouveau contexte. Les interactions en personne avec les collègues et avec les partenaires externes ont maintenant laissé place aux interactions virtuelles, qui n'offrent pas forcément les mêmes avantages. Malgré cette situation exceptionnelle, nous sommes déterminés à accomplir notre mission, et c'est ce que nous avons fait ces derniers mois.»

Dawn Wilkes
CHEF DU PROGRAMME «SÉCURITÉ
POSTALE»

«La pandémie continue de nous obliger à nous adapter à l'évolution de la situation, et les professionnels de la sécurité postale se retrouvent en première ligne face aux difficultés. La distanciation sociale a nécessité la modification de la disposition physique et de la sécurité des bâtiments. La formation visant à garantir la conformité avec la kyrielle de nouveaux protocoles se poursuit. La combinaison du travail à distance et du travail sur place pose de nouveaux défis à la cybersécurité. L'adaptation et l'innovation maintenant et après la pandémie sont impératives. Les professionnels de la sécurité n'ont jamais été autant sollicités que maintenant pour aider à créer un nouveau monde plus sûr.»

Marinela Lita
EXPERTE «COMPTABILITÉ»,
DIRECTION DES FINANCES

«Les conséquences de la pandémie sur les travaux de comptabilité financière ont été significatives en termes de procédures de travail, car la plupart des processus internes s'appuyaient sur des supports papier. La pandémie a nécessité l'ajustement immédiat des flux de travail pour garantir l'efficacité du télétravail. La soumission des documents pour les visas, les contrôles et l'approbation des paiements sont maintenant réalisés par voie électronique. Le télétravail a accéléré la mise en œuvre du projet de comptabilité sans support papier, et nous aurons bientôt une solution à long terme stable pour la gestion et le stockage électroniques des documents financiers.»

Choy Han ChumCHEF DE L'UNITÉ DU FONDS POUR
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE
SERVICE

«Dans les situations les plus difficiles, les gens stimulent leur créativité jusqu'à la limite. Cela vaut pour l'équipe du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service. «Faire autrement» est devenu le mot d'ordre. La COVID-19 nous a poussés à déplacer notre réflexion sur les moyens d'aider les opérateurs postaux à fournir des services postaux et à assurer la continuité de leurs opérations. Nous avons aidé les postes à installer des consignes à colis pour la collecte et la distribution du courrier sans contact, établi des bureaux de poste mobiles et fourni de l'équipement de protection individuelle au personnel postal. Le projet de données électroniques pré-alables du fonds commun du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service, destiné à 143 opérateurs postaux, a été lancé au plus fort de la pandémie, et le déploiement du système de déclaration en douane dans le monde a été fait à distance depuis Berne.»

Olfa MokkaDEMCHEF DU PROGRAMME «PHILATÉLIE ET
COUPONS-RÉPONSE INTERNATIONAUX»

«En raison de la pandémie, l'équipe du programme «Philatélie et coupons-réponse internationaux» a fait face à certains changements, notamment la gestion à distance de ses activités physiques – distribution de timbres-poste, coupons-réponse internationaux et collection philatélique universelle. Nous avons organisé de nombreux événements en ligne, comme l'assemblée générale de l'Association mondiale pour le développement de la philatélie, le premier webinar philatélique international, auquel 52 participants ont pris part, et la sélection du nouveau modèle du coupon-réponse international pour le cycle d'Abidjan. Notre équipe a participé à plusieurs forums en ligne et a continué à soutenir les postes et d'autres partenaires au moyen de messages électroniques, de vidéoconférences et de bulletins d'information.»

Aude MarmierASSISTANTE AU SEIN DU PROGRAMME
«TRANSPORT»

«L'affirmation selon laquelle la pandémie a accéléré la numérisation est également valable pour nous. Depuis que le télétravail a commencé, nous communiquons principalement par messages électroniques et par réunions en ligne, et je dirais que cela a eu des effets bénéfiques sur l'efficacité de nos communications. J'apprécie de travailler à la maison, dans un environnement très calme dont j'ai la chance de bénéficier. Mais rien ne peut remplacer l'interaction avec les collègues et les supérieurs au travail. Tout se passe bien, car il y a un esprit d'équipe fort dans les deux équipes avec lesquelles je travaille: «Qualité de service» et «Intégration de la chaîne logistique».

Rasyidah L. Abdoerrachman

EXPERTE EN RESSOURCES HUMAINES

«La pandémie mondiale de COVID-19 a profondément affecté le département des ressources humaines. Grâce à une communication efficace et à une étroite collaboration avec les collègues à tous les niveaux, notre équipe dynamique a été capable de gérer avec succès les problèmes relatifs au personnel. Nous avons joué un rôle actif dans la communication au personnel et aux retraités des informations émanant de l'ONU et de l'Office fédéral de la santé publique de la Suisse concernant la COVID-19. Notre équipe a numérisé ses activités en créant des fichiers électroniques, en automatisant l'envoi des fiches de paie, et en organisant des formations et des recrutements en ligne. Pour la santé et la sécurité du personnel, le Directeur général de l'UPU a imposé une interdiction de voyages, ce qui a ainsi minimisé les émissions de carbone et eu une incidence positive sur notre planète.»

Tous les articles de cette
rubrique ont été rédigés par
Olena Muravyova

Sandrine DiffoQUALITY ASSURANCE LEAD SOFTWARE
DEVELOPER, CENTRE DE TECHNOLOGIES
POSTALES

«Je travaille dans l'informatique, j'ai donc l'habitude de me connecter à une machine pour résoudre un problème ou pour réaliser des tâches de suivi. Toutefois, je n'aurais jamais imaginé que nous passerions une année à travailler à distance; mais c'est pourtant ce que la COVID-19 a provoqué. Étant donné que le travail d'équipe est essentiel dans mon domaine, le principal défi a été de garder le même niveau d'efficacité. On ne peut plus discuter des problèmes en personne. Néanmoins, travailler de la maison nous a poussés à rechercher davantage les résultats, car nous devons aller directement à l'essentiel. Mais les contacts sociaux au bureau me manquent.»

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 | Été 2021



LES FEMMES et LA POSTE



UNION POSTALE




UNION POSTALE
ÉDITION ÉTÉ
**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 !

 UPU_UN	 universalpostalunion
 universalpostalunion	 UPU_UN
 universal_postal_union	
 Universal Postal Union	

