

UNION POSTALE

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



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



UN ADIEU CHALEUREUX



COIN MULTIMÉDIA

Voice Mail

Transmettre les récits qui composent la poste



Voice Mail propose des récits de la poste à travers le monde. L'animateur expérimenté de ce podcast, Ian Kerr, fondateur de Postal Hub Podcast, s'entretient avec les personnes qui distribuent le courrier, avec les décideurs qui influencent le secteur et avec tous ceux qui travaillent activement en coulisses à faire avancer les choses.

Abonnez-vous à votre plate-forme de streaming favorite et écoutez: <https://www.upu.int/fr/Actualités-et-médias/Podcast>



DIGITAL UNION



«Digital Union» est le bulletin mensuel de l'UPU, qui diffuse des actualités et des informations sur les activités de l'institution spécialisée des Nations Unies en charge des questions postales.

Souscrivez pour rester informé des dernières évolutions dans le domaine postal:
<https://www.upu.int/fr/Actualités-et-médias/Bulletin-d-information>



POSTAL MATTERS



Le blog «Postal Matters» de l'UPU présente des perspectives inédites sur le secteur postal international ainsi que sur ses avancées technologiques et ses dernières innovations. Les opérateurs postaux et les autres acteurs du secteur postal peuvent nous envoyer leurs réflexions, points de vue et perspectives sur l'avenir de la poste, le commerce électronique, le développement durable, l'inclusion financière ou tout autre sujet apparenté.

Lisez les derniers articles parus:
<https://www.upu.int/fr/Actualités-et-médias/Blog>

Pour y faire figurer votre blog postal, contactez-nous à communication@upu.int.



6 AVANT-PROPOS Merci!

7 NOTE DE LA RÉDACTION Vagues de changements

9 EN BREF L'UPU annonce le thème du concours international de compositions épistolaires et de la Journée mondiale de la poste pour 2022

10 L'Union postale universelle discute d'écologie à PARCEL+POST-EXPO

12 Qui fait quoi à l'UPU Abdellatif Meskine, coordonnateur, Cabinet et affaires concernant les Conseils (Chef de Cabinet)

38 L'ÉPOPÉE DE LA POSTE Tenir les rênes de l'Union

40 SOLUTION SOUS LES PROJECTEURS Les services postaux dans le creux de votre main

46 FLASH INFO



8

EN BREF

Les deux Conseils lancent les travaux de la nouvelle Stratégie postale d'Abidjan

Le Conseil d'exploitation postale et le Conseil d'administration ont tenu leurs premières sessions après le Congrès d'Abidjan 2021, démarrant les travaux de la nouvelle stratégie de l'organisation pour 2021-2025.

15

EN BREF

Une nouvelle étude de l'UPU sur la rémunération marque le cinquante- naire des frais terminaux

À la mi-novembre 2021, l'équipe chargée de la rémunération de l'UPU a publié une nouvelle étude décrivant l'évolution du système de frais terminaux au cours des cinquante dernières années. La publication, intitulée «Frais terminaux – De nouvelles frontières pour un monde en pleine mutation», analyse les principaux facteurs politiques et du marché qui ont façonné et façonnent encore le système de rémunération.



30

ENTRETIEN

Changer la latitude de l'activité postale

Anirudha Bansod, Président-Directeur général de Post Fiji, explique à Union Postale les nouveautés et les perspectives de l'opérateur postal de Fidji, qui a célébré son 150^e anniversaire en 2021.

16

EN COUVERTURE

UN ADIEU CHALEUREUX

Lorsque Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Pascal Clivaz, Vice-Directeur général, ont été élus à l'UPU, en 2012, ils ont promis de faire passer l'organisation au niveau supérieur. Neuf ans plus tard, ils reviennent sur les progrès réalisés et l'état actuel de l'Union.

32

REPORTAGE

Les postes partagent leurs réflexions sur les incidences de la COVID-19 à l'occasion de la Journée mondiale de la poste de 2021

Le 8 octobre 2021, l'UPU a célébré la Journée mondiale de la poste en organisant une cérémonie hybride durant laquelle des exposés ont été présentés par des ministres des postes et par des hauts dirigeants postaux du monde entier.

36

Les postes modernisées s'en sortent mieux en période de reprise

La pandémie de COVID-19 a entraîné une perturbation majeure des chaînes logistiques mondiales et accentué les tendances à long terme de recul du courrier au profit des colis et de la logistique.

42

TOUR D'HORIZON

Postes Canada voit l'avenir en vert

Postes Canada a lancé un plan environnemental ambitieux pour rendre ses opérations plus durables au cours des décennies à venir.

44

TOUR D'HORIZON

SAPO investit dans l'avenir grâce à un programme d'alphabétisation

Depuis de nombreuses années, l'opérateur postal de l'Afrique du Sud, South African Post Office (SAPO), joue un rôle important dans la lutte contre la pauvreté dans le pays.

UNION POSTALE

UNION POSTALE est la revue phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en quatre langues, la publication couvre les activités de l'UPU, les informations internationales et les innovations du secteur postal.

Le magazine publie des articles de fond sur des sujets techniques novateurs ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. UNION POSTALE est distribué aux 192 Pays-membres de l'UPU, à des milliers de décideurs issus de gouvernements et de postes ainsi qu'à d'autres acteurs du secteur qui voient le magazine comme une précieuse source d'information.

UNION POSTALE est publié en allemand, en anglais, en arabe, en chinois et en français.

L'UPU n'est pas responsable des produits et services promus par les publicitaires tiers et ne garantit pas la véracité des déclarations de ces derniers. Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU.

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

Hiver 2021

Saison du pays de publication

RÉDACTRICE EN CHEF:
Kayla Redstone (KR)

AUTEURS: Helen Norman (HN), Tara Giroud (TG) and Sonja Denovski (SD)

GRAPHISME: Sonja Denovski
IMPRESSION: Imprimerie de l'UPU
ABONNEMENTS:

publications@upu.int

PUBLICITÉ:

kayla.redstone@upu.int

PHOTO DE COUVERTURE:
Sophia Bennett

CONTACT:
UNION POSTALE
Bureau international
de l'Union postale universelle
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE
TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11
ADRESSE ÉLECTRONIQUE:
kayla.redstone@upu.int

SITE WEB:
www.upu.int/fr/Actualités-et-médias



MERCI!

Chers lecteurs, chers collègues, chers amis, le temps est venu pour moi de vous dire au revoir en qualité de Directeur général du Bureau international de l'Union postale universelle.

J'ai mis ma passion du secteur postal au service de mon travail à la tête de cette organisation. Ces neuf dernières années ont été parmi les plus gratifiantes de ma longue carrière dans le secteur postal. Je serai éternellement reconnaissant aux membres de l'UPU qui ont confié les plus hautes responsabilités du secteur à moi-même ainsi qu'à Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, à Doha, et qui ont renouvelé leur confiance à Istanbul.

Comme nous l'avons appris des premiers audits de l'organisation, les plus grands risques pour l'UPU étaient liés à son rôle et à sa pertinence. Depuis le départ, notre objectif était de prendre des mesures concrètes pour transformer et réformer l'Union afin d'en faire un pilier solide du secteur postal qui correspond à ses besoins.

«L'UPU est plus forte et plus résiliente qu'elle ne l'était lorsque nous en avons pris les rênes, en 2013, avant tout grâce à la solidarité et à la persévérance de ses membres.»

Rien ne s'obtient facilement. La transformation est toujours un processus difficile au cours duquel de nombreuses difficultés se sont fait jour. Mais si nous avons eu des opinions divergentes, nos regards étaient tournés vers la même destination. Je suis fier et honoré de dire que nous avons réussi à l'atteindre. L'UPU est plus forte et plus résiliente qu'elle ne l'était lorsque nous en avons pris les rênes, en 2013, avant tout

grâce à la solidarité et à la persévérance de ses membres.

Par l'engagement partagé de nos Pays-membres, nous avons été en mesure de modifier la façon dont l'Union fonctionne. Nous l'avons rendue plus efficace par des changements apportés aux opérations, mais également plus inclusive de manière à intégrer toutes les régions et tous les niveaux de développement. Ces améliorations ont payé alors que nous traitions la délicate question des frais terminaux et que nous affrontions les difficultés posées par une pandémie mondiale.

Alors que je remets les clés de cette organisation à votre nouveau Directeur général, le très compétent Masahiko Metoki, je n'ai qu'un seul message pour vous: rappelez-vous que, avec un objectif commun, l'UPU est capable de tout faire lorsqu'elle mobilise ses compétences collectives. Gardez cela à l'esprit lorsque vous travaillerez à l'ouverture de l'Union aux acteurs du secteur postal élargi lors du Congrès extraordinaire de 2023.

Avec MM. Metoki et Marjan Osvald, le nouveau Vice-Directeur général, vous êtes entre de bonnes mains. Je ne doute pas qu'ils poursuivront la transformation de notre grande Union. Je leur souhaite le meilleur dans leurs efforts en la matière.

À tous les membres de l'UPU, je souhaite vous remercier une dernière fois pour votre implication, votre confiance et votre amitié. Au personnel du Bureau international, je dis merci pour votre soutien et votre dévouement inébranlable pour cette Union.

Je pars avec beaucoup de très bons souvenirs alors que je dis adieu à celle que je considère comme ma deuxième maison, Berne, et que je retourne au Kenya.

Sincèrement vôtre,

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

NOTE DE LA RÉDACTION

VAGUES DE CHANGEMENTS

En cette fin d'année 2021, les changements sont nombreux à l'UPU.

Ce numéro d'UNION POSTALE présente les réflexions de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international, qui se préparent à remettre l'organisation à l'équipe de direction nouvellement élue en janvier 2022. Nous avons pu échanger avec eux pour connaître leurs points de vue sur les réalisations accomplies au cours de leurs neuf années à la tête de l'institution spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal et sur les questions urgentes auxquelles l'organisation doit encore faire face au moment de passer le flambeau à Masahiko Metoki et Marjan Osvald.

Le passage de 2021 à 2022 marque également la fin de la deuxième année de la pandémie de COVID-19, qui a exercé de nouvelles pressions sur un secteur en pleine transformation. Les lecteurs apprécieront également la vue d'ensemble des performances du secteur en 2021 par Mauro Boffa, économiste à l'UPU, qui a analysé les résultats collectés dans le cadre de la publication de l'UPU intitulée «Perspectives économiques postales 2021».

Dans un entretien spécial accordé à UNION POSTALE, Anirudha Bansod, Président-Directeur de Post Fiji, présente les défis auxquels sont confrontés les petits États insulaires en développement ainsi que des conseils pour les surmonter.

Postes Canada et la poste sud-africaine partagent leurs expériences sur deux initiatives de développement durable – l'une visant à accroître la durabilité environnementale et l'autre faisant jouer à la poste un rôle central dans l'accès inclusif à l'éducation.

Bonne lecture!

Kayla Redstone, Rédactrice en chef

Les deux Conseils lancent les travaux de la nouvelle Stratégie postale d'Abidjan

Le Conseil d'exploitation postale et le Conseil d'administration ont tenu leurs premières sessions après le Congrès d'Abidjan 2021, démarrant les travaux de la nouvelle stratégie de l'organisation pour 2021-2025.

TEXTE: Kayla Redstone



En ouvrant la réunion du Conseil d'administration (CA), l'organe de supervision de l'Union, Bishar A. Hussein, Directeur général, a souligné la «période tumultueuse» à laquelle l'organisation est confrontée, encourageant les membres du CA à travailler rapidement pour rendre le travail de l'Union plus efficace.

«La pandémie de COVID-19 a contraint les postes à faire preuve de créativité, d'adaptabilité et d'innovation. C'est dans ce contexte que le CA joue un rôle clé en répondant aux défis auxquels l'UPU est confrontée» a-t-il indiqué.

La session était la première pour la nouvelle présidence du CA, assurée par la République de Côte d'Ivoire, représentée par Isaac Gnamba-Yao, Directeur général de La Poste de Côte d'Ivoire, et la nouvelle présidence du Conseil d'exploitation postale (CEP), assurée par la France, représentée par Jean-Paul Forceville, Directeur des relations européennes et internationales de La Poste (France).

Selon M. Gnamba-Yao, la transformation du secteur et l'ouverture de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi seront au nombre des priorités du CA lors de ce cycle.

«Il s'agit de domaines dans lesquels des décisions importantes seront prises. Ce sont des sujets qui causeront des frictions, mais que nous devons aborder pour que le secteur se redresse», a-t-il expliqué.

Selon M. Forceville, «il est indispensable que les travaux démarrent rapidement, car le secteur évolue très vite et l'UPU doit être capable de suivre ce rythme. Les enjeux sont très importants.»

Un nouvel ensemble de pays ont été élus dans les deux organes de décision lors du Congrès d'Abidjan en août dernier. La nouvelle composition reflétait également, pour la première fois, les réformes décidées lors du Congrès extraordinaire de 2018 afin d'assurer la représentation équitable de chaque région au sein du CEP. Pour mener à bien ce projet, les membres de l'UPU ont élu 48 nouveaux membres au CEP, alors qu'ils étaient 40 lors du cycle précédent.

Prochaines étapes

Le CA s'est penché sur l'ouverture de l'organisation aux acteurs du secteur postal élargi lors de sa première session. Les membres ont décidé de créer une équipe spéciale qui examinera cette question en 2022. Le Congrès extraordinaire de 2023 prendra des décisions sur les étapes de cette ouverture.

Le CEP a présenté un plan pour traiter un certain nombre de questions visant à moderniser les aspects techniques et opérationnels, notamment l'échange de données électroniques préalables (EAD) pour répondre aux exigences réglementaires sécuritaires et douanières.

Au cours de ce cycle, le CEP poursuivra ses travaux afin d'améliorer la qualité et la conformité des échanges des EAD et de renforcer la sécurité postale mondiale, en surmontant les obstacles qui entravent l'adoption des technologies au niveau mondial, à savoir les perturbations causées par la pandémie de COVID-19, les modifications réglementaires persistantes et les disparités opérationnelles entre les régions.

Les Pays-membres du CEP se sont réunis du 22 au 24 novembre et ceux du CA les 25 et 26 novembre. Les prochaines sessions se tiendront du 9 au 20 mai 2022. **KR**

L'UPU annonce le thème du concours international de compositions épistolaires et de la Journée mondiale de la poste pour 2022

L'UPU a révélé que le thème retenu pour la Journée mondiale de la poste en 2022 est «La poste pour la planète». Ce thème souligne le rôle des opérateurs postaux dans le soutien aux activités faisant face au changement climatique.

TEXTE: Helen Norman



En cohérence avec le thème de la Journée mondiale de la poste, l'UPU a également révélé celui du concours international de compositions épistolaires pour les jeunes en 2022. Il sera demandé aux participants de cette année d'écrire une lettre à une personne influente pour lui expliquer pourquoi et comment elle devrait agir contre le changement climatique. Selon l'UPU, ce thème permettra aux jeunes personnes, qui se sentent souvent exclues des discussions concernant la crise climatique, de demander des changements.

Dans son allocution à l'occasion de la Journée de l'enfance, le 20 novembre, Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, a souligné l'importance du concours international de compositions épistolaires, qui célébrait en 2021 son 50^e anniversaire: «Depuis plus de cinquante ans, le concours international de compositions épistolaires de l'UPU incite les enfants et les jeunes à écrire avec passion sur le monde qui les entoure. Leurs points de vue

et leurs idées ont permis d'améliorer notre compréhension de cette planète.»

Le concours international de compositions épistolaires pour les jeunes a été créé en 1971 et encourage depuis cinquante ans les jeunes gens âgés de 9 à 15 ans à écrire des lettres sur un thème donné. Ce concours a été mis en place pour sensibiliser les jeunes personnes à l'importance du rôle que les opérateurs postaux jouent dans la société et pour les pousser à développer leurs compétences écrites. Il est associé à l'Objectif de développement durable 4 des Nations Unies, portant sur la qualité de l'éducation.

L'UPU choisit le thème, puis les pays participants organisent un concours au niveau national par le biais de leur poste. Les participations sont transmises par l'opérateur postal national; chaque pays sélectionne un gagnant et transmet sa candidature à l'UPU avant le 5 mai. La personne gagnante est choisie par un jury international et annoncée à l'occasion de la Journée mondiale de la poste.

En 2021, 39 pays ont pris part au concours et plus de deux millions de lettres ont été écrites. Au Viet Nam, plus d'un million d'élèves ont participé. L'Algérie, la République populaire de Chine, le Kirghizistan, la Zambie et le Zimbabwe ont également eu un grand nombre de participants. La gagnante de l'année dernière était Nubaysha Islam, 14 ans, du Bangladesh, qui a écrit une lettre à sa petite sœur Amal selon le thème de 2021: «Écris une lettre à un membre de ta famille au sujet de ton expérience de la COVID-19».

À la question de savoir quels conseils elle donnerait aux jeunes personnes souhaitant participer en 2022, Nubaysha a répondu à UPU News: «Je dirais de rester fidèles à vos convictions. Écrivez ce en quoi vous croyez vraiment. Si vous croyez vraiment en quelque chose, essayez d'insister sur ce point, informez les autres, essayez de faire bouger les choses.» **HN**



Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, a participé à un débat sur la transformation numérique lors de PARCEL+POST EXPO 2021

L'Union postale universelle discute d'écologie à PARCEL+POST-EXPO

L'UPU a tenu son Forum des leaders mondiaux annuel avant l'exposition annuelle, au cours duquel les dirigeants postaux du monde entier ont discuté des moyens permettant de faciliter les échanges mondiaux de façon durable.

TEXTE: Tara Giroud

Les postes s'adaptent à une situation mondiale dans laquelle la COVID-19 affecte toujours la vie quotidienne, le commerce électronique poursuit sa croissance et le changement climatique impacte les moyens de communication à l'échelle mondiale et donc la façon dont les postes doivent fonctionner.

L'UPU est prête à servir le secteur, a déclaré Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, lors de l'édition de 2021 de PARCEL+POST-EXPO, à Vienne (Autriche), en octobre. L'UPU peut aider à adapter les services postaux aux nouvelles technologies, à moderniser l'image de la poste et à faciliter l'inclusion sociale et financière.

«Nous avons les outils, mais nous avons besoin de financement», a indiqué M. Clivaz.

Les dirigeants postaux ont partagé leurs expériences et leurs stratégies lors du Forum des leaders mondiaux, qui s'est déroulé en ligne avant PARCEL+POST-EXPO. Ils ont discuté de l'impact de la pandémie, des efforts de modernisation et des objectifs que visent des opérations durables.

Pour la première fois, la poste islandaise a vu les revenus des colis dépasser ceux des lettres, a déclaré Þórhildur Ólóf Helgadóttir, sa dirigeante.

La tendance devrait se poursuivre. De nombreuses entreprises et administrations islandaises se sont engagées à ne plus

envoyer de lettres après 2025, a-t-elle précisé, ajoutant que la politique en faveur du climat a conduit les entreprises à envoyer des factures électroniques.

À cette fin, la poste islandaise a investi dans des solutions permettant de renforcer ses liens avec ses clients et de réduire les coûts.

Les effectifs ont été réduits de 822 à 556 personnes, une application de suivi des colis a été développée, les casiers à colis sont passés de huit emplacements à 50, une nouvelle machine de tri des colis traite 4000 colis par heure contre 800, et le portail d'assistance comprend une fenêtre de conversation instantanée.

«Notre objectif n'a pas changé au fil des ans. Il consiste à mettre en relation les personnes, les entreprises et les communautés grâce à nos services, et nous continuerons ainsi.»

En outre, les exigences en matière de données électroniques préalables aideront les postes à atteindre leurs objectifs en accélérant la distribution tout en réduisant les coûts et les erreurs.

«Je pense que c'est une situation gagnant-gagnant», a précisé M^{me} Helgadóttir.

Pour Correos de Mexico, la pandémie a été l'occasion de repenser la stratégie commerciale de la poste, a indiqué Rocío Bárcena, sa Directrice générale.

Le commerce électronique a augmenté de 81% et les microentreprises et les petites et moyennes entreprises ont migré vers les canaux numériques pour promouvoir leurs produits dans tout le pays, a-t-elle expliqué, rendant les services logistiques indispensables.

«Plus qu'un obstacle, l'augmentation de la demande logistique a été la meilleure occasion de transformer nos services en lançant un processus de rénovation et de modernisation technologique afin de garantir aux consommateurs la localisation réelle de leurs colis grâce à la traçabilité en ligne depuis notre site Web commercial», a précisé M^{me} Bárcena.

PostNord, selon sa dirigeante, Annemarie Gardshol, souhaite mener le secteur vers une économie à faible émission de carbone.

En 2020, PostNord a atteint son objectif de réduction des émissions de carbone



Le Forum des leaders mondiaux de l'UPU s'est déroulé en ligne

de 40% par rapport à 2009. Un tiers de ses véhicules sont électriques, et les transports lourds utiliseront des biocarburants autant que possible.

«Ce succès nous a encouragés à intensifier encore nos efforts», a ajouté M^{me} Gardshol.

PostNord a pour objectif de ne plus utiliser de combustibles fossiles d'ici à 2030, de réduire encore de 40% ses émissions de carbone d'ici à 2025 et d'éliminer les émissions sur le dernier kilomètre d'ici à 2027.

PostNord a formé une coalition d'acteurs influents du secteur qui coopèrent pour faire circuler des poids lourds commerciaux sans carburant fossile d'ici à 2050, a-t-elle conclu. **TG**

Les postes s'adaptent à une situation mondiale dans laquelle la COVID-19 affecte toujours la vie quotidienne, le commerce électronique poursuit sa croissance et le changement climatique impacte les moyens de communication à l'échelle mondiale et donc la façon dont les postes doivent fonctionner.



Derek Osborn a animé le Forum des leaders mondiaux de 2021



Nom

Abdellatif Meskine

Direction

**Direction du Cabinet
(DIRCAB)**

Fonction

**Coordonnateur, Cabinet
et affaires concernant les
Conseils (Chef de Cabinet)**

Nationalité

Marocain

Langues

anglais, arabe, français

Il n'y a jamais de journée calme au Cabinet du Bureau international, raconte Abdellatif Meskine, le coordonnateur du bureau.

Selon M. Meskine, son bureau voit chaque jour passer des centaines de pages de demandes destinées à la Direction générale du Bureau international de l'UPU. C'est une tâche qui nécessite une coordination multidimensionnelle et de l'agilité concernant l'établissement des priorités puisque de nombreuses demandes parviennent au bureau en même temps et la plupart requièrent une réponse immédiate. Son équipe est également responsable de la préparation des sessions du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale ainsi que des Congrès.

«Être chef de Cabinet n'est pas une fonction de notoriété, mais c'est plutôt une fonction de crédibilité, explique M. Meskine. Entre traiter les dossiers entrants, renseigner les Directions, faciliter les décisions de la Direction générale, organiser et lancer les comités, faire les procès-verbaux et suivre les actions, il faut toujours être serein et serviable.»

Outre la gestion de la coordination avec tous les aspects du Bureau international, le chef de Cabinet doit satisfaire les besoins de trois supérieurs: le Directeur du Cabinet, le Vice-Directeur général et le Directeur général lui-même.

Il attribue le mérite de la gestion de l'immense charge de travail à son équipe: «La vigilance, la patience et le professionnalisme de l'équipe du Cabinet font qu'en fin de journée toutes les actions sont mises en place ou bien planifiées pour la suite.»

Sa carrière complète à la poste l'avait déjà préparé à prendre en charge ces fonctions difficiles.

«Je peux dire que le travail à la poste m'a permis d'acquérir le métier sur les plans commercial et opérationnel, mais également la gestion des projets et surtout celle des équipes», explique-t-il.

M. Meskine a travaillé pour Poste Maroc pendant vingt ans à différentes fonctions, notamment l'organisation interne des bureaux de poste, la direction d'une région entière, puis la gestion commerciale et opérationnelle du courrier et des colis au niveau du

siège. L'une de ses principales réussites a été d'aider la poste à obtenir la certification de qualité de l'UPU au niveau B, puis A. Il a également contribué aux groupes de travail de l'UPU au nom du Maroc.

«Avant d'intégrer l'UPU, j'ai dirigé les travaux des frais terminaux de la région arabe et animé le groupe en charge des développements des marchés. J'ai par ailleurs assuré des missions de consultant auprès de certains pays dans mes domaines d'expertise, ce qui m'a motivé à intégrer l'UPU pour mieux contribuer au développement de la région dans le cadre de la stratégie de l'UPU», ajoute-t-il.

Lorsqu'il a rejoint l'UPU, en 2012, M. Meskine a coordonné le programme chargé de la région arabe et de la formation au sein de la Direction de la coopération au développement. Il a ensuite assumé les mêmes responsabilités pour la région Afrique, avant de rejoindre le Cabinet en 2017.

À la question de savoir quel est l'aspect de son travail qu'il préfère, il répond: «La grande satisfaction, c'est également de voir le programme du Directeur général et du Vice-Directeur général réalisé de manière optimale en termes de temps et de résultats. À chaque journée son histoire. À chaque année son Congrès.»

«C'était un plaisir et un honneur d'avoir eu cette expérience unique malgré les défis auxquels on peut penser», raconte-t-il.

Bien que les travaux du Cabinet le tiennent occupé, M. Meskine veille à consacrer du temps à l'éducation de ses deux enfants, à prendre des nouvelles de ses parents et à explorer la Suisse et sa culture.

Son intérêt pour les infimes détails du fonctionnement des choses s'étend également à sa vie privée. Il consacre une partie de son temps libre à comprendre le système de fonctionnement des montres suisses.

«Bricoleur comme je suis, je me suis aventuré progressivement dans l'entretien externe, nettoyage, changement de bracelets, de piles, polissage, etc., comme activité qui m'a aidé à me détresser de la charge de travail quotidienne générée au niveau du bureau», explique-t-il. **KR**

Le nouvel outil LAHSO, coordonné par l'équipe du Cabinet, permet aux pays d'établir des liens entre eux

En novembre, le Bureau international a lancé une nouvelle application moderne, LAHSO, pour compiler la liste des adresses, des chefs et des fonctionnaires supérieurs des entités postales.

Cette mise à niveau a été coordonnée par l'équipe du Cabinet, composée de Abdellatif Meskine, coordonnateur, et Laetitia Biolley, assistante au programme. Le projet s'est déroulé sur les deux dernières années avec un travail de développement en interne réalisé par le Centre de technologies postales.

LAHSO est plus dynamique et simple d'utilisation et permet la saisie et l'extraction de données par les personnes désignées par leurs autorités. L'application est destinée à être utilisée par les Pays-membres de l'UPU, les Unions restreintes et le personnel du Bureau international de l'UPU.

Les personnes autorisées à consulter la liste des adresses peuvent dès à présent:

consulter les contacts des Pays-membres, des Unions restreintes et du Bureau international

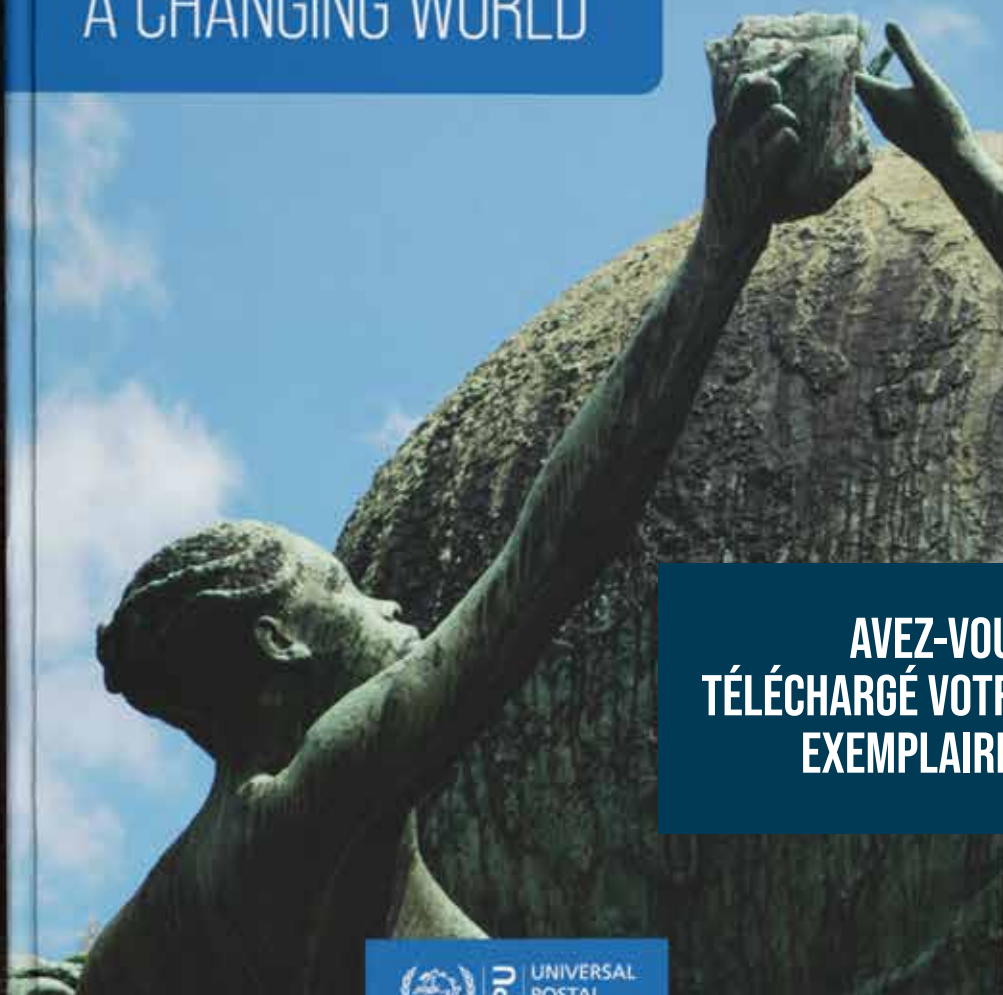
consulter, par le biais de liens Internet, les informations relatives aux organisations des Nations Unies, aux missions permanentes auprès de l'Office des Nations Unies à Genève et à la liste du Corps diplomatique et consulaire en Suisse

extraire les contacts des Pays-membres

Le lancement de ce nouveau système est la preuve de la mise en œuvre réussie des recommandations issues de l'audit interne du Bureau international ainsi que de l'audit du Contrôle fédéral des finances de la Confédération suisse.

TERMINAL DUES

NEW FRONTIERS FOR A CHANGING WORLD



UPU

UNIVERSAL
POSTAL
UNION

AVEZ-VOUS
TÉLÉCHARGÉ VOTRE
EXEMPLAIRE?



Une nouvelle étude de l'UPU sur la rémunération marque le cinquantième des frais terminaux

À la mi-novembre 2021, l'équipe chargée de la rémunération de l'UPU a publié une nouvelle étude décrivant l'évolution du système de frais terminaux au cours des cinquante dernières années. La publication, intitulée «Frais terminaux – De nouvelles frontières pour un monde en pleine mutation», analyse les principaux facteurs politiques et du marché qui ont façonné et façonnent encore le système de rémunération.

TEXTE: Helen Norman

Dans le cadre du système de frais terminaux, chaque opérateur désigné qui reçoit du courrier d'un opérateur désigné d'un autre pays a le droit de percevoir un montant de l'opérateur désigné d'origine pour compenser les coûts encourus pour la distribution de ce courrier.

Paul Schoorl, expert en rémunération à l'UPU, explique que «pour marquer le cinquantième du système de frais terminaux cette année, nous décrivons en détail cette réalisation historique et nous examinons les profonds changements que le système de frais terminaux a connus au cours des cinquante dernières années, ainsi que la manière dont il a été constamment mis à jour et révisé en fonction des conditions du marché et des objectifs politiques».

Selon M. Schoorl, la nouvelle étude constitue une référence importante pour le Conseil d'exploitation postale et le Conseil d'administration de l'UPU, ainsi que pour les autres parties prenantes, qui participent aux travaux d'élaboration des propositions relatives au futur système de rémunération intégrée, qui comprend les frais terminaux. Suite au Congrès d'Abidjan 2021, ces travaux sont réalisés sur la

base du plan de rémunération intégrée, qui constitue la feuille de route devant mener à l'intégration totale des systèmes de rémunération de l'UPU d'ici à 2026.

«Les sections I et II de la nouvelle étude analysent les principales questions politiques et les moteurs de l'évolution des frais terminaux et fournissent la chronologie détaillée du système, précise M. Schoorl. Dans la section III, l'étude se concentre sur les prochaines étapes. Ces prochaines étapes sont déjà en cours et conduiront au développement du futur système de frais terminaux, qui fait partie du système de rémunération intégrée, reliant les tarifs des lettres, des colis et de l'EMS de manière transparente, logique et axée sur le client et le marché.»

M. Schoorl ajoute que la nouvelle étude «contribue à garantir l'équité en matière de connaissances des gouvernements, des décideurs, des opérateurs désignés et des autres parties prenantes concernant les principaux enjeux et moteurs qui sous-tendent le système de frais terminaux, souvent perçu comme un sujet difficile à analyser».

L'étude informe également les lecteurs de la manière dont la rémunération des frais terminaux est examinée, négociée, décidée et mise en œuvre. «Au total, huit domaines sont analysés dans l'étude, ce qui démontre l'ampleur de la complexité de la recherche d'une solution de rémunération répondant aux besoins de nos 192 Pays-membres. Chaque domaine fait l'objet de multiples pressions concurrentes sous forme de demandes opposées sur le système de frais terminaux.»

Le système de frais terminaux joue un rôle clé dans le renforcement du réseau postal mondial. Il facilite l'interopérabilité et contribue à l'économie mondiale en aidant les postes à profiter de la croissance du commerce électronique.

«La poursuite des travaux sur l'intégration et la modernisation du système de rémunération, dans le cadre du plan de rémunération intégrée, représente une grande opportunité pour les opérateurs désignés d'obtenir une rémunération compétitive et rentable pour assurer la viabilité à long terme du service postal universel. Plus précisément, le plan de rémunération intégrée crée le cadre dans lequel le système de frais terminaux sera remodelé en un système de rémunération reflétant la nouvelle réalité dans laquelle les opérateurs désignés traitent et livrent de plus en plus de petits paquets issus du commerce électronique», conclut-il. **HN**

**Consultez ici la publication
«Frais terminaux – De nouvelles
frontières pour un monde en
pleine mutation»:**

[https://www.upu.int/fr/
Publications/Remuneration/
Frais-terminaux](https://www.upu.int/fr/Publications/Remuneration/Frais-terminaux)



UN ADIEU



CHALEUREUX

Lorsque Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, et Pascal Clivaz, Vice-Directeur général, ont été élus à l'UPU, en 2012, ils ont promis de faire passer l'organisation au niveau supérieur. Neuf ans plus tard, ils reviennent sur les progrès réalisés et l'état actuel de l'Union.

TEXTE: Kayla Redstone

L'équipe kényo-suisse a été élue pour la première fois lors du Congrès de Doha 2012 et a entamé un second mandat après sa réélection lors du Congrès d'Istanbul 2016.

«C'est un moment de grande réflexion pour moi, qui me ramène neuf ans en arrière, lorsque j'ai été élu premier Directeur général originaire d'Afrique subsaharienne», a déclaré le Directeur général.

M. Hussein, originaire d'une communauté pastorale reculée du nord-est du Kenya, a mené une carrière enrichissante au sein de la poste avant sa première élection. Le Directeur général est entré au service de Kenya Posts and Telecommunications Corporation en 1984, avant de devenir le premier Postmaster General de Postal Corporation of Kenya, en 1999. Il a ensuite représenté le Kenya à la tête de la délégation du pays auprès de l'UPU, en tant que Président du 24^e Congrès, tenu en 2008,

puis en tant que Président du Conseil d'administration (CA) de 2008 jusqu'à son élection, en 2012.

Son collègue, M. Clivaz, a suivi un parcours similaire dans le secteur postal. Le Vice-Directeur général est entré au service de La Poste Suisse en 1995 en tant que conseiller aux affaires internationales, à une époque où l'opérateur avait entamé sa transformation dans un cadre libéralisé. Il a ensuite occupé le poste de Directeur des affaires internationales et réglementaires avant d'entrer au service de l'UPU, en 2005, en tant que Directeur des finances et de la stratégie.

En repensant à son travail à l'UPU en tant que Directeur des finances et de la stratégie, M. Clivaz se souvient de la volonté d'entreprendre des réformes. Il a mentionné les nouvelles normes que son équipe et lui ont contribué à mettre en œuvre, faisant de l'UPU l'une des premières à adopter les normes comptables internationales du secteur public au sein du système des Nations Unies.

«Il est devenu évident qu'une façon pour moi d'adopter une démarche plus dynamique pour l'UPU était d'occuper une fonction d' élu », a-t-il indiqué.

Avec une telle connaissance du secteur et du fonctionnement de l'institution spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal, les deux hommes étaient prêts à se mettre au travail dès leur élection.



L'adoption à l'unanimité par les pays des modifications au système de frais terminaux à l'occasion du Congrès extraordinaire de Genève 2019 a suscité un tonnerre d'applaudissements de la part des participants

«Nous avons un choix à faire: soit jouer le rôle diplomatique habituel, faire de beaux discours, voyager vers des destinations exotiques, être amicaux avec les Pays-membres et ne rien faire, concrètement, soit examiner l'état de l'Union d'un œil critique, découvrir les défis à relever et prendre le taureau par les cornes en entreprenant des réformes majeures, a expliqué M. Hussein. Nous avons choisi la voie difficile de manière consciente et délibérée.»

Et M. Clivaz d'ajouter: «Nous avons décidé d'agir comme un seul homme – tous les deux ensemble. Personne ne pouvait s'immiscer entre nous deux. Bien sûr, nous n'étions pas toujours d'accord sur la façon de faire les choses, mais au bout du compte, il faut décider ce qui est le mieux pour l'UPU et, à cet égard, nous étions toujours ensemble.»

L'œil sur la cible

En ce qui concerne les priorités qu'il s'est fixées à son arrivée à l'UPU, M. Hussein a fait remarquer: «Ma campagne était fondée sur des promesses de réforme.»

Tout au long de sa campagne électorale, M. Hussein s'est engagé à gérer l'Union et ses ressources de manière plus efficace, à transformer l'organisation et le secteur afin de répondre à l'évolution rapide des attentes des consommateurs et à améliorer la situation des pays en développement qui, selon lui, avaient été délaissés par l'organisation. De même, M. Clivaz s'était engagé en faveur d'une UPU inclusive, efficace et transparente.

M. Clivaz a expliqué: «Dès le début, nous avons réfléchi au format de l'UPU du futur et nous avons élaboré la Vision 2030. C'était le début de notre mandat.»

«Nous avons décidé d'agir comme un seul homme – tous les deux ensemble. Personne ne pouvait s'immiscer entre nous deux.»

**PASCAL CLIVAZ, VICE-DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU**



«Notre idée était de moderniser l'UPU dans de nombreux domaines différents, depuis l'institution jusqu'à la production finale», a-t-il ajouté.

Leurs intentions en matière de réforme étant claires, MM. Hussein et Clivaz ont pris soin d'élaborer un plan d'action concret tenant compte de la situation globale de l'organisation.

«Les six premiers mois de notre mandat ont été consacrés à l'observation», a expliqué le Directeur général.

Ils ont commencé, notamment, par faire réaliser un audit afin de déterminer précisément la nature des principaux risques pour l'organisation. Cet audit a démontré que le rôle et la pertinence de l'UPU, d'une part, et son financement, d'autre part, constituaient deux principales sources de préoccupation.

Le budget à croissance nominale zéro de l'Union a fini par constituer un obstacle à la réalisation des activités au cours des deux cycles considérés. De plus, l'Union avait perdu 13 unités de contribution lors du Congrès de Doha, juste avant le début des mandats de MM. Hussein et Clivaz.

«Je me suis rendu compte que toutes les résolutions, décisions et recommandations qui émanaient du Congrès, plus le budget, ne correspondaient pas, a expliqué M. Hussein. Ce furent quatre années très difficiles avec plus de demandes de la part des Pays-membres, moins de ressources budgétaires et de longues sessions des Conseils.»

Pour faire face à la situation, les premières réformes ont porté sur la restructuration du

«Nous avons choisi la voie difficile de manière consciente et délibérée.»

**BISHAR A. HUSSEIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU**

secrétariat de l'organisation, le Bureau international, pour permettre au personnel de continuer à faire avancer les projets tout en gérant des ressources financières en baisse. Il s'agissait notamment d'assurer une représentation plus équilibrée et plus équitable des genres et des zones géographiques parmi les membres du personnel, a expliqué le Directeur général.

«Aujourd'hui, la répartition de nos cadres supérieurs est assez équitable dans les cinq régions de l'Union et, bien sûr, les femmes sont plus nombreuses à occuper des postes à responsabilité.»

Selon les chiffres du Bureau international en matière de recrutement, la représentation hommes/femmes est proche de la parité depuis 2016, et la parité a été atteinte en 2019. Une amélioration a aussi été constatée en ce qui concerne la représentation régionale.

Ensuite, ils se sont efforcés de définir les réformes nécessaires pour promouvoir une prise de décisions plus rapide et une plus grande efficacité, assurer une représentation équitable des Pays-membres et des régions, garantir une gestion efficace des ressources et renforcer le rôle et la pertinence de l'UPU.

«Les défis sont toujours les mêmes lorsque vous prévoyez des changements, des réformes ou des ajustements. Il y a de la résistance, du conservatisme, et certaines personnes ont peur de l'avenir.»

**PASCAL CLIVAZ, VICE-DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU**

Mission accomplie

Le processus a suscité d'intenses débats, et sa mise en œuvre a nécessité au total six années de travail acharné entre les Pays-membres et le Bureau international.

«Les défis sont toujours les mêmes lorsque vous prévoyez des changements, des réformes ou des ajustements. Il y a de la résistance, du conservatisme, et certaines personnes ont peur de l'avenir», a indiqué M. Clivaz.

«Pour surmonter les tensions, nous avons mené beaucoup de discussions, beaucoup de négociations, beaucoup de campagnes pour nos idées dans les régions, mais aussi ici dans nos salles de réunion. Nous avons rencontré des gouvernements, des hauts fonctionnaires, des Chefs d'État, ainsi que

des premiers ministres dans certains pays, pour faire adopter notre vision de l'avenir de l'UPU.

Nous pouvons être fiers de ce que nous avons réalisé», a-t-il ajouté.

Le Congrès d'Istanbul a décidé d'une première série de réformes telles que l'adoption d'un nouvel ensemble de principes de travail comme base pour les structures et les processus décisionnels de ses piliers gouvernementaux et opérationnels, et a accepté de raccourcir les réunions des Conseils et de mettre davantage l'accent sur la prise de décisions.

Au sujet de la réunion de 2016, le Directeur général a affirmé avec fierté que le Congrès d'Istanbul a pu réaliser des progrès notables pour résoudre des problèmes qu'il décrit



Le Directeur général et le Vice-Directeur général ont célébré leur réélection lors du Congrès d'Istanbul 2016

comme ayant duré des décennies et dont l'examen avait été «sabordé» lors des Congrès précédents.

Afin de trouver des solutions aux questions qu'il n'a pu trancher, ce Congrès a créé un groupe ad hoc chargé de faire rapport au CA et de proposer de nouveaux changements lors du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba 2018.

Deux années de consultation supplémentaires avant le Congrès extraordinaire ont finalement conduit à son succès. Ce Congrès a été en mesure d'améliorer davantage la rapidité et l'efficacité du processus décisionnel, ainsi que le processus électoral du Conseil d'exploitation postale (CEP), et de garantir une représentation équitable de toutes les régions au sein de cet organe décisionnel.

«Nous avons raccourci les longues sessions des Conseils, nous avons réduit le cycle de prise de décisions – nous avons maintenant deux sessions par an pour la prise de décisions – et nous avons réduit le nombre de documents, de conférences et de réunions. Nous avons beaucoup gagné en efficacité dans la gestion des ressources du Bureau international», a expliqué M. Hussein.

«Nous avons beaucoup gagné en efficacité dans la gestion des ressources du Bureau international.»

BISHAR A. HUSSEIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU

Promouvoir le développement

Le Directeur général et le Vice-Directeur général avaient également pour objectif de soutenir les pays en développement afin qu'ils puissent rester en phase avec les progrès postaux.

«J'ai dû défendre de nombreux pays», a rappelé le Directeur général.

Les deux dirigeants ont apporté leur soutien aux petits États insulaires en développement lors de la réunion d'Addis-Abeba, où les pays ont exprimé leur désarroi face au coût



disproportionné des contributions – dépassant dans certains cas leur propre budget annuel – et aux sanctions qui leur ont été appliquées en raison de leur incapacité à payer. La décision prise lors du Congrès extraordinaire a donné lieu à la création d'une classe de contribution spéciale permettant aux pays dont la population est inférieure à 200 000 habitants et qui sont classés par l'ONU parmi les petits États insulaires du Pacifique de ne payer que 0,1 unité, soit 10% d'une unité contributive ordinaire.

Outre le soutien aux petits États insulaires en développement, M. Hussein se souvient avec fierté des nombreuses initiatives d'assistance technique mises en place au cours des deux mandats de l'équipe. Il se souvient notamment de la création de collèges de formation postale à la Barbade, au Cameroun, en Égypte, en Fédération de Russie, en Tunisie et en Uruguay.

L'indice intégré pour le développement postal a également été mis au point sous leur direction. Cet indice composite utilise les statistiques postales combinées aux mégadonnées pour mesurer la performance des postes en fonction de quatre indicateurs (accessibilité, pertinence, fiabilité et

Au cours de leurs deux mandats, MM. Hussein et Clivaz ont dû faire face à deux des plus grands défis de l'histoire de l'Union: une fracture potentielle de l'Union, un membre menaçant de se retirer, et une pandémie mondiale qui a ébranlé non seulement le secteur postal, mais aussi l'économie mondiale.

résilience) et donne lieu à un classement mondial annuel. Ce classement est ensuite utilisé pour identifier toute zone au sein d'une région ou entre régions où les écarts de développement pourraient se creuser.

Transformation rapide

Au cours de leurs deux mandats, MM. Hussein et Clivaz ont dû faire face à deux des plus grands défis de l'histoire de l'Union: une fracture potentielle de l'Union, un membre menaçant de se retirer, et une pandémie mondiale qui a ébranlé non seulement le secteur postal, mais aussi l'économie mondiale.

Le 17 octobre 2018, le Directeur général du Bureau international de l'UPU a reçu une lettre du Gouvernement des États-Unis d'Amérique notifiant à l'UPU son intention de se retirer des traités de l'Union dans un délai d'un an. Le pays a cité la rémunération des petits paquets comme sa principale préoccupation. D'autres pays n'ont pas tardé à faire part de préoccupations similaires,

«Nous n'avions qu'un an, voire quelques mois, pour trouver une solution et assurer la cohésion de l'Union.»

PASCAL CLIVAZ, VICE-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU

faisant craindre une rupture au sein de la famille des 192 Pays-membres de l'Union si une solution n'était pas trouvée rapidement.

«Nous n'avions qu'un an, voire quelques mois, pour trouver une solution et assurer la cohésion de l'Union», a expliqué M. Clivaz.

Le CA a accéléré les discussions sur la rémunération, et l'Union a décidé rapidement de convoquer un Congrès extraordinaire à Genève en septembre 2019 pour trouver une solution avant la date butoir.

Avec l'appui du Directeur général, du Vice-Directeur général et du secrétariat, les

membres ont pu concevoir et approuver à l'unanimité l'«option V», qui permettrait aux pays intéressés de commencer à autodéclarer leurs taux, tout en prévoyant des protections pour les pays à faible volume et les pays en développement.

Mais l'Union n'a pas eu beaucoup de répit après cet accomplissement avant que le prochain défi majeur ne se présente. La pandémie de COVID-19 s'est abattue sur le monde au début de 2020. Les voyages internationaux ont été pratiquement interrompus au printemps et les pays se sont démenés pour trouver le moyen d'obtenir et de distribuer les équipements sanitaires et médicaux indispensables pour combattre le virus.

À Berne, le Bureau international s'est efforcé de maintenir le fonctionnement de la chaîne logistique afin d'assurer la distribution des biens essentiels dans le monde entier. Dans le même temps, les préparatifs du 27^e Congrès ont été interrompus en raison de l'impossibilité de se réunir à cause de la pandémie. Il a été décidé d'essayer à nouveau en 2021.

C'est la troisième fois en cent quarante-six ans d'histoire de l'UPU qu'un Congrès doit être reporté. Le Congrès de Madrid avait été reporté de 1912 à 1920 en raison des événements qui ont précédé la Première Guerre mondiale. De même, la Seconde Guerre mondiale a entraîné le report du Congrès de Paris de 1944 à 1947.

Malgré la poursuite de la pandémie en 2021, le CA a décidé d'organiser le Congrès d'Abidjan. Il s'agissait non seulement du tout premier Congrès ordinaire organisé en Afrique subsaharienne, mais aussi du premier à se dérouler dans un format hybride. Une réussite que MM. Hussein et Clivaz ont présenté comme un exemple supplémentaire de la rapidité avec laquelle



Le Directeur général et le Vice-Directeur général ont posé avec Peter Navarro, alors conseiller du Président et Directeur du Conseil du commerce national des États-Unis d'Amérique, après l'adoption de l'«option V»

«J'ai été heureux de constater que nous avons organisé le premier Congrès hybride de l'histoire de l'UPU.»

BISHAR A. HUSSEIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU



Le Directeur général et le Vice-Directeur général ont rendu hommage au personnel avec une cérémonie de reconnaissance spéciale à l'occasion de la Journée mondiale de la poste de 2021

L'UPU peut changer lorsque les circonstances l'exigent.

«J'ai été heureux de constater que nous avons organisé le premier Congrès hybride de l'histoire de l'UPU», a déclaré M. Hussein.

«Le 27^e Congrès de l'UPU a eu lieu et nous avons prouvé que nous avons fait les réformes nécessaires et que nous avons été capables de relever le défi de la numérisation, a indiqué M. Clivaz. Durant les neuf années que j'ai passées au poste de Vice-Directeur général, les principales réalisations ont consisté à repenser l'UPU, à moderniser l'organisation et, bien sûr, vers la fin, à numériser les processus de l'UPU.»

Nombreuses possibilités

Ces transformations rapides sont prometteuses pour l'ouverture de l'Union aux acteurs du secteur postal élargi, un dossier que l'équipe sortante transmettra à MM. Metoki et Osvald lors de son départ. Lors du

Ces transformations rapides sont prometteuses pour l'ouverture de l'Union aux acteurs du secteur postal élargi, un dossier que l'équipe sortante transmettra à MM. Metoki et Osvald lors de son départ.

Congrès d'Abidjan, il a été décidé de tenir un quatrième Congrès extraordinaire en 2023 afin d'adopter des plans concrets pour cette ouverture.

La position de M. Hussein sur la voie à suivre est claire. S'exprimant à ce sujet, il a déclaré: «Nous ne pouvons pas nous appeler l'Union postale universelle si certains acteurs du secteur ne sont plus avec nous.»

«Je pense que tout le monde est d'accord pour dire que nous devons ouvrir notre Union, mais il reste encore à décider quoi,

comment et quand. J'espère que les Pays-membres seront en mesure d'en discuter sérieusement en 2023 et de résoudre cette question», a-t-il ajouté.

Selon M. Clivaz, à mesure que le secteur continuera de se transformer et d'évoluer, l'UPU devra faciliter ces changements par le biais de la gouvernance.

«Lorsque j'ai commencé, le secteur en Suisse était considéré comme faisant partie de la fonction publique, de l'administration, et vingt-six ans plus tard, nous sommes en concurrence avec Amazon, a déclaré M. Clivaz. En vingt-six ans, le secteur a complètement explosé.»

«Avec la COVID, nous avons vu comment les citoyens, les clients, ont changé leur comportement en matière d'achat en ligne; la façon dont ils utilisent Internet a radicalement changé, et maintenant nous devons aussi repenser le modèle économique de l'UPU, non seulement en ce qui concerne les opérations, mais aussi la façon de réglementer ce secteur.»



«Quiconque souhaite devenir le prochain Directeur général ou Vice-Directeur général arrive avec de nombreuses idées, et il ne nous appartient pas de dire ce qui est bon ou mauvais. Mais au bout du compte, nous avons mis en place des fondements solides pour nos successeurs.»

**PASCAL CLIVAZ, VICE-DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU**

Passer le relais

Alors que MM. Hussein et Clivaz s'apprêtent à remettre les clés du Bureau international, la boucle est bouclée.

Les deux dirigeants ont récemment demandé un dernier exercice d'évaluation des risques pour l'organisation. Malgré les progrès réalisés ces neuf dernières années, les principaux domaines à risque restent les mêmes: le rôle et la pertinence de l'Union ainsi que son financement.

En ce qui concerne le processus de passation de pouvoirs, le Vice-Directeur général a expliqué que «quiconque souhaite devenir le prochain Directeur général ou Vice-Directeur général arrive avec de nombreuses idées, et il ne nous appartient pas de dire ce qui est bon ou mauvais. Mais au bout du compte, nous avons mis en place des fondements solides pour nos successeurs.»

«Nous avons pu atténuer les risques dans une certaine mesure, mais, bien sûr, la situation financière de l'UPU n'est pas bonne et il faut poursuivre les efforts dans ce domaine et trouver des moyens d'avancer», a-t-il ajouté.

Le Directeur général a également fait part de ses inquiétudes quant au financement futur de l'Union. «La Caisse de prévoyance est dans un état critique. J'ai attiré à plusieurs reprises l'attention des Pays-membres sur le fait que nous devons résoudre ce problème, mais, malheureusement, ils n'ont pas été en mesure d'apporter une réponse satisfaisante... Ce sera un défi pour la prochaine administration.

Je suis très fier de dire que je laisse cette Union en meilleur état que lorsque je suis arrivé, et c'était ma mission.»

Son principal conseil pour la nouvelle Direction serait: «Maintenez le cap. Défendez l'intégrité du Bureau international.»

Nouvelle garde

À partir du 1^{er} janvier 2022, le Japonais Masahiko Metoki et le Slovène Marjan Osvald seront chargés de superviser les affaires de l'Union.

La nouvelle équipe a été élue en août, lors du Congrès d'Abidjan. M. Metoki a été élu au poste de Directeur général au premier tour de scrutin avec 102 voix, tandis que son collègue, M. Osvald, a été élu au poste de Vice-Directeur général au second tour avec 86 voix.

L'UPU bénéficiera de la vaste expérience des deux hommes dans le secteur postal. M. Metoki a récemment occupé le poste de premier Vice-Président du département des

affaires internationales de Japan Post et il a représenté le Japon au poste de Président du CEP de 2012 à 2021. M. Osvald, quant à lui, était auparavant Directeur du service du courrier international à Pošta Slovenije, mais il a également œuvré à la coordination des activités dans l'ensemble du secteur en collaborant avec PostEurop, l'Union postale pour la Méditerranée et International Post Corporation.

Avant son élection, M. Metoki a pris quatre grands engagements envers les membres de l'UPU: ouvrir de nouvelles possibilités commerciales pour le secteur, aider les postes à promouvoir la responsabilité sociale pour soutenir les Objectifs de développement durable des Nations Unies,

stabiliser la gestion de l'UPU à long terme, notamment en ce qui concerne son financement, et harmoniser la communication au sein du réseau des parties prenantes de l'UPU.

Dans une vidéo diffusée pendant sa campagne, M. Metoki a déclaré: «Je suis impatient de créer un nouvel avenir brillant pour l'UPU avec tous les Pays-membres.»

Pour sa part, M. Osvald s'est fixé comme objectifs de réduire les écarts de développement postal tout en encourageant l'innovation, d'aider les membres à s'adapter aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, de faciliter la prestation d'un service universel durable dans le



MM. Metoki et Osvald après leur élection lors du 27^e Congrès



monde entier, d'engager le dialogue avec les propriétaires postaux responsables, qu'ils soient privés ou publics, de renforcer le dialogue avec les consommateurs et les autres parties prenantes et d'assurer un fonctionnement de l'UPU plus orienté vers l'avenir, plus innovant et plus rentable.

Dans une vidéo de campagne, M. Osvald a déclaré: «Je m'engage à tout mettre en œuvre pour aider le secteur postal à survivre et à prospérer à l'ère du numérique.»

Adieux

Lorsqu'il lui a été demandé ce qui lui manquera le plus de son passage à l'UPU, M. Clivaz a répondu immédiatement: «Il n'y a aucun doute pour moi – c'est l'esprit de famille. L'esprit qui règne dans le secteur postal et au sein de l'UPU est unique.»

Il n'a pas manqué de mentionner également son équipe. «Pour moi, le personnel est l'atout de cette organisation et nous devons faire tout ce qui est possible pour nous assurer qu'il y a un avenir pour eux. Nous devons faire en sorte de pouvoir maintenir les emplois et assurer une certaine croissance de cette organisation afin de créer de nouvelles possibilités pour le personnel à l'avenir et de conserver les talents», a-t-il dit.

M. Hussein a ajouté que les séances intenses de planification et d'élaboration de stratégies avec son équipe de direction, ainsi que

la coordination et la mobilisation des Pays-membres, lui manqueront. Les liens qu'il a tissés en rencontrant les parties prenantes dans la région lui manqueront également.

«Je ramènerai chez moi beaucoup de bons souvenirs. Mon équipe me manquera beaucoup, ainsi que les Pays-membres qui m'ont soutenu tout au long de mon mandat, et, bien sûr, ceux qui ont contesté mes décisions me manqueront aussi», a-t-il dit.

Bien que son mandat au plus haut poste du secteur postal ait apporté son lot de défis, M. Hussein a déclaré fièrement: «Je l'ai fait avec passion – j'aime la poste.

Je suis très reconnaissant de l'occasion qui m'a été donnée, ainsi que de la confiance, du respect et de la responsabilité qui m'ont été conférés par les Pays-membres. Je leur en serai éternellement reconnaissant et j'espère ne pas les avoir déçus. J'espère avoir répondu à leurs attentes.»

Bien que leurs mandats prennent fin officiellement le 31 décembre 2021, MM. Hussein et Clivaz feront leurs adieux définitifs à l'UPU lors d'une cérémonie de passation de pouvoirs organisée au Bureau international le 5 janvier 2022. **KR**

«Je suis très reconnaissant de l'occasion qui m'a été donnée, ainsi que de la confiance, du respect et de la responsabilité qui m'ont été conférés par les Pays-membres. Je leur en serai éternellement reconnaissant et j'espère ne pas les avoir déçus. J'espère avoir répondu à leurs attentes.»

**BISHAR A. HUSSEIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU**



Pour regarder la cérémonie de passation de pouvoirs, rendez-vous à l'adresse tv.upu.int le 5 janvier à partir de 11 heures HNEC (UTC+1).



Pour en savoir plus sur les progrès réalisés lors des deux derniers cycles postaux, consultez le document «Promesses tenues»:



<https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/DG-Publ-FR-FINAL.pdf>



■ **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.



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

Changer la latitude de l'activité postale

Anirudha Bansod, Président-Directeur général de Post Fiji, explique à UNION POSTALE les nouveautés et les perspectives de l'opérateur postal des Fidji, qui a célébré son 150^e anniversaire en 2021.

ENTRETIEN: Tara Giroud

Parfois, il faut voir ce qui manque pour imaginer ce qui pourrait être possible.

C'est ce qui s'est passé lorsque Anirudha Bansod, Président-Directeur général de Post Fiji, est entré dans un bureau de poste et a remarqué que les étagères qui contenaient normalement des articles de papeterie étaient vides. Bien que la pandémie ait contribué à la pénurie, M. Bansod s'est rendu compte que les articles de papeterie sont des produits fortement saisonniers qui ne servent pour les écoles et les entreprises que quelques mois par an.

M. Bansod a imaginé que ces étagères pourraient être remplies toute l'année de produits qui répondraient aux besoins de la communauté et protégeraient l'avenir de la poste – des produits comme les œufs et le pain.

«Le service postal est soumis à de fortes pressions», a indiqué M. Bansod, mentionnant le double défi de la baisse des volumes de courrier et des effets de la pandémie. Si ces difficultés ont été ressenties dans le monde entier, les Fidji, en tant que petite nation insulaire en développement, ont été particulièrement touchées par la fermeture des frontières et l'arrêt des vols vers les îles.

«Je suis convaincu qu'il est possible de transformer, de diversifier et de modifier l'ensemble des activités postales de manière qu'elles soient durables et qu'elles puissent continuer à fournir d'excellents services à la communauté», a déclaré M. Bansod.

Pour faire face à la forte baisse des revenus tout en fournissant des services essentiels, Post Fiji a mis en œuvre une stratégie de diversification qui, jusqu'à présent, comprend des offres dans trois secteurs entièrement nouveaux, dont le premier est celui de l'épicerie.

«C'est la façon dont on revitalise son entreprise qui est très importante, la façon dont on sort des sentiers battus ou dont on utilise les ressources actuelles.»

L'avis des experts

La clé du succès de Post Fiji dans ses nouvelles activités consiste à tirer parti des ressources des experts déjà présents dans ces secteurs. La poste a invité des producteurs et des fournisseurs de produits d'épicerie à l'aider à créer un concept durable et

générateur de revenus, l'idée étant essentiellement de créer une supérette dans les boutiques postales.

«Cela nous a vraiment aidés à nous maintenir pendant la pandémie de COVID-19», a indiqué M. Bansod.

Post Fiji a également collaboré avec des fournisseurs d'assurance pour lancer une nouvelle gamme de produits d'assurance, notamment des assurances-vie et automobile.

«Nous avons demandé à la compagnie d'assurance de former notre personnel, puis j'ai travaillé avec le personnel pour déterminer la marge dont bénéficierait Post Fiji et la nature des formalités administratives à remplir. Cela a vraiment bien fonctionné.»

D'ici au début de 2022, Post Fiji prévoit de s'implanter dans un autre secteur: celui du carburant.

En raison du passé colonial des Fidji, de petits bureaux de poste sont implantés sur de grandes parcelles. M. Bansod a imaginé que la poste pourrait utiliser ces biens immobiliers d'une manière qui servirait à nouveau la communauté et l'aiderait à se maintenir face aux évolutions futures.

En partenariat avec une société pétrolière et gazière, Post Fiji prévoit d'installer des pompes à carburant sur les terrains des bureaux de poste. Le projet devrait débuter en février ou en mars.

«Beaucoup de gens pensent que le secteur postal est à l'agonie. Je ne suis pas de ceux-là. La transformation n'est pas une tâche facile. Si nous ne changeons pas, si nous ne nous transformons pas, nous resterons à la traîne.»

La gestion du changement

Tous les membres du personnel ne sont pas d'accord avec le changement d'orientation de Post Fiji. Les plus expérimentés, qui ont servi la communauté pendant des décennies, peuvent avoir du mal à accepter la transition. Cependant, M. Bansod a indiqué que les jeunes membres du personnel, qui ont été plus rapides à accepter les changements, ouvrent la voie et montrent à ceux qui sont réticents ce qui peut être accompli.

La vision du changement de M. Bansod ne se limite pas aux offres de produits. Qu'il s'agisse de l'augmentation des prix ou des mesures visant à faire face aux effets de la montée des océans due au changement climatique, la flexibilité et le service font partie des priorités de M. Bansod.

«Je suis convaincu qu'il est possible de transformer, de diversifier et de modifier l'ensemble des activités postales de manière qu'elles soient durables et qu'elles puissent continuer à fournir d'excellents services à la communauté»

Malgré les critiques, il a augmenté les prix en liant toute augmentation à une valeur ajoutée directe pour le client.

«Toute augmentation de prix doit être justifiée et non arbitraire», a-t-il dit.

La montée du niveau de la mer, qui constitue une menace directe pour le pays, puisqu'il est entouré par la mer, joue également un rôle dans la stratégie opérationnelle de Post Fiji. La poste s'efforce de réduire autant que possible son empreinte carbone.

«C'est pourquoi nous avons installé des panneaux solaires dans de nombreux bureaux de poste et essayons d'utiliser des sources d'énergies renouvelables là où nous le pouvons, en particulier dans les zones maritimes.»

Les boutiques postales subissent également des transformations physiques. Dans l'ensemble du pays, la poste rénove ses bureaux, les modernise et crée des espaces confortables avec des salons où les clients peuvent se sentir les bienvenus. Elle installe également des services informatiques et vidéo qui permettront aux clients d'effectuer leurs opérations sans avoir à faire la queue, a indiqué M. Bansod.

Investissements nécessaires

Pour les petits États insulaires en développement, la mise en œuvre de la technologie est une question d'équilibre. La technologie peut simplifier les procédures pour le client et la poste. Cependant, les investissements requis pour certaines technologies, telles que les programmes de suivi des colis, peuvent constituer des coûts prohibitifs.

«Vous voulez disposer de toutes les technologies, a déclaré M. Bansod. Mais en même temps, vous devez voir si cela vaut la peine pour une si petite entreprise d'effectuer des changements aussi importants.»

Selon M. Bansod, Post Fiji est mieux placé que certains pays en développement pour mettre en œuvre de nouvelles technologies. Le Gouvernement fidjien a travaillé dur pour investir dans des ressources pour le pays. Cette stratégie pourrait permettre à Post Fiji, qui dispose de sa propre technologie de commerce électronique par exemple, d'être une ressource pour les autres nations insulaires du Pacifique. Plutôt que d'investir pour créer leurs propres solutions logicielles ou de les acheter à des grands pays industrialisés, elles pourraient les obtenir auprès de Post Fiji.

M. Bansod souhaiterait aussi que Post Fiji devienne la plaque tournante du Pacifique pour les services logistiques et les services liés à la chaîne d'approvisionnement.

Bien que Post Fiji se concentre sur l'avenir, pendant un certain temps cet hiver, Post Fiji célèbre également son passé. Décembre 2021 marque le 150^e anniversaire de la poste, et des célébrations sont prévues dans toutes les îles.

«Chaque membre de l'organisation a créé une partie de la fondation de ce grand établissement, a-t-il déclaré. La célébration de ce 150^e anniversaire est pour les Fidji et les nations du Pacifique une grande fierté.» **TG**



La montée du niveau de la mer, qui constitue une menace directe pour le pays, puisqu'il est entouré par la mer, joue également un rôle dans la stratégie opérationnelle de Post Fiji. La poste s'efforce de réduire autant que possible son empreinte carbone.



LES POSTES PARTAGENT LEURS RÉFLEXIONS SUR LES INCIDENCES DE LA COVID-19 À L'OCCASION DE LA **JOURNÉE MONDIALE DE LA POSTE DE 2021**

Le 8 octobre 2021, l'UPU a célébré la Journée mondiale de la poste en organisant une cérémonie hybride durant laquelle des exposés ont été présentés par des ministres des postes et par des hauts dirigeants postaux du monde entier. Ces hauts fonctionnaires ont examiné les remarquables innovations postales mises en place pour faire face à la pandémie.

TEXTE: Helen Norman



Le thème de l'événement était «Innover pour la reprise», et des dirigeants de l'Argentine, du Bangladesh, de la République de Côte d'Ivoire, du Danemark, de l'Égypte, de l'Inde, de la Malaisie, du Mexique et du Viet Nam ont partagé leurs expériences de la pandémie.

Prenant la parole à l'occasion de l'une de ses dernières obligations en tant que Directeur général du Bureau international de l'UPU, Bishar A. Hussein a déclaré: «La COVID-19 a constitué une menace et un défi pour le monde entier, mais la communauté postale a une nouvelle fois réagi pour fournir des services aux citoyens. Cela confirme le rôle et la pertinence de l'UPU et de la poste en général pour la société.»

Micaela Sánchez Malcolm, Secrétaire d'État à l'innovation publique de l'Argentine, a été la première à présenter un exposé durant la cérémonie. Elle a mis en lumière la façon dont Correo Argentino avait massivement investi non seulement pour assurer la sécurité de ses employés et maintenir le contact entre les communautés, mais aussi pour mener une importante campagne nationale de distribution de vaccins contre la COVID-19. S'exprimant durant la cérémonie, M^{me} Sánchez Malcom a déclaré: «Nous avons distribué plus de 57 millions de doses à travers l'Argentine. Cela a vraiment accru

l'importance des transporteurs nationaux dans la reprise postpandémique.»

Benny Engelbrecht, Ministre danois des transports, a expliqué comment la COVID-19 avait considérablement transformé le secteur postal au Danemark et comment les volumes de colis avaient augmenté de manière significative – quelque chose que, selon lui, les postes continueront d'observer «pendant encore longtemps».

Siraz Uddin, Directeur général de Bangladesh Post, a détaillé comment l'opérateur avait distribué gratuitement du matériel de protection individuelle et des kits de tests dans tout le pays, proposé des services financiers aux clients et travaillé avec les fermiers pour remettre gratuitement leurs produits aux distributeurs.

De son côté, Egypt Post a fait office de principal pilier du Gouvernement égyptien pour assurer la prestation de services à caractère social et la distribution d'allocations aux citoyens. Sharif Farouk, Président d'Egypt Post, a précisé que, «en mars 2020, Egypt Post a distribué une aide financière à plus de 1,6 million de citoyens. La pandémie nous a aussi obligés à repenser nos services en fonction de la numérisation grandissante, ce qui a conduit au lancement de la nouvelle application Yalla Super App.» D'après

«La COVID-19 a constitué une menace et un défi pour le monde entier, mais la communauté postale a une nouvelle fois réagi pour fournir des services aux citoyens. Cela confirme le rôle et la pertinence de l'UPU et de la poste en général pour la société.»

**BISHAR A. HUSSEIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU BUREAU INTERNATIONAL DE L'UPU**



l'opérateur égyptien, cette application l'amènera à un niveau supérieur de services financiers numériques.

La plus grande initiative prise en Inde, selon Vineet Pandey, Secrétaire d'État au Département des postes, a été le déploiement d'un nouveau réseau de distribution par voie routière. «Nous avons besoin de développer un réseau de transport de point à point, car, jusque là, nous nous appuyions sur le réseau ferroviaire et sur les vols intérieurs pour le transport du courrier, mais ces deux modes ont été lourdement impactés par la COVID-19, a-t-il expliqué. Par conséquent, en avril 2020, nous avons inauguré un vaste réseau postal de transport routier national incluant 56 itinéraires nationaux et 266 itinéraires régionaux, connectant 75 grandes villes et couvrant plus de 25 000 kilomètres.»

“[Un vaste réseau postal de transport routier national] comprend aujourd’hui 66 itinéraires nationaux, relie plus de 400 villes et couvre 45 000 kilomètres chaque jour ... Nous avons des plans pour améliorer encore ce réseau en recourant à la télématique pour assurer un suivi en temps réel.”

VINEET PANDEY, SECRÉTAIRE D'ÉTAT AU DÉPARTEMENT DES POSTES, INDE

Ce réseau comprend aujourd'hui 66 itinéraires nationaux, relie plus de 400 villes et couvre 45 000 kilomètres chaque jour. «Nous avons des plans pour améliorer encore ce réseau en recourant à la télématique pour assurer un suivi en temps réel, a ajouté M. Pandey. Nous avons aussi amélioré notre offre de services financiers durant la pandémie, notamment avec la prestation de services de paiements basés sur l'authentification biométrique au domicile, pour n'importe quel compte bancaire.»

Parmi les autres initiatives mises en avant durant la Journée mondiale de la poste, on peut citer celles de la poste ivoirienne (distribution de kits de matériel de protection individuelle contre la COVID-19, de matériel scolaire et de matériel de vote, et lancement du site Documents.ci, qui permet aux citoyens de commander et payer en ligne des certificats de naissance ou de nationalité et de les recevoir à leur domicile), de la poste malaisienne (Mel Rakyat, un service gratuit de distribution de lettres privées dans le pays) ou encore de la poste vietnamienne (soutien à plus de 80 000 fermiers pour ouvrir des boutiques de commerce électronique).

Toutes les histoires présentées durant cette journée ont mis en exergue le rôle clé joué par les postes dans l'infrastructure socioéconomique de leur pays. Durant la pandémie, les postes ont maintenu le lien entre les personnes et ont assuré leur sécurité financière et elles ont soutenu les petites entreprises lorsque celles-ci en avait besoin. Elles ont également montré leur résilience face aux chocs – un facteur essentiel dont il a été tenu compte au moment de calculer l'indice intégré pour le développement postal (2IPD).

Durant la pandémie, les postes ont maintenu le lien entre les personnes et ont assuré leur sécurité financière et elles ont soutenu les petites entreprises lorsque celles-ci en avait besoin.

Au moyen de données de masse et de nombreuses statistiques, le 2IPD offre un aperçu du développement postal à travers le globe. En 2021, il a couvert 168 pays et les a classés en fonction des critères de fiabilité, d'accessibilité, de pertinence et de résilience. Les vainqueurs ont été annoncés à l'occasion de la cérémonie de la Journée mondiale de la poste.

La Suisse est restée en tête du classement en 2021 grâce à une performance spectaculaire à tous les niveaux obtenue notamment par des améliorations dans les domaines de l'accessibilité et de la résilience. L'Allemagne a pris la deuxième place grâce à une meilleure accessibilité et à des performances supérieures en matière de fiabilité et de pertinence, tandis que l'Autriche s'est classée troisième grâce à une performance équilibrée dans tous les domaines. Des résultats encourageants ont également été obtenus dans toutes les régions de l'UPU, notamment avec Singapour (10^e), le Bélarus (14^e), la Tunisie (44^e), le Brésil (48^e) et le Ghana (53^e).

Le rapport sur le 2IPD a également révélé que les goulets d'étranglement logistiques rencontrés en 2020 en raison de la COVID-19 ont eu de graves incidences sur la fiabilité des opérations postales, les délais de distribution moyens au niveau national ayant augmenté de 13% en 2020 par rapport à 2019, avant de revenir aux niveaux d'avant la crise en 2021.

Johannes Cramer, responsable de l'unité «Services logistiques» de La Poste Suisse, a déclaré: «Obtenir ce prix pour la cinquième année de rang est un grand honneur pour nous. J'ai passé énormément de temps sur le terrain avec les personnes, et ce que j'ai réalisé l'an passé, c'est que la clé de notre



Johannes Cramer, responsable de l'unité «Services logistiques» de La Poste Suisse, a reçu le premier prix au nom de la Suisse

succès est que nos collaborateurs ne considèrent pas l'entreprise comme un simple employeur qui leur verse un salaire. Ils ont plutôt le sentiment de faire partie de ce moteur qui continue de faire tourner la Suisse et son économie, et grâce à cette attitude, nous recevons aussi beaucoup de reconnaissance de nos communautés, ce qui motive plus encore nos collaborateurs. Durant la pandémie, il était très clair que le secteur postal avait réellement influencé les vies des citoyens de manière positive, et je suis très reconnaissant de faire partie de cette communauté.»

En outre, durant la Journée mondiale de la poste, Poste Italiane a reçu une récompense pour marquer son implication dans la sécurité postale. En août dernier, des employés postaux travaillant dans un centre de tri de la région de Milan ont découvert trois balles de pistolet contenues dans une lettre adressée au pape François.

L'UPU a également célébré le 50^e anniversaire du concours international de compositions épistolaires en élisant la meilleure lettre parmi toutes celles ayant reçu le premier prix depuis cinquante ans. La lettre écrite en 1978 par Mi-kyong Ryu (République de Corée), sur le thème «Le postier, mon meilleur ami», a recueilli le plus de suffrages. **HN**

«Durant la pandémie, il était très clair que le secteur postal avait réellement influencé les vies des citoyens de manière positive, et je suis très reconnaissant de faire partie de cette communauté.»

JOHANNES CRAMER, RESPONSABLE DE L'UNITÉ «SERVICES LOGISTIQUES» DE LA POSTE SUISSE





Les postes modernisées s'en sortent mieux en période de reprise

La pandémie de COVID-19 a entraîné une perturbation majeure des chaînes logistiques mondiales et accentué les tendances à long terme de recul du courrier au profit des colis et de la logistique. Selon le dernier rapport «Perspectives économiques postales» de l'UPU, cela a entraîné une augmentation des recettes d'exploitation supérieure aux prévisions, notamment dans les pays industrialisés, mais aussi des dépenses d'exploitation.

TEXTE: Tara Giroud

«Il y a eu une demande pour certains types de services postaux durant la pandémie, mais la transformation connaît une accélération sans précédent, déclare Mauro Boffa, économiste au programme «Recherche et stratégie» de l'UPU. Et nous nous attendons à ce que cette accélération se poursuive.»

Avec la fermeture des frontières, l'interruption de l'activité économique, les pénuries de main-d'œuvre et la lourdeur des procédures douanières, les perturbations de la chaîne logistique mondiale ont fait grimper les coûts des échanges et réduit les capacités de transport. Les compagnies aériennes ont réduit de moitié le nombre de leurs sièges, davantage d'envois postaux ont été bloqués et le courrier international a vu son tonnage mensuel chuter de 16 à 33% après le début de la pandémie.

Les économistes s'attendent pourtant à ce que les chiffres de 2021 montrent un rebond partiel de l'activité économique. Selon les données de la Banque mondiale, l'économie mondiale devrait connaître une croissance de 5,6% en 2021, contre un taux de croissance estimé à environ -3,5% en 2020.

«Évidemment, tout cela dépend de comment la situation va évoluer, et sur ce point-là, il règne encore une grande incertitude», déclare Mauro Boffa.

Avec la fermeture des frontières, l'interruption de l'activité économique, les pénuries de main-d'œuvre et la lourdeur des procédures douanières, les perturbations de la chaîne logistique mondiale ont fait grimper les coûts des échanges et réduit les capacités de transport.

Lettres et colis

La pandémie a accéléré le déclin de la poste aux lettres. «Sur une période de cinq ans, entre 2015 et 2020, les volumes nationaux de courrier de la poste aux lettres ont diminué de 4,6%. En 2020, ils ont plongé de 13,6%.

Les gens se sont tournés encore plus vers d'autres moyens de communication et ont eu beaucoup moins recours à ce service, ce qui a entraîné un effondrement du segment», explique M. Boffa.

L'impact sur le courrier international a été encore plus fort, puisque celui-ci a enregistré un déclin de 27,6% en 2020 par rapport à une tendance de -4,3% sur les cinq années précédentes.

Simultanément, l'activité des colis postaux a connu une croissance supérieure aux attentes, avec une augmentation des volumes nationaux de 17,7%. Ce qui était bien au-dessus de la tendance à la croissance sur cinq ans, déjà forte de 15,2%, compte tenu de l'augmentation du commerce électronique avant la pandémie.

Cela a eu un effet mitigé sur les recettes d'exploitation, dont la transformation se poursuit alors que le secteur s'éloigne progressivement du segment du courrier de la poste aux lettres.

Pour la première fois, la forte demande pour les colis postaux a compensé les pertes de la poste aux lettres, précise M. Boffa.

Recettes et dépenses

Les recettes d'exploitation ont aussi augmenté plus que prévu et dépassé la tendance établie de 3,6% sur cinq ans pour atteindre une croissance de 6,5%, soit 292 milliards de DTS.

Une ventilation des recettes par modèles d'exploitation met en lumière la tendance continue au recul des opérations liées au courrier de la poste aux lettres au profit des colis. En moyenne, en 2020, les opérateurs postaux ont fait recette presque égale avec les colis et les services de logistique (30,2%) qu'avec les lettres (32,7%). En 2015, les lettres représentaient 40,8% des recettes d'exploitation, tandis que les colis et les services logistiques n'en représentaient que 20%.

Si les recettes d'exploitation ont augmenté, les dépenses d'exploitation aussi ont augmenté par rapport à 2019 (de 7,9%). Cela est dû au coût des mesures prises pour lutter contre la pandémie telles que protocoles de désinfection, matériel de protection et personnel dans l'impossibilité de venir travailler pour avoir été testé positif. Le personnel représente souvent 70% des coûts de production. Par ailleurs, les colis, étant plus volumineux, sont plus coûteux à livrer.

«Le tableau est nuancé, déclare M. Boffa. Les recettes ont augmenté à un rythme étonnamment rapide, mais les dépenses ont augmenté encore plus vite, faisant peser des doutes sur la capacité des opérateurs postaux à croître de manière durable.»

En outre, l'augmentation substantielle du revenu est principalement liée aux opérateurs des 14 pays les plus industrialisés. Ces opérateurs sont de grandes entreprises qui étaient idéalement positionnées pour cela, car elles avaient entrepris leur modernisation depuis plusieurs années déjà, explique M. Boffa.

«Un vaste pan du monde reste loin derrière à la traîne. Il ne s'est pas modernisé avant la pandémie, et maintenant il ne se modernise pas assez vite.»

Les opérateurs postaux affrontent aussi une rude concurrence sur le marché des colis. La part de marché des opérateurs désignés y est de 32%, selon un échantillon de 86 opérateurs sur la période 2018-2020. Toutefois, la moitié des opérateurs désignés détiennent moins de 25% de parts du marché des colis.

«Un vaste pan du monde reste loin derrière à la traîne. Il ne s'est pas modernisé avant la pandémie, et maintenant il ne se modernise pas assez vite.»

MAURO BOFFA, ÉCONOMISTE AU PROGRAMME «RECHERCHE ET STRATÉGIE» DE L'UPU

Les employés des postes et l'accès aux services postaux ont également été touchés en 2020. Le nombre des employés a baissé de 3,9% et celui des bureaux de poste de 1,5%. La disparition de bureaux de poste met en lumière un problème constant pour les populations ayant un accès restreint aux services postaux, notamment dans les pays en développement, souligne M. Boffa. En Afrique, par exemple, on estime que 43,6% de la population sont sans services postaux.

Mais, dans l'ensemble, on relève quelques points positifs, ajoute M. Boffa. Les opérateurs postaux se sont adaptés plus rapidement aux perturbations des chaînes logistiques que le reste de l'économie. Les pays ont démontré qu'ils pouvaient mettre en place des solutions flexibles pour permettre au courrier de continuer de circuler.

La tendance au recul des services postaux traditionnels devrait se poursuivre. Mais des questions demeurent: les opérateurs postaux pourront-ils croître de façon rentable dans les prochaines années? Quelle stratégie choisiront-ils? Bénéficieront-ils de l'extension de la relance gouvernementale? La régulation et les résultats suivront-ils? **TG**

Tenir les rênes de l'Union

Alors que l'UPU se prépare à la passation de pouvoirs entre l'équipe dirigeante actuelle et la nouvelle au début de 2022, l'étude de la riche histoire de l'UPU nous montre comment l'organisation a toujours pu compter sur son Directeur général pour naviguer au milieu des défis à relever et des opportunités à saisir pour le secteur postal.

TEXTE: Sonja Denovski

Après qu'une proposition pour établir un bureau international devant collecter, publier et diffuser les informations concernant le service postal international a été acceptée à l'unanimité lors du Congrès de 1874, la Confédération suisse a été choisie pour organiser et gérer ce qui est aujourd'hui connu comme le Bureau international, à Berne.

À partir de là, le Gouvernement suisse a pris la responsabilité de nommer le Directeur général de l'Union parmi ses plus hauts responsables, s'assurant ainsi que le Bureau international de l'Union postale universelle disposerait à sa tête de la meilleure équipe dirigeante possible.

Le tout premier Directeur général du Bureau international de l'UPU, Eugène Borel, membre du Conseil fédéral suisse et responsable du Département des postes et des télégraphes, a été un acteur clé dans la fondation de l'UPU. Son successeur, Edmund

Höhn, a dirigé l'Administration fédérale des postes avant d'entrer en fonctions.

Eugène Ruffy et Camille Decoppet, tous deux membres du Conseil fédéral suisse, ont présidé la Confédération suisse en 1898 et en 1916, respectivement. Evaristo Garbani-Nerini était un politicien suisse et a été Président du Conseil national suisse, tandis que Reinhold Furrer, Alois Muri, Fritz Hess et Eduard Weber ont tous été Directeur général des PTT avant de diriger l'Union.

C'est à M. Weber que l'on doit l'idée de construire le bâtiment actuel du Bureau international, inauguré en 1970, afin de répondre au besoin d'espace de travail supplémentaire pour accueillir le personnel toujours plus nombreux de l'organisation. Bien qu'il soit parti à la retraite avant le début de la construction, il a mené les négociations pour l'acquisition du terrain sis dans le quartier de Murifeld et a sécurisé son financement pendant son mandat.

Mondialisation

Entré en vigueur en 1948, l'Accord ONU-UPU a introduit des changements dans les travaux du Bureau international. Dans les vingt années qui ont suivi, l'UPU a progressivement adopté des réformes qui l'ont alignée sur le système commun des Nations Unies. Cela a conduit à la création de la Commission exécutive et de liaison, aujourd'hui connue sous le nom de Conseil d'administration, qui allait faciliter les ajustements nécessaires et aboutir à la nomination en 1967 du premier Directeur général international, l'Égyptien Michel Rahi. En 1969, l'autorité de surveillance de la Confédération suisse contrôlait uniquement les aspects financiers du Bureau international.

M. Rahi a concentré ses efforts sur le renforcement de la collaboration avec les organisations onusiennes par la création des Statuts et du Règlement du personnel, du Règlement financier et de la Caisse de prévoyance de



l'UPU, conformément aux politiques de l'ONU. Toutefois, son principal but était de permettre l'assistance technique aux pays en développement; il a donc créé la première division d'assistance technique de l'UPU.

Après le décès soudain de M. Rahi, son poste a été brièvement repris par Anthony Hubert Ridge, Vice-Directeur général d'alors. M. Ridge, du Royaume-Uni, a occupé plusieurs postes de responsabilité au sein de British Royal Post, et fut Directeur du Département administratif de la mécanisation et de la construction avant son élection à la Vice-Direction générale du Bureau international de l'UPU. Malgré l'annonce préalable de son départ à la retraite, il a accepté de rester et de terminer les préparatifs en vue du Congrès de 1974.

Mohamed Ibrahim Sobhi, le deuxième Directeur général égyptien, qui avait précédemment occupé les fonctions de Président du Conseil administratif de la poste égyptienne et de Secrétaire général de l'Union panafricaine des postes, a opté pour un système d'autofinancement similaire à celui adopté par les autres institutions spécialisées des Nations Unies. À cet effet, le Congrès de Rio de Janeiro 1979 a décidé de cesser d'utiliser les services du Gouvernement suisse pour assurer le financement de l'Union.

Un autre coup de pouce en faveur de la collaboration postale internationale a été donné sous la direction d'Adwaldo Cardoso Botto de Barros. M. Botto de Barros, élu à l'occasion du Congrès de Hambourg 1984, avait été Président de l'Entreprise brésilienne

Entré en vigueur en 1948, l'Accord ONU-UPU a introduit des changements dans les travaux du Bureau international.

des postes et télégraphes. Sous son mandat, l'UPU a mis en place de nouvelles normes pour la distribution du courrier et a formé l'Unité d'échange de données informatisé (EDI) pour faciliter l'échange d'informations opérationnelles.

En 1993, il était déjà assez clair que la technologie se répandait dans le monde; aussi, le 14^e Directeur général du Bureau international de l'UPU, l'Américain Thomas E. Leavey, a-t-il fait part de sa conviction selon laquelle la poste pourrait tirer parti de la révolution de la communication numérique et s'y adapter. À cette fin, il a créé le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU, responsable du développement de nouveaux outils technologiques pour le bénéfice des Pays-membres de l'UPU.

Le Français Edouard Dayan a pris les rênes lorsque l'UPU commençait à s'ouvrir aux acteurs externes du secteur postal. Réalisant que la force résidait dans les partenariats avec les autres, la principale mission de M. Dayan fut de créer les outils visant à faciliter le commerce national et international grâce à des solutions telles que .POST et le système de contrôle mondial (GMS), faisant ainsi des relations internationales un point central de l'état d'esprit et des activités de l'UPU.

L'actuel Directeur général, Bishar A. Hussein, a étendu davantage ces partenariats. Les efforts réalisés sous son mandat ont visé à réduire au minimum l'empreinte environnementale et à aider le secteur postal à contribuer aux Objectifs de développement durable des Nations Unies. Si M. Hussein a vu son mandat être marqué par des difficultés non prévisibles, comme le départ potentiel d'un membre fondateur et une pandémie mondiale, il a néanmoins mené à bien les transformations nécessaires à la modernisation de l'Union. Sous sa direction, l'organisation a introduit des réformes structurelles qui ont amélioré le fonctionnement et l'efficacité de l'Union. Mais le plat de résistance était constitué par une réforme anticipée depuis plusieurs décennies, à savoir celle des taux de rémunération, concrétisée par l'adoption de taux autodéclarés durant le troisième Congrès extraordinaire, tenu à Genève, et prévenant ainsi des perturbations majeures sur la chaîne logistique mondiale.

En janvier 2022, l'UPU accueillera Masahiko Metoki en tant que nouveau Directeur général du Bureau international. M. Metoki, qui a présidé le Conseil d'exploitation postale de l'UPU de 2012 à 2021 et qui a joué un rôle crucial dans le soutien au développement d'initiatives en faveur de services de commerce électronique et de la qualité de service, est un visage bien connu. Il apporte à l'UPU sa vaste expérience dans les domaines de la coopération postale internationale, des services financiers postaux et de la gouvernance. **SD**



De gauche à droite:

En haut: Eugène Borel (1875–1892), Edmund Höhn (1893–1899), Eugène Ruffy (1899–1919), Camille Decoppet (1919–1925), Evaristo Garbani-Nerini (1925–1937), Reinhold Furrer (1938–1944), Alois Muri (1945–1949), Fritz Hess (1950–1960) et Edouard Weber (1961–1966)

En bas: Michel Rahi (1967–1973), Anthony Hubert Ridge (1973/1974), Mohamed Ibrahim Sobhi (1975–1984), Adwaldo Cardoso Botto de Barros (1985–1994), Thomas E. Leavey (1995–2004), Édouard Dayan (2005–2012), Bishar A. Hussein (2013–2021) et Masahiko Metoki (2022–)



Les services postaux dans le creux de votre main

L'UPU développe des applications mobiles pour aider les postes à se rapprocher de leurs clients, à gagner en efficacité et à profiter pleinement des avantages de l'ère numérique. Première de la liste: une application qui facilite l'échange de données électroniques préalables.

TEXTE: Tara Giroud

L'application EAD Mobile, pour les données électroniques préalables (EAD), permet aux clients de remplir une formule de déclaration en douane en saisissant les données requises sur leur smartphone où qu'ils se trouvent. Les données sont transmises directement au système de déclaration en douane.

«Jusqu'à présent, nous avons toujours fourni aux postes des solutions informatiques concernant les douanes, déclare Stéphane Herrmann, responsable principal des comptes techniques pour les produits et services postaux. Mais voilà que maintenant nous ciblons aussi la clientèle, de façon à simplifier les choses pour les postes. Et il y aura de plus en plus d'outils informatiques pour les clients, car ce que nous voulons c'est éliminer les formules imprimées.»

Depuis la publication de l'application EAD Mobile, en décembre 2020, plus de 40 postes en font un usage actif, avec presque 10 000 appareils actifs.

Grâce aux EAD, les douanes du pays de destination savent à l'avance ce qui va arriver. Le pays de destination peut procéder à une évaluation des risques et à une estimation financière (fiscale) préalable et sélectionner d'avance les paquets à inspecter.



«Avec seulement les documents imprimés, tout cela n'est possible qu'une fois le courrier arrivé dans le pays de destination, explique Stéphane Herrmann. Sans déclaration en douane électronique, vous n'avez aucune idée de ce que vous allez recevoir.»

Si les déclarations en douane peuvent comporter plusieurs champs facultatifs, il y en a sept obligatoires que l'expéditeur doit compléter dans l'application EAD Mobile: nom et adresse de l'expéditeur, nom et adresse du destinataire, nombre d'unités contenues, poids brut total et description du contenu. La poste doit aussi ajouter un identifiant postal.

Si ces champs ne sont pas remplis, le client ne peut pas valider la déclaration en douane.

«Quand c'est le client qui remplit la déclaration en douane, il y a moins de risques d'erreur que lorsque c'est fait par un employé de la poste, ajoute M. Herrmann. C'est aussi une question de responsabilité, car en cliquant sur «OK» le client prend la responsabilité des informations qu'il a saisies.»

L'application constitue aussi un moyen efficace et économique de suivre les progrès technologiques pour les postes des pays en développement.

Depuis la publication de l'application EAD Mobile, en décembre 2020, plus de 40 postes en font un usage actif, avec presque 10 000 appareil actifs.

Par exemple, certaines postes peuvent mettre une tablette à disposition des clients dans le hall des bureaux de poste pour qu'ils remplissent eux-mêmes les formules de déclaration en douane avant de déposer directement leur colis au guichet, explique Stéphane Herrmann.

«Il suffit d'une nouvelle tablette, et c'est assez économique comparé au prix d'un ordinateur et d'une imprimante. Ce que nous faisons, en fait, c'est aider les pays en développement à ne pas se laisser distancer dans la transition vers les échanges électroniques.»

Guyana Post Office Corp. a commencé d'utiliser l'application EAD Mobile en janvier 2021. C'était la première application mobile à l'usage des clients mise en service par

la poste, déclare Thalissa Grant-McClure, responsable des relations publiques.

«Le personnel a très bien accueilli la nouvelle technologie, car cela a réduit la charge de travail manuel, et il s'est adapté très rapidement, dit-elle. Nos clients réguliers ont aussi rapidement adopté l'application.»

C'était important pour la poste de la Guyane d'utiliser cette technologie afin de continuer à envoyer du courrier vers les États-Unis d'Amérique et l'Europe, explique M^{me} Grant-McClure. Cela permet à la poste d'être en conformité avec les normes internationales et d'éviter des pénalités.

Si l'application facilite le processus douanier, les clients peuvent toujours requérir l'aide des employés postaux. Certains clients sont incapables d'utiliser un ordinateur et donc d'utiliser l'application, explique M^{me} Grant-McClure. D'autres peuvent avoir besoin de se faire expliquer la procédure, soit en personne, soit en ligne sur les plates-formes de médias sociaux de la poste.

«La mise en œuvre et l'utilisation de cette application est conforme à notre vision du développement technologique pour la poste», conclut Thalissa Grant-McClure. **TG**

Postes Canada voit l'avenir en vert

Postes Canada a lancé un plan environnemental ambitieux pour rendre ses opérations plus durables au cours des décennies à venir.

TEXTE: Tara Giroud





«Nous sommes conscients de l'urgence de la situation concernant les émissions de gaz à effet de serre et leur réduction ainsi que de l'adaptation dans un monde susceptible de se réchauffer dont les scientifiques disent qu'il se réchauffera à l'excès si nous n'y faisons rien.»

**DILHARI FERNANDO, DIRECTRICE GÉNÉRALE
CHARGÉE DE LA DURABILITÉ D'ENTREPRISE
POUR POSTES CANADA**

Le plan d'action environnemental conjoint, créé avec la poste et ses agents négociateurs, fait partie des efforts les plus importants entrepris par la poste pour répondre aux problématiques environnementales.

Bien que, par le passé, la poste ait mis en œuvre des projets avec une composante environnementale tels qu'un programme pilote de véhicules électriques il y a dix ans, le plan d'action environnemental lancé en octobre va encore plus loin. Il comprend quatre principaux objectifs environnementaux et des plans spécifiques portant sur la manière d'atteindre ces objectifs.

«Ce plan d'action définit pour nous, pour la toute première fois, une approche plus systématique visant à gérer l'environnement, a déclaré Dilhari Fernando, Directrice générale chargée de la durabilité d'entreprise pour Postes Canada. Nous sommes conscients de l'urgence de la situation concernant les émissions de gaz à effet de serre et leur réduction ainsi que de l'adaptation dans un monde susceptible de se réchauffer dont les scientifiques disent qu'il se réchauffera à l'excès si nous n'y faisons rien.»

Les quatre domaines sur lesquels se concentre le plan d'action sont la réduction des émissions de carbone, la redirection des déchets pour éviter qu'ils ne soient mis à la décharge, l'innovation au niveau des emballages et l'incitation du personnel à prendre une part active à la création d'une culture consciente de son environnement.

Postes Canada prévoit d'avoir des opérations à zéro émission de carbone d'ici à 2050, avec une réduction de 30% d'ici à 2030. Les moyens mis en place pour atteindre ces objectifs incluent l'utilisation de véhicules électriques et à faible émission de carbone, la construction de nouvelles installations pour atteindre le niveau de zéro émission et la modernisation des quelque 6000 bâtiments existants pour réduire l'énergie fossile nécessaire pour le chauffage.

Son plan «zéro déchet d'ici à 2030» signifie qu'au moins 90% de ses déchets seront détournés des déchetteries. Aujourd'hui, la poste en détourne presque 73%. Cet objectif pourrait être atteint grâce à des initiatives telles que l'obligation pour les entreprises du bâtiment de réutiliser les déchets de construction et de démolition non toxiques,

Apprenez-en plus sur le plan d'action à l'adresse

[postescanada.ca/
developpementdurable](https://postescanada.ca/developpementdurable)



le retour des matériaux d'emballage aux fournisseurs et le compostage, a expliqué M^{me} Fernando. D'ici à 2022, la poste prévoit d'éliminer tous les plastiques à usage unique de ses événements et réunions.

Les efforts vers une distribution plus durable comprennent des programmes de compensation carbone et l'impression sur les emballages d'instructions claires pour indiquer à la clientèle comment les recycler après les avoir utilisés, a-t-elle expliqué. Ils portent également sur l'élimination progressive des pellicules plastiques dans les emballages pour le commerce électronique.

Enfin, la poste espère encourager son personnel, fort de 68 000 employés, à innover pour des projets environnementaux. Une manière dont la poste espère atteindre ce but est en créant un fonds d'action permettant de financer les idées du personnel votées comme faisables, telles que l'installation de jardins collectifs ou de supports à vélo.

C'est un ensemble d'idées qui, d'après M^{me} Fernando, pourraient avoir une incidence au-delà des 10 millions de kilomètres carrés du territoire canadien.

«Nous sommes très enthousiastes non seulement à l'idée de faire cela au Canada, mais aussi de partager nos pratiques exemplaires avec les autres postes et les autres organisations qui travaillent également dans la distribution, a déclaré M^{me} Fernando. Nous pensons vraiment qu'il y a tellement d'avantages à mettre en place une approche plus verte pour remplir notre mission.» **TG**



De jeunes membres d'un club de lecture se tiennent devant un bureau de poste en Afrique du Sud où ils viennent de récupérer leur supplément de lecture Nal'ibali (photo fournie par SAPO)

En Afrique du Sud, South African Post Office investit dans l'avenir grâce à un programme d'alphabétisation

Depuis de nombreuses années, l'opérateur postal de l'Afrique du Sud, South African Post Office (SAPO), joue un rôle important dans la lutte contre la pauvreté dans le pays. Pour Nomkhitha Mona, Directrice générale de la poste sud-africaine, en tant qu'opérateur postal national sud-africain, SAPO a le devoir d'«investir dans l'avenir du pays». L'un des moyens que l'entreprise a adopté pour y parvenir est la création d'un partenariat avec l'organisation à but non lucratif Nal'ibali.

TEXTE: Helen Norman

Nal'ibali est une campagne nationale d'alphabétisation visant à promouvoir une culture de la lecture en Afrique du Sud. Cette initiative repose sur l'idée qu'une culture de la lecture bien ancrée peut changer la donne en matière d'éducation dans le pays.

«Le cœur d'activités de SAPO est le transport de marchandises jusqu'à la destination voulue, et nous mettons cette expertise à profit pour promouvoir la lecture en Afrique du Sud», explique M^{me} Mona.

Nal'ibali conçoit des supports de lecture interactifs, originaux, gratuits et adaptés à l'âge et au contexte local sous forme de suppléments dans les journaux, dans les 11 langues officielles de l'Afrique du Sud. SAPO les achemine ensuite au bureau de poste de destination, où un représentant du club de lecture, de l'école ou de la bibliothèque vient les chercher. Quelques exemplaires sont aussi disponibles au guichet afin que les clients puissent les emporter chez eux. L'ensemble de ces opérations sont réalisées gratuitement.

«Grâce à ce partenariat avec SAPO, Nal'ibali a pu toucher un nombre beaucoup plus important de clubs de lecture, d'écoles et de bibliothèques. Davantage de supports de lecture ont ainsi pu se retrouver entre les mains des enfants», a ajouté M^{me} Mona.

Ce partenariat entre SAPO et Nal'ibali a été lancé en 2016 et s'est depuis progressivement développé, explique M^{me} Mona. Nal'ibali emballe les supports de lecture, y inscrit l'adresse de destination et les dépose au centre de tri de Pretoria (municipalité de Tshwane). Les colis sont ensuite triés et acheminés vers le bureau de poste de destination.

«SAPO considère que ce partenariat fait partie de son programme de responsabilité

sociale et propose ce service gratuitement à Nal'ibali, précise M^{me} Mona. Ce projet s'est tellement développé que Nal'ibali peut aujourd'hui mettre 80 000 suppléments à disposition du public dans 406 bureaux de poste et faire parvenir 400 000 exemplaires aux clubs de lecture ainsi qu'aux écoles primaires et secondaires.»

Les chapitres des supports de lecture proposés par Nal'ibali peuvent être assemblés par les enfants eux-mêmes, ce qui rend la lecture d'autant plus amusante. C'est grâce à cette approche interactive que l'initiative de Nal'ibali rencontre un tel succès.

«Les parents et les enseignants nous ont indiqué que Nal'ibali aidait véritablement les enfants à développer leurs capacités en matière de lecture, explique M^{me} Mona. Ces supports donnent l'occasion aux parents et aux enfants de passer du temps de qualité ensemble. En grandissant, un enfant heureux deviendra un adulte heureux et fonctionnel.»

Le plan national de développement conçu par l'Afrique du Sud vise à éliminer la pauvreté et à réduire les inégalités d'ici à 2030, et l'éducation constitue l'un des principaux facteurs permettant de donner de meilleures chances aux jeunes. «Être capable de lire est une compétence dont nous avons tous besoin pour pouvoir vivre une vie meilleure», ajoute M^{me} Mona.

«La lecture nous donne accès au savoir et à l'expérience que les autres ont acquis. Savoir lire et écrire est une condition nécessaire pour accéder à n'importe quel emploi ou poste, et en Afrique du Sud, où le taux de chômage est important, il est crucial de donner aux jeunes les compétences dont ils ont besoin pour prendre part à la vie économique. Ils doivent avoir suffisamment confiance pour créer leur propre emploi et ne pas dépendre uniquement du marché du travail. Cela n'est possible que si leur capacité à lire leur a permis de devenir des membres de la société suffisamment informés et intégrés. L'économie ne peut exister sans une population instruite.»

Pour SAPO, ce partenariat avec Nal'ibali va au-delà de cette mission d'alphabétisation. M^{me} Mona précise que l'opérateur postal est fier de prendre part à un programme qui



«La lecture nous donne accès au savoir et à l'expérience que les autres ont acquis. Savoir lire et écrire est une condition nécessaire pour accéder à n'importe quel emploi ou poste, et en Afrique du Sud, où le taux de chômage est important, il est crucial de donner aux jeunes les compétences dont ils ont besoin pour prendre part à la vie économique.»

NOMKHITA MONA, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA POSTE SUD-AFRICAINE

«apporte de la joie et un futur plus radieux à tellement de personnes».

«Nal'ibali signifie «Voici une histoire» en xhosa, l'une des 11 langues officielles de l'Afrique du Sud. Le xhosa est la langue maternelle de près de 8,3 millions de Sud-Africains. La langue et l'identité culturelle sont intimement liées et nous avons la chance de participer à un programme qui contribue à préserver la fascinante diversité culturelle de l'Afrique du Sud. SAPO n'est pas juste un pan de l'infrastructure, nous faisons partie de la société», conclut M^{me} Mona. **HN**

«Nal'ibali signifie «Voici une histoire» en xhosa ... la langue maternelle de près de 8,3 millions de Sud-Africains.»

Autriche

LA POSTE AUTRICHIENNE a publié ses résultats financiers pour les trois premiers trimestres de 2021. Les recettes du groupe ont augmenté de 22,2%, portées notamment par une croissance interne de 8,8% et le renforcement total de la filiale turque Aras Kargos. Faisant suite à un taux de croissance fort lors du précédent trimestre, les recettes du troisième trimestre de 2021 ont augmenté de 10,5% par rapport à l'année précédente ou de 2,4% sur une même base, en excluant les recettes liées à la filiale Aras Kargos. Les volumes de colis ont également augmenté au cours des derniers trimestres. Les recettes liées au segment des colis ont augmenté de 57,1% par rapport à l'année précédente pour atteindre 905,6 millions d'EUR (1,02 milliard d'USD).

Australie

Au début de décembre, **AUSTRALIA POST** a annoncé la transformation, en partenariat avec Qantas, de deux avions Airbus A330 de 200 places en avions-cargos pour soutenir la demande accrue en matière de commerce électronique. L'un des avions sera utilisé dans le cadre du territoire national. Le deuxième appareil sera utilisé à l'international par Qantas. En plus des A330 transformés, un troisième avion-cargo A321 P2F a été ajoutée à la flotte de l'Australie au début de décembre, ce qui amène le nombre d'avions-cargos dédiés à 12 appareils. L'ajout de ce nouvel appareil renforce davantage l'accord de longue date entre Qantas Freight et Australia Post.

Belgique

Le Conseil d'administration de **BPOST** a annoncé la nomination de Jean Muls en tant que Président-Directeur général de bpost Belgique ainsi que l'expansion du Comité exécutif du groupe avec l'arrivée de Nicolas Baise en tant que responsable de la stratégie et de la transformation. Ces annonces ont été faites lors de la présentation des résultats du troisième trimestre de

la poste belge. À cette occasion, Dirk Tirez, le Président-Directeur général, a également dévoilé que les activités de bpost en Belgique seraient intégrées à une unité commerciale appelée «bpost Belgique».

Canada

POSTES CANADA a mis en avant son programme de mesures d'adaptation pour la livraison, qui propose une aide aux particuliers ayant des limites fonctionnelles (mobilité réduite, état de santé) qui ont une incidence sur leur capacité à récupérer le courrier dans leur boîte aux lettres. Ces mesures d'adaptation peuvent varier et sont disponibles toute l'année, temporairement ou uniquement durant l'hiver. Plus de 24 500 Canadiens se sont inscrits à ce programme depuis son lancement, en 2014. Les solutions d'adaptation peuvent, par exemple, prendre la forme d'un tourne-clé de boîte aux lettres pour aider à leur ouverture ou encore l'organisation de distributions à domicile hebdomadaires pour les personnes ne pouvant pas accéder à leur boîte aux lettres.

Estonie

À la fin de novembre 2021, **OMNIVA**, l'opérateur désigné de l'Estonie, a présenté sa nouvelle vision et ses nouveaux objectifs stratégiques. La poste estonienne a l'intention de devenir le partenaire logistique privilégié au sein des pays baltes au cours des cinq prochaines années. Omniva concentrera ses efforts sur une meilleure satisfaction de la clientèle durant les prochaines années en investissant dans les systèmes informatiques et en fournissant des distributions plus rapides, simples et ponctuelles. L'entreprise a pour objectif de faire de la distribution en J + 1 la norme et d'étendre son réseau de consignes à colis à près de 1000 consignes dans les pays baltes.

Finlande

En novembre, le service postal finlandais, **POSTI GROUP**, a lancé l'utilisation d'un système d'acheminement de colis dynamique à travers le pays. La poste finlandaise a annoncé que ce

système tirerait parti à l'avenir de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique pour prédire l'évolution du taux de remplissage des consignes à colis de Posti. L'intelligence artificielle intégrée aux consignes à colis peut déjà prévoir avec une précision de 96% les colis qui seront récupérés depuis la consigne à colis dans un délai de vingt-quatre heures. Grâce à un modèle de prédiction capable d'apprentissage, la distribution des colis est réalisée à un emplacement proche du consommateur et en éliminant les trajets superflus.

Allemagne

DEUTSCHE POST DHL GROUP

a annoncé que Frank Appel, son Président-Directeur général actuel, quittera ses fonctions après la réunion générale annuelle du groupe en 2023. Tobias Meyer deviendra par la suite le Président-Directeur général du groupe. M. Meyer a rejoint l'entreprise en 2013 et a occupé une grande variété de postes, dont chef du développement de l'entreprise, responsable des opérations au sein de DHL Global Forwarding et responsable des opérations et de l'informatique au sein de Poste et colis Allemagne. Il a été Président-Directeur général de Poste et colis Allemagne. Tobias Meyer est également membre du Conseil de gestion de DPDHL depuis mars 2019.

Pays-Bas

POSTNL a annoncé le départ de deux membres de son Comité exécutif. Resi Becker, Directrice du service Courrier aux Pays-Bas, a été nommée Présidente-Directrice générale d'Essent, une société spécialisée dans l'énergie, à compter du 1^{er} février 2022. Marcel Krom, responsable de l'information, a décidé de donner une nouvelle orientation à sa carrière et quittera PostNL le 1^{er} mai 2022. PostNL cherche actuellement des candidats pour les postes de Directeur du service Courrier aux Pays-Bas et de responsable de l'information et fera des annonces à ce sujet ultérieurement.

Norvège

POSTEN NORGE a adopté une nouvelle stratégie environnementale avec des ambitions conformes à l'Accord de Paris et approuvées par l'initiative consacrée aux objectifs fondés sur des données scientifiques. L'opérateur a pour objectif de diviser par deux les émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2030, sur la base des niveaux atteints en 2012, et d'atteindre l'équilibre des émissions pour l'ensemble du transport routier d'ici à 2040 et l'équilibre des émissions pour l'ensemble des activités d'ici à 2050. Il compte notamment y parvenir en achetant uniquement des fourgons alimentés par des sources d'énergies renouvelables dans les villes à partir de 2022 et en dehors des villes à compter de 2023.

Russie (Fédération de)

En décembre, **RUSSIAN POST** a ouvert un nouveau laboratoire consacré à l'expérience client au sein du centre de recherche et développement Skolkovo, à Moscou. Ce laboratoire deviendra un espace de tests et de projets pilotes pour élaborer de nouveaux services innovants à l'intention de la clientèle des opérateurs postaux. Au sein du laboratoire, les start-up technologiques pourront lancer des projets pilotes pour présenter leurs produits ou solutions dont la poste pourrait bénéficier. À l'heure actuelle, un nouveau système d'analyse des conservations et une solution d'analyse intelligente des vidéos sont en cours d'essai. Le laboratoire peut générer des cartes de densité pour évaluer les services les plus demandés.

Singapour

SINGPOST a annoncé en novembre ses résultats du semestre qui se termine le 30 septembre 2021. Les recettes de l'opérateur ont augmenté de 3,3% pour atteindre 731,4 millions de SGD (soit 535,6 millions d'USD), soutenues par la croissance des segments de la poste aux lettres et des colis postaux intérieurs, de la logistique et de l'immobilier, qui compense la baisse des volumes du segment de la poste aux lettres et des colis postaux internationaux. Le résultat d'exploitation du

groupe a augmenté de 28,4% en raison des fortes contributions des segments de la logistique et de l'immobilier. SingPost a aussi annoncé les promotions de Neo Su Yin et Ryan Tang, qui prennent respectivement leurs fonctions de Président-Directeur général pour Singapour et de Président-Directeur général pour les activités internationales.

Afrique du Sud

LA POSTE SUD-AFRICAINE a émis une nouvelle série de timbres au début de décembre 2021 pour célébrer la semaine mondiale de la vie sauvage. Cette série de quatre timbres illustre des grenouilles en voie d'extinction d'Afrique du Sud. Ces timbres sont disponibles auprès des services philatéliques de la poste sud-africaine à Pretoria. Une enveloppe commémorative a aussi été émise. Les timbres reproduisent des images d'espèces de grenouilles en voie d'extinction endémiques en Afrique du Sud, comme l'espèce *Heleophryne rosei*, présente exclusivement sur la montagne de la Table. Dans le cadre de la création de ce thème de timbres à but éducatif, la poste sud-africaine a travaillé en étroite collaboration avec l'organisation Endangered Wildlife Trust et son programme consacré aux amphibiens en voie d'extinction.

Émirats arabes unis

EMIRATES POST GROUP (EPG) a signé un protocole d'accord avec BrightDrop, un fournisseur de service de distribution entièrement électrique. L'accord vise à soutenir la croissance des opérations d'EPG au sein d'Emirates Post, l'opérateur postal officiel des Émirats arabes unis et le premier fournisseur de services express pour des solutions au dernier kilomètre plus efficaces et écologiques. Ce protocole d'accord explorera les opportunités

relatives aux services logistiques durables aux Émirats arabes unis, notamment en matière de véhicules de distribution. Emirates Post a aussi établi un partenariat avec le groupe ENOC pour améliorer sa distribution au dernier kilomètre. Les commerces de proximité ZOOM sont devenus des points de retrait et de dépôt pour la clientèle souhaitant envoyer et recevoir des envois par le biais d'Emirates Post.

Royaume-Uni

En vue de la COP26, **ROYAL MAIL** a annoncé le lancement de son premier bureau de distribution, situé en Écosse, équipé d'une flotte de véhicules de distribution entièrement électriques. Au bureau de Govan, 13 fourgonnettes de distribution diesel ont été remplacées par des équivalents électriques et deux microvéhicules électriques ont été ajoutés à la flotte. Royal Mail a travaillé avec BP Pulse à Glasgow pour terminer des travaux d'infrastructure et installer huit bornes de recharge électriques de 7 kW. L'énergie utilisée pour alimenter ces véhicules provient de sources hydroélectriques, solaires et éoliennes entièrement renouvelables.

Amérique (États-Unis)

UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS) a conclu un partenariat avec WeAreTeachers pour lancer le nouveau projet «USPS Pen Pal Project». Il s'agit d'un programme éducatif gratuit pour l'année scolaire 2021/2022 à l'intention des élèves de l'école élémentaire. Le projet permettra à 25 000 classes à travers les États-Unis d'Amérique d'écrire un million de lettres à leur classe partenaire pour nouer des amitiés et comprendre la diversité des points de vue de chacun. Chaque classe participante recevra un kit USPS Pen Pal Project contenant une affiche pédagogique, des cartes et des enveloppes.

Toutes ces brèves ont été rédigées par Helen Norman.

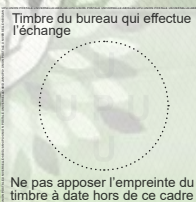
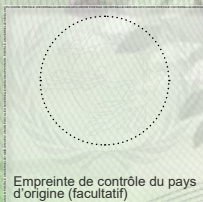


CN 01

« Préserver l'écosystème - Protéger le climat »



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



COUPON-RÉPONSE INTERNATIONAL

Ce coupon est échangeable dans tous les pays de l'Union postale universelle contre l'affranchissement minimal d'un envoi prioritaire ordinaire ou d'une lettre avion ordinaire expédié à l'étranger.
À échanger jusqu'au
31.12.2025

COUPONS-RÉPONSE INTERNATIONAUX ABIDJAN

ABIDJAN INTERNATIONAL
REPLY COUPONS

2021-2025

UNE COLLECTION D'EXCEPTION!
AN EXCEPTIONAL COLLECTION!

Commandez vos CRI auprès des opérateurs postaux.
Order your IRCs directly from postal operators.

Pour plus
d'informations /
More information



cri@upu.int
WWW.UPU.INT

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 publiereportages.

Plaine 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

Kayla Redstone
Rédactrice en chef

ADRESSE ÉLECTRONIQUE:
kayla.redstone@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

UNION POSTALE

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



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

An illustration of two people, a man in a dark suit and a woman in a blue suit, walking away from the viewer on a white path that recedes into the distance. The path is set against a dark blue background with faint, glowing lines, suggesting a futuristic or abstract landscape. The path starts from the bottom left and goes towards the top right.

CHANGEMENT DE PERSPECTIVES

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 !**

