

UNION POSTALE

L'ACTUALITÉ QUI FAIT BOUGER LE SECTEUR POSTAL DEPUIS 1875 | PRINTEMPS 2022



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

SOLIDARITÉ POSTALE EN ACTION

20

REPORTAGE
**CHANGEMENT
DE PERSPECTIVES—**
MASAHIKO METOKI
et MARJAN OSVALD

40

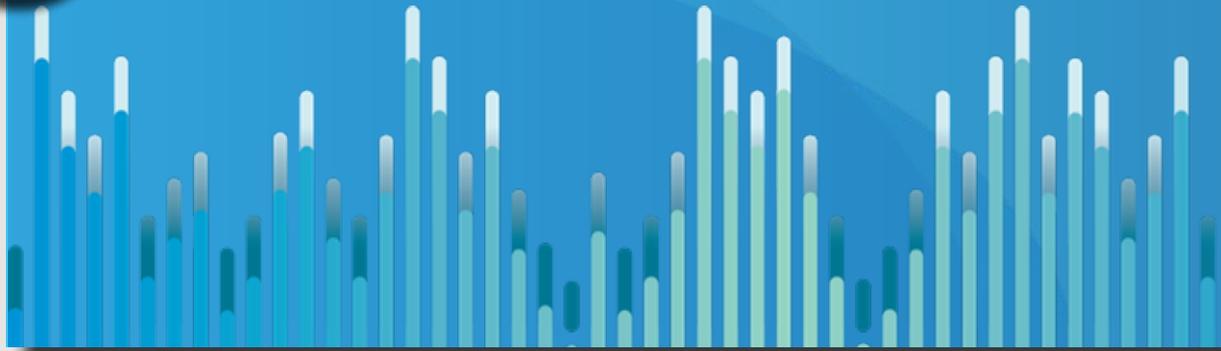
SOLUTION SOUS
LES PROJECTEURS
**NUMÉRISER LA
COOPÉRATION AU
DÉVELOPPEMENT**

44

FLASH INFO
**PLEINS FEUX
SUR LES
AMÉRIQUES**



VOICE MAIL



DIGITAL UNION



POSTAL MATTERS





COIN MULTIMÉDIA

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» 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-informationNewsletter>

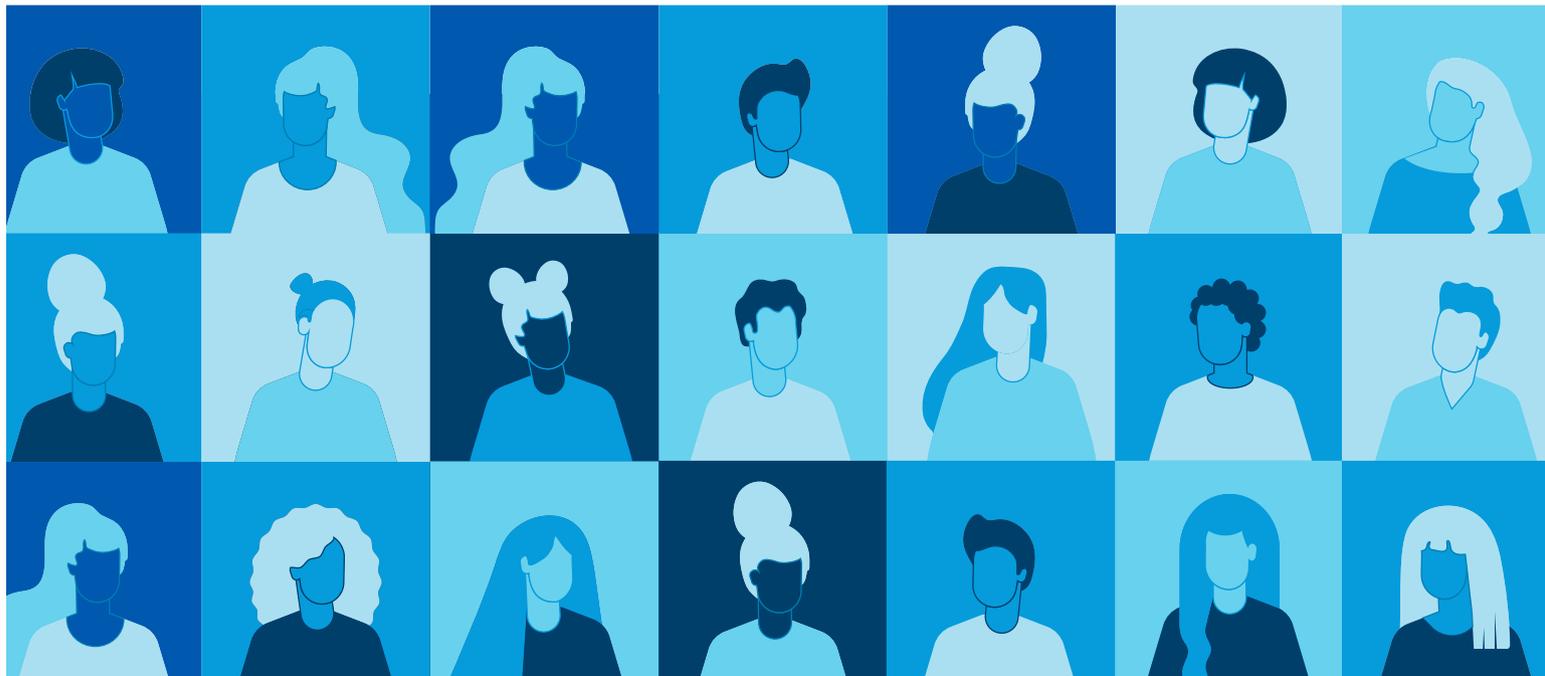


Le blog «Postal Matters» de l'UPU présente des perspectives inédites sur le secteur postal international ainsi que sur ses avancées technologiques et ses dernières innovations. Les opérateurs postaux et les autres acteurs du secteur postal peuvent nous envoyer leurs réflexions, points de vue et perspectives 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**
La Direction générale à l'écoute

7 **NOTE DE LA RÉDACTION**
Pas de laissés pour compte

9 **EN BREF**
Gros plan sur le développement durable des postes

9 **EN BREF**
Objectifs de l'année 2022

11 **EN BREF**
Qui fait quoi à l'UPU
Susan Alexander, Chef du programme «Développement durable»

32 **REPORTAGE**
Pleins feux sur le tutorat

36 **REPORTAGE**
La poste du Togo lance l'application E-Poste

38 **L'ÉPOPÉE DE LA POSTE**
Les héros de la poste

44 **FLASH INFO**
Pleins feux sur les Amériques

8 **EN BREF**
UNE NOUVELLE COOPÉRATION FAIT BOUGER LE COURRIER DANS LES CARAÏBES

Une nouvelle collaboration, financée par La Poste française et l'Union postale des Caraïbes (UPC), a commencé entre l'UPU et des pays de la région des Caraïbes pour enfin régler les problèmes de transport et de circulation du courrier.



20

REPORTAGE
CHANGEMENT DE PERSPECTIVES – MASAHIKO METOKI et MARJAN OSVALD

Masahiko Metoki et Marjan Osvald, Directeur général et Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, respectivement, sont entrés en fonctions en janvier 2022. Ils incarnent le renouveau au sein de l'institution spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal.



26

ENTRETIEN
TRANSFORMATION POSTALE – L'HUMAIN D'ABORD

Susan Margle, Chef du personnel et de la sécurité à Postes Canada, donne son point de vue sur l'importance d'une culture d'entreprise pour une transformation postale réussie.

CONTENU

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.

PRINTEMPS 2022

Saison du pays de publication

RÉDACTEUR EN CHEF:
Kayla Redstone (KR)

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

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

publications@upu.int
PUBLICITÉ: kayla.redstone@upu.int
COVER PHOTO: Shutterstock.com

CONTACT:
UNION POSTALE
Bureau international
de l'Union postale universelle
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE
TÉLÉPHONE: +41 31 350 31 11
ADRESSE ÉLECTRONIQUE:
kayla.redstone@upu.int
SITE WEB:
www.upu.int/fr/
Actualités-et-médias

13

EN COUVERTURE SOLIDARITÉ POSTALE EN ACTION – LES POSTES AUX CÔTÉS D'UKRPOSHTA

Alors que la guerre en Ukraine fait rage, le secteur postal s'engage à soutenir Ukrposhta, l'opérateur postal du pays, qui continue à distribuer le courrier malgré des conditions dégradées et un risque mortel pour ses agents.

30

REPORTAGE L'UPU CÉLÈBRE L'ÉDITION DE 2022 DE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES FEMMES

Pendant tout le mois de mars, et en particulier le 8, Journée internationale des femmes, l'UPU a mis à l'honneur l'Objectif de développement durable 5 (Réalisation de l'égalité des genres et autonomisation de toutes les femmes et les filles) de l'ONU.

40

SOLUTION SOUS LES PROJECTEURS NUMÉRISER LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

Lorsque la pandémie a éclaté, mettant fin aux déplacements dans les Pays-membres, il est devenu crucial de trouver une solution numérique, tant pour la Direction du développement et de la coopération (DCDEV) que pour les Pays-membres de l'UPU, afin de ne pas voir s'éloigner les objectifs de renforcement des capacités. La DCDEV a fait de ce défi une opportunité et a ainsi stimulé la participation grâce à des méthodes de travail novatrices.

42

TOUR D'HORIZON LA NOUVELLE SOLUTION DE SUIVI ET DE LOCALISATION DE TTPOST À LA RECONQUÊTE DE LA CONFIANCE DES CLIENTS

En juin 2021, Trinidad and Tobago Postal Corporation (TTPost) a inauguré une nouvelle solution de suivi et de localisation pour les paquets transportés par les sociétés de messagerie, dans l'espoir de gagner en efficacité, d'enrichir son offre de services et de proposer à sa clientèle des solutions aussi dynamiques et novatrices que pratiques.



LA DIRECTION GÉNÉRALE À L'ÉCOUTE

Mes premiers mois de Directeur général du Bureau international de l'UPU ont été intenses mais enrichissants.

J'ai eu le plaisir de tenir mes premières réunions avec les Pays-membres de l'Union – j'avais déjà eu la chance de travailler avec beaucoup d'entre eux au cours de ces neuf dernières années en tant que Président du Conseil d'exploitation postale. Les Pays-membres ont partagé leur point de vue sur les difficultés et opportunités que vivent leurs opérateurs postaux et ont suggéré comment l'UPU pourrait les aider. Ces échanges ont été extrêmement instructifs.

La fonction de Directeur général vient avec son lot de responsabilités spécifiques, dont la première est de créer un espace de dialogue franc et honnête pour les membres. À mon avis, c'est la seule façon de garantir le succès du travail que nous faisons ensemble. Comme je l'ai promis le jour où les clés du siège de l'UPU à Berne m'ont été remises, je m'engage à faire tout mon possible pour renforcer les liens entre les Pays-membres de l'UPU.

Les défis qui nous attendent sont nombreux, mais j'ai pleine confiance en la solidarité de la famille de l'UPU pour les relever. Malgré ma récente prise de fonctions, j'ai déjà eu l'occasion d'en voir une première manifestation en la réponse des Pays-membres de l'UPU au conflit qui a éclaté dans un autre Pays-membre: l'Ukraine. Alors que nos collègues d'Ukrposhta soutiennent les millions de civils qui attendent l'aide humanitaire, des services financiers et une solution pour rester connectés à leurs proches au-delà des frontières, d'autres acteurs de la communauté postale tendent la main à l'Ukraine avec la volonté d'apporter toute l'aide possible.

Les pays voisins contribuent au maintien des flux postaux en provenance et à destination

de l'Ukraine. Beaucoup ont réduit les tarifs d'envoi pour les colis contenant des produits humanitaires, tandis que d'autres renoncent aux frais terminaux. D'autres encore accueillent des réfugiés et leur fournissent services de base et accès aux télécommunications. Il ne s'agit que d'un modeste résumé de l'élan de soutien.

Le Bureau international fait tout son possible pour entretenir la solidarité au sein de la famille postale, notamment par l'intermédiaire du fonds d'urgence et de solidarité. Les contributions volontaires au fonds serviront à apporter une assistance directe à Ukrposhta, qui reste au service de ceux qui en ont le plus besoin. J'encourage vivement nos Pays-membres à contribuer au fonds pour que l'UPU puisse intervenir rapidement et soutenir la restauration de l'infrastructure postale et le rétablissement des services dans les zones sinistrées d'Ukraine. Plusieurs pays ont déjà envoyé leur contribution, mais d'autres doivent en faire autant pour un redressement rapide. En attendant, le Bureau international reste en contact avec nos collègues ukrainiens pour suivre l'évolution de la situation et élaborer un plan d'assistance.

Je profite de cet article pour remercier les Pays-membres de l'UPU de leur dévouement indéfectible au service du réseau postal universel et des milliards d'usagers qui en bénéficient au quotidien. Cet esprit de solidarité nous permettra de résister à tous les défis. Il nous permettra d'avancer tous ensemble, sans qu'aucun pays ne soit laissé pour compte.

Masahiko Metoki
Directeur général du Bureau international de l'UPU

«Je m'engage à faire tout mon possible pour renforcer les liens entre les Pays-membres de l'UPU.»

Masahiko Metoki
Directeur général du Bureau international de l'UPU

PAS DE LAISSÉS POUR COMPTE

NOTE DE LA RÉDACTION

La solidarité représente l'essence même de la famille postale. Comme vous le lirez à la rubrique «En couverture», les employés d'Ukrposhta travaillent sans relâche, malgré le grand danger et les énormes dégâts matériels, pour que les civils puissent continuer à avoir accès aux services essentiels. Des Pays-membres de l'UPU apportent leur soutien aux collègues d'Ukrposhta, aux civils restés en Ukraine et aux réfugiés, notamment en contribuant au fonds d'urgence et de solidarité. La situation évolue vite, mais nous avons fait au mieux pour en proposer un instantané à nos lecteurs.

La transformation est le fil rouge de ce numéro. Les nouveaux Directeur général et Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, qui reprennent tout juste la barre de l'organisation, présentent leur vision de l'UPU et de la transformation du secteur postal. Un article explique comment la Direction du développement et de la coopération du Bureau international de l'UPU a orchestré la transformation numérique pour permettre à l'Union d'atteindre de nouveaux horizons avec le renforcement des capacités pendant la pandémie. À la rubrique «Entretien», Postes Canada nous explique sa stratégie pour mettre les employés au premier plan dans ses programmes de transformation.

À compter du présent numéro, les rubriques «Flash Info» et «En bref» mettront à l'honneur les régions de l'UPU. Ainsi, dans sa présente édition de printemps, votre magazine mettra en vedette l'Amérique latine et les Caraïbes. Nous nous réjouissons à la perspective de faire de même pour d'autres régions.

Vous remarquerez aussi que la conception du magazine a évolué. La nouvelle vision valait bien un rafraîchissement.

Bonne lecture!

KAYLA REDSTONE
Rédactrice en chef

Une nouvelle coopération fait bouger le courrier dans les Caraïbes

par TARA GIROUD

Une nouvelle collaboration, financée par La Poste française et l'Union postale des Caraïbes (UPC), a commencé entre l'UPU et des pays de la région des Caraïbes pour enfin régler les problèmes de transport et de circulation du courrier.



Grâce à ses mécanismes de coopération technique, avec le concours d'une équipe constituée de parties prenantes et, ainsi, d'autant de points de vue variés, l'UPU a su relever ces défis complexes, ce qui a nécessité d'investir dans la formation, l'équipement et des missions de conseil.

«Ce projet vise à améliorer la connectivité entre postes et transporteurs, aériens comme maritimes, à renforcer les ressources et à intensifier l'échange de messages EDI (échange de données informatisé) entre les postes et transporteurs pour satisfaire aux dernières exigences légales», a déclaré Owena Beepot, coordonnatrice régionale de projet de l'UPU pour les Caraïbes. Elle a travaillé sur le projet avec Jan Bojnanský, responsable du programme «Transport» du Bureau international de l'UPU.

Le manque de ponts aériens entre l'Amérique du Sud, l'Europe et les Caraïbes constitue un défi de taille, considère M^{me} Beepot.

Davantage de vols rallient l'Amérique du Nord mais, à cause des embargos placés sur certains pays des Caraïbes, certains transporteurs n'acheminent plus le courrier.

La pandémie a immobilisé le transport intrarégional et les flux postaux sont interrompus dans les îles des Caraïbes orientales.

La distribution des envois destinés à l'Amérique du Nord prend en général dix jours, ce qui apporte son lot de conséquences difficiles aux opérateurs désignés.

«Cela donne une mauvaise image du secteur postal et des employés, outre nuire à notre réputation, ajoute Mme Beepot. En général, les clients veulent être dédommages. Mais les transporteurs ont pour habitude de décliner toute responsabilité. Pendant un temps, nous n'avions aucune visibilité pour l'étape 2 (transport international).»

Ce projet renforcera cette visibilité grâce à l'échange de messages EDI entre transporteurs et postes et harmonisera la structure du transport postal avec la signature d'accords de niveau de service pour définir les responsabilités des transporteurs. De nouvelles sociétés de transport peuvent aussi être introduites dans la région.

Les choses ont déjà commencé à changer. Treize transporteurs aériens et maritimes de la région ont confirmé leur intérêt, d'après les précisions de M. Bojnanský. Les performances relatives à l'étape 2 s'améliorent et les acteurs ont été sensibilisés à l'importance des données, avec le projet de l'UPU sur les données électroniques préalables (EAD).

«Nous avons préparé un outil informatique simple pour transmettre des données, et les phases pilotes menées auprès des premiers transporteurs, TUI et RMP, ont été un succès», indique-t-il.

Dans de nombreux pays, le courrier est maintenant distribué en cinq jours. L'équipe espère que la mise en œuvre complète du projet permettra une amélioration continue.

Pour La Poste française, investir dans des projets comme celui-ci permet d'améliorer l'interopérabilité de tout le réseau postal. La contribution de La Poste s'élève à 100 000 CHF (104 500 USD). L'UPU a budgété 18 500 CHF (19 300 USD) et UPC 2722 CHF (2800 USD).

Elisabeth Massonnet, adjointe au Directeur des relations européennes et internationales du Groupe La Poste, considère que ce projet devrait être gagnant-gagnant pour les opérateurs désignés, les transporteurs régionaux et la clientèle et profiter aux économies et aux sociétés de la région, en particulier grâce à la mise à disposition de matériel et logiciels informatiques, mais aussi l'organisation de formations et la conclusion de partenariats.

Elle déclare: «Étant donné l'actuel manque de transport conjugué aux récentes obligations légales relatives aux données électroniques préalables et aux besoins des opérateurs désignés locaux, d'une part, et le large champ des possibles qu'ouvre le concept et les améliorations de la qualité escomptées, d'autre part, nous considérons l'initiative comme l'une des activités critiques à mener pour aider la région des Caraïbes au cours des années à venir.» **KR**

GROS PLAN SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES POSTES

par KAYLA REDSTONE

L'UPU a lancé une campagne qui durera toute l'année pour illustrer les liens entre postes et Objectifs de développement durable de l'ONU.

Dans le cadre de cette campagne, lancée au début de 2022, l'UPU mettra chaque mois un Objectif de développement durable différent sous les feux de la rampe pour faire le lien entre les travaux de l'organisation et du secteur postal mondial et la réalisation de l'objectif en vedette et ainsi mettre en lumière les apports de la poste.

D'après Masahiko Metoki, Directeur général du Bureau international de l'UPU: «La poste permet aux franges de la population les plus isolées du monde d'avoir accès à des services de communication, sociaux, financiers, administratifs et numériques essentiels, qui sont autant de contributions à l'essor socioéconomique des nations. Grâce à cette campagne, l'UPU espère montrer le rôle de partenaire de choix que joue naturellement la poste sur la scène de la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030.»

Les pays membres des Nations Unies ont adopté en 2015 le Programme de développement durable à l'horizon 2030. Le programme comprend 17 Objectifs de développement durables. Ces objectifs appellent des partenariats entre gouvernements, organisations

internationales, secteur privé et autres parties prenantes pour s'attaquer aux problèmes urgents liés au changement climatique et à l'environnement, mais aussi à l'égalité entre les genres ou à la pauvreté, etc.

L'UPU fait partie de la famille des Nations Unies et s'est donc engagée à atteindre ces objectifs à travers le réseau postal. Principale instance de coopération postale, elle garantit que toutes les postes disposent des connaissances, des capacités et des outils dont elles ont besoin pour être actrices du développement durable.

La campagne de l'UPU s'articulera autour d'anecdotes du secteur postal représentatives de la contribution de la poste aux objectifs, rassemblées dans un centre de ressources multimédia spécifique hébergé sur le site Web de l'Union et publié sur les réseaux sociaux. **KR**



Pour de plus amples informations, rendez-vous sur: <https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Gros-plan-sur-les-ODD>

OBJECTIFS DE L'ANNÉE 2022

JANVIER



JUILLET



FÉVRIER



AOÛT



MARS



SEPTEMBRE



AVRIL



OCTOBRE



MAI



NOVEMBRE



JUIN



DÉCEMBRE



Vous avez une histoire à raconter sur le développement durable et la poste?
Écrivez-nous communication@upu.int



SUSAN ALEXANDER

**Chef du programme
«Développement durable»**

Direction
**Direction des politiques,
de la régulation et des marchés**

Nationalité
Américaine

Langues
**Anglais, français, espagnol,
allemand et suisse allemand**

Pour Susan Alexander, se voir offrir une place à l'UPU, en Suisse, il y a vingt-cinq ans, c'était un rêve qui se réalisait. Précédemment adjointe au procureur général de l'État de Virginie (États-Unis d'Amérique), Susan Alexander s'était éprise de la Suisse au temps où elle étudiait la littérature comparée à l'Université Duke de Durham, en Caroline du Nord.

«Durant mes études à Duke University, j'ai passé une année à l'Université de Fribourg, partageant mon temps libre entre Fribourg et Berne, raconte-t-elle. J'ai toujours voulu retourner en Suisse pour y vivre – je voulais pouvoir parler chaque jour dans des langues différentes. J'avais aussi un autre rêve: celui de travailler pour les Nations Unies. Quelle coïncidence incroyable alors de me trouver à Berne et d'entendre dire que l'UPU y avait son siège! J'ai eu beaucoup de chance de pouvoir réaliser ainsi deux rêves à la fois.»

Après ses études à Duke University, Susan Alexander étudia le droit à l'Université de Californie, au Hastings College of the Law de San Francisco, puis entra en fonctions en Virginie. Elle travaille à l'UPU depuis vingt-cinq ans, où elle a commencé en qualité d'expert aux affaires réglementaires, puis elle a gravi les échelons jusqu'à sa position actuelle de chef de programme. Sa passion pour son travail n'a pas faibli un instant depuis le premier jour.

«Du fait de mes études, mon intérêt pour le droit international est parfaitement adapté à mon travail dans le domaine de la politique et de la régulation postales, explique-t-elle.

Et comme la durabilité n'a cessé de gagner en importance au fil des années, je me suis intéressée aux Objectifs de développement durable des Nations Unies, en particulier à celui relatif à l'égalité des genres et à l'autonomisation des femmes. C'est un privilège de pouvoir ainsi travailler sur des sujets qui me passionnent.»

Susan Alexander et son équipe travaillent actuellement sur deux résolutions très importantes adoptées par le Congrès d'Abidjan 2021: une sur l'action en faveur du climat et l'autre sur l'égalité des genres. Brièvement, la première engage l'UPU à viser des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre possibles et la seconde encouragera les postes dans leur ensemble à adopter des approches plus égalitaires entre les genres au sein de leur organisation.

Durant de nombreuses années, Susan Alexander, qui aime cuisiner, randonner, lire et faire de la musique durant son temps libre, a aussi défendu l'égalité des genres en dehors de son travail et a été membre d'une branche locale à Berne d'une association internationale pour les femmes.

«J'apprécie autant la dimension sociale que les programmes de défense au niveau mondial en faveur des politiques et les projets de soutien qui contribuent à faire de l'égalité des genres une réalité, déclare-t-elle. En ce qui concerne la musique, j'ai toujours chanté dans des chœurs et j'ai toujours joué toutes sortes de musiques, depuis toute jeune. Je n' imagine pas la vie sans musique. La puissance émotionnelle des voix conjuguées dans un chœur est une sensation physique qui résonne profondément dans le cœur. C'est ce que je ressens quand j'en écoute, et encore plus quand j'en fait moi-même partie.»

Pour Susan Alexander, le meilleur dans son travail à l'UPU, c'est la diversité du personnel du Bureau international. «J'ai tellement de chance de pouvoir travailler avec des gens venus du monde entier et d'apprendre ainsi à connaître leur culture en travaillant avec eux. C'est plus difficile que de travailler dans mon propre pays, mais c'est tellement plus enrichissant.» **HN**



SOLIDARITÉ POSTALE EN ACTION – LES POSTES AUX CÔTÉS D'UKRPOSHTA

par HELEN NORMAN

Alors que la guerre en Ukraine fait rage, le secteur postal s'engage à soutenir Ukrposhta, l'opérateur postal du pays, qui continue à distribuer le courrier malgré des conditions dégradées et un risque mortel pour ses agents.

Cela fait maintenant près de quatre mois qu'un conflit dévaste l'Ukraine, coûtant la vie à des civils et en déplaçant beaucoup d'autres, sans compter les dégâts ou la destruction d'infrastructures essentielles.

Au milieu du chaos, les bureaux d'Ukrposhta restent ouverts. Depuis plus de seize semaines, la poste fonctionne en situation de guerre, mais, malgré les difficultés et risques énormes pour les employés, l'opérateur postal honore dans la mesure du possible son obligation de service universel et continue donc de proposer des services postaux à tous, partout sur le territoire ukrainien.

«Environ 20% du territoire national est aujourd'hui privé d'accès aux services postaux, explique Julia Pavlenko, la Directrice des opérations internationales d'Ukrposhta. Cela équivaut à 41% du territoire italien, à 35% de l'Allemagne et à 23% de la France. À ce jour, environ 500 bureaux de poste sont en ruine ou dégradés et près de 450 sont inaccessibles à cause d'occupations provisoires.»

Par ailleurs, 20% des employés d'Ukrposhta travaillent dans des régions hostiles et le transport du courrier devient encore plus difficile à cause du manque de carburant, provoqué par des attaques de dépôts de carburant. «Le transport postal est

compliqué et prend plus de temps, car des ponts et chaussées sont endommagés, ce qui nuit aux délais de distribution. Ukrposhta collabore étroitement avec le Gouvernement et les autorités locales pour faciliter l'acheminement des envois», explique M^{me} Pavlenko.

Depuis le 1^{er} avril, par exemple, Ukrposhta distribue le courrier en partenariat avec les chemins de fer ukrainiens. Entre le 1^{er} avril et le 16 juin, la poste a ainsi pu transporter 10 395 tonnes de courrier en train. Depuis les gares ferroviaires, Ukrposhta achemine les colis en camion jusqu'aux bureaux de poste des régions de destination. «Ce moyen de transport n'est pas sans risque», précise M^{me} Pavlenko, ajoutant que le réseau ferroviaire aussi a été attaqué.

De nombreux bureaux de poste et centres de tri d'Ukrposhta sont dégradés ou détruits, et du matériel a été perdu. «Nous faisons de notre mieux pour relancer l'activité le plus vite possible, dans un premier temps depuis des bureaux provisoires ouverts dans des écoles ou des bâtiments administratifs, puis en ouvrant des bureaux de poste mobiles là où cela est possible», explique M^{me} Pavlenko.

Depuis le début du conflit, Ukrposhta a ouvert 372 bureaux de poste mobiles et 14 bureaux de poste fixes afin de garantir

«L'opérateur postal, en bien des endroits, est souvent le seul point d'accès aux retraites, mandats de poste et marchandises importantes.»

Julia Pavlenko

Directrice des opérations internationales d'Ukrposhta

l'accès aux services postaux pour la population. Selon M^{me} Pavlenko, la mise en place rapide de nouveaux services postaux est essentielle en Ukraine: «L'opérateur postal, en bien des endroits, est souvent le seul point d'accès aux retraites, mandats de poste et marchandises importantes.»

Le secteur postal en renfort

Alors qu'Ukrposhta maintient ses services dans des conditions extrêmes, le secteur postal intensifie sa solidarité avec l'opérateur postal ukrainien, et les postes du monde entier répondent présentes. «Presque toutes les postes d'Europe aident l'Ukraine par des



Bpost apporte de l'aide humanitaire en Ukraine

dons aux agences humanitaires, la levée de fonds, l'émission de timbres spéciaux ou encore l'offre de services et logements gratuits, et même d'emplois, aux réfugiés ukrainiens. Nous remercions de leur solidarité les populations de ces pays et nous apprécions le dévouement des agents des postes à soutenir l'Ukraine», ajoute M^{me} Pavlenko.

Au 16 juin, plus de 1700 tonnes d'aide humanitaire avaient été envoyées à l'Ukraine. Une grande partie a été acheminée et distribuée par des opérateurs postaux, gratuitement.

Cependant, le soutien doit encore être renforcé. En mars, l'UPU a fait appel à la solidarité de ses 192 Pays-membres, levant des fonds d'urgence pour aider Ukrposhta. Les dons des Pays-membres sont gérés par le fonds d'urgence et de solidarité de l'UPU, un compte spécial qui permet à l'Union d'apporter une assistance d'urgence afin de soutenir l'activité postale dans des pays sinistrés par des catastrophes et des conflits armés. Le fonds repose entièrement sur les contributions volontaires des Pays-membres de l'UPU, des Unions restreintes et d'autres partenaires du secteur postal.

«La poste est un moyen essentiel de distribution de produits essentiels, d'aide humanitaire et de prestation de services pour les civils, où qu'ils se trouvent, en particulier en temps de crise. J'encourage les Pays-membres de l'Union à être solidaires avec la famille postale mondiale en contribuant à ce fonds spécial, qui aidera la poste ukrainienne à continuer de servir ceux qui dépendent d'elle», a déclaré Masahiko Metoki, Directeur général du Bureau international de l'UPU, lors du lancement de l'appel de contribution.

D'après Fumiko Nohara, de l'équipe chargée du fonds d'urgence et de solidarité, le fonds a pour l'instant reçu le soutien financier de l'Italie, du Japon, de la République de Panama et de la Slovaquie. «Ukrposhta a actuellement besoin de financer du matériel informatique, dont des routeurs et des imprimantes, explique M^{me} Nohara. Nous sommes en contact permanent avec eux et nous allons les soutenir en finançant une partie du matériel informatique demandé, mais un budget plus conséquent nous

permettrait de faire encore plus. Par conséquent, un appui financier plus important est nécessaire.»

Ukrposhta appelle aussi les opérateurs postaux à lui donner des véhicules et du matériel comme des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables ou du matériel de tri pour l'aider à rétablir ses activités dans les zones les plus sinistrées.

Après l'appel pour le fonds d'urgence, l'UPU a annoncé en mai avoir lancé un canal de soutien supplémentaire pour Ukrposhta, par l'intermédiaire du Fonds pour l'amélioration

«La poste est un moyen essentiel de distribution de produits essentiels, d'aide humanitaire et de prestation de services pour les civils, où qu'ils se trouvent, en particulier en temps de crise. J'encourage les Pays-membres de l'Union à être solidaires avec la famille postale mondiale en contribuant à ce fonds spécial, qui aidera la poste ukrainienne à continuer de servir ceux qui dépendent d'elle.»

Masahiko Metoki

Directeur général du Bureau international de l'UPU



de la qualité de service (FAQS). Les sommes débloquées via le FAQS viendront s'ajouter au fonds d'urgence et de solidarité pour reconstruire l'infrastructure postale et rétablir les services postaux. Le FAQS soutient des projets visant l'amélioration de la qualité des services postaux dans les pays en développement. La synergie entre les deux fonds permettra aux pays bénéficiaires du FAQS de donner une partie de leurs avoirs FAQS pour financer des projets conjoints d'aide d'urgence menés en Ukraine.

«Après l'appel de dons lancé par le programme du fonds d'urgence et de solidarité, le Conseil du FAQS a demandé à tous les pays bénéficiaires du FAQS de donner une partie de leurs avoirs du FAQS afin de soutenir des projets visant à rétablir les services postaux d'Ukrposhta, explique Choy Han Chum, responsable de l'Unité FAQS. Les fonds ainsi mobilisés seront gérés collectivement pour fournir du matériel, reconstruire l'infrastructure, notamment les bureaux de tri postal, acheter des véhicules pour acheminer et distribuer le courrier, fournir des groupes électrogènes, etc.»

Les pays bénéficiaires du FAQS avaient jusqu'au 17 juin pour donner une partie

«Les fonds ainsi mobilisés seront gérés collectivement pour fournir du matériel, reconstruire l'infrastructure, notamment les bureaux de tri postal, acheter des véhicules pour acheminer et distribuer le courrier, fournir des groupes électrogènes, etc.»

Choy Han Chum

responsable de l'Unité FAQS

de leurs avoirs, et l'UPU a déjà reçu l'engagement de plusieurs pays disposés à donner pour prêter assistance à Ukrposhta.

«La communauté de l'UPU est toujours venue en aide aux autres Pays-membres, comme en témoignent les levées de fonds que l'UPU a orchestrées par le passé pour prêter assistance aux opérateurs désignés dans le besoin. Nous pensons que les Pays-membres se mobiliseront une nouvelle fois pour rétablir les services postaux de base en Ukraine, dans l'esprit de solidarité de l'UPU», affirme M^{me} Chum.

Nouvelle résolution

Nouvelle manifestation d'unité du secteur postal mondial: une résolution a été passée en mai, durant la session plénière de l'organe de supervision de l'UPU, le Conseil d'administration, demandant une assistance supplémentaire pour reconstruire l'infrastructure postale en Ukraine, dans le chaos du conflit.

La résolution charge le Secrétariat de l'UPU de surveiller les besoins d'Ukrposhta et d'évaluer les conséquences de la guerre sur les programmes et activités de l'UPU, mais aussi les opérations, l'infrastructure, les finances et autres pour les services postaux, à travers le réseau mondial. Cette résolution prévoit en outre que l'UPU apporte son assistance technique au pays et son opérateur postal afin d'appuyer le maintien et le rétablissement des services postaux. Les résultats de ces mesures seront présentés durant le Congrès extraordinaire de l'Union prévu en 2023.

La résolution invite également les Pays-membres à participer à l'effort de reconstruction par l'intermédiaire de l'UPU ou d'autres moyens, et souligne que les Pays-membres sont tenus d'exonérer de taxes postales les lettres, colis et services postaux de paiement adressés aux prisonniers de guerre et aux internés civils.

Les Pays-membres ont également passé une deuxième résolution plus générale présentée par la Fédération de Russie qui prévoit que l'UPU renforce ses efforts d'assistance des Pays-membres en cas de catastrophe naturelle ou technologique, de conflit régional et dans d'autres situations d'urgence. Un organe de travail sera établi pour identifier les pays dans le besoin, définir

un mécanisme d'aide humanitaire et trouver des sources de financement.

Appel d'Ukrposhta

Pour M^{me} Pavlenko, le fonds d'urgence et de solidarité est l'un des leviers clés permettant aux postes d'apporter une assistance d'urgence à Ukrposhta et de soutenir les efforts humanitaires et d'assistance postale internationale que les opérateurs désignés des Pays-membres voisins déploient pour répondre à la situation en Ukraine.

«Une autre manière dont les postes peuvent nous aider est de renoncer aux frais terminaux et aux quotes-parts territoriales d'arrivée, poursuit-elle. Ukrposhta subit d'énormes pertes, aussi toute réduction des dépenses est-elle bienvenue. Plusieurs opérateurs renoncent déjà aux frais de distribution des envois postaux d'origine ukrainienne dans leur pays, notamment l'Australie, le Danemark, l'Estonie, la Finlande, la France, l'Irlande, le Japon, le Luxembourg, la Norvège, le Portugal, la Slovaquie et la Suède.»





«Nous avons lancé cette boutique sur eBay; ainsi, ils peuvent acheter nos produits dans le monde entier... C'est tout un symbole qu'Ukrposhta, qui forme depuis des années les entrepreneurs ukrainiens à ouvrir leurs propres boutiques en ligne, y compris sur eBay, et à en faire la promotion, ouvre aujourd'hui sa propre boutique.»

Igor Smelyansky

Président-Directeur général d'Ukrposhta



CN 01

« Préserver l'écosystème – Protéger le climat »



UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



Empreinte de contrôle du pays
d'origine (facultatif)



Timbre du bureau qui effectue
l'échange

Ne pas apposer l'empreinte du
timbre à date hors de ce cadre

COUPON-RÉPONSE INTERNATIONALE

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.
A 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

Ukrposhta remercie tous les opérateurs postaux de leur aide depuis le tout premier jour de l'invasion russe, de leur soutien pour les échanges postaux internationaux, de leur contribution à la réduction des charges, de l'aide qu'ils adressent au peuple ukrainien sous la forme de colis humanitaires, de la collecte et de l'envoi d'aides humanitaires en Ukraine»

Julia Pavlenko

Directrice des opérations internationales d'Ukrposhta

Le fonds spécial de rétablissement lancé par le syndicat d'Ukrposhta est une autre manière de soutenir Ukrposhta et ses employés. Ce fonds a été créé pour aider les employés, dont beaucoup travaillent dans des situations difficiles et dangereuses, à distribuer colis, pensions et mandats de poste en Ukraine.

«La guerre a privé beaucoup d'employés de leurs êtres chers et/ou de leurs maisons, déplore M^{me} Pavlenko. Toute personne désireuse de soutenir notre cause peut faire un don. Les employés d'Ukrposhta concernés doivent renseigner une formule. Deux ou trois mois après la fin de la guerre, une commission se réunira pour déterminer comment seront distribués les fonds, qui seront ensuite transférés aux personnes dans le besoin.

Ukrposhta remercie tous les opérateurs postaux de leur aide depuis le tout premier jour de l'invasion russe, de leur soutien pour les échanges postaux internationaux, de leur contribution à la réduction des charges, de l'aide qu'ils adressent au peuple ukrainien sous la forme de colis humanitaires, de la collecte et de l'envoi d'aides humanitaires en Ukraine», conclut M^{me} Pavlenko.

Timbres poste – Symboles de soutien

De nombreuses postes du monde entier (p. ex. Autriche, Canada, Estonie, Lettonie et Pologne) ont également émis des collections de timbres spéciaux pour manifester leur soutien à Ukrposhta et l'Ukraine. Poczta Polska, par exemple, a lancé en mars un timbre-poste spécial estampillé du message *We are with you!* pour exprimer son soutien, son respect et sa solidarité avec l'Ukraine. Ce timbre, produit en trois millions d'exemplaires, représente une poignée de mains, l'une aux couleurs nationales de la Pologne et l'autre aux couleurs nationales de l'Ukraine. L'image symbolise l'«unité» entre les deux pays, d'après Poczta Polska.

En parallèle, l'opérateur postal letton, Latvijas Pasts, a émis un ensemble de trois timbres ornés des drapeaux de l'Ukraine et de la Lettonie, du Monument de l'indépendance de l'Ukraine à Kiev et du Monument de la liberté à Riga, outre arborer des messages de soutien en ukrainien et en letton, dont *We are with you!* D'après Latvijas Pasts, l'ensemble coûte 9 EUR, et 50% du montant des ventes seront reversés au fonds caritatif Ziedot.lv pour soutenir l'Ukraine.

Le Canada aussi utilise la philatélie pour diffuser des messages de paix et de solidarité avec l'Ukraine et engendrer des fonds pour le pays, déchiré par la guerre. Postes Canada a émis un timbre semi-postal philanthropique pour permettre à sa clientèle et aux collectionneurs de soutenir le peuple ukrainien dans un contexte d'aggravation de la crise humanitaire.

Le timbre représente un tournesol, la fleur nationale de l'Ukraine, devenu un symbole largement reconnu de paix et d'unité. La couleur jaune du tournesol et le bleu du ciel en fond reprennent les couleurs du drapeau ukrainien. Des tournesols agrémentent également le vinok, la traditionnelle couronne florale ukrainienne.

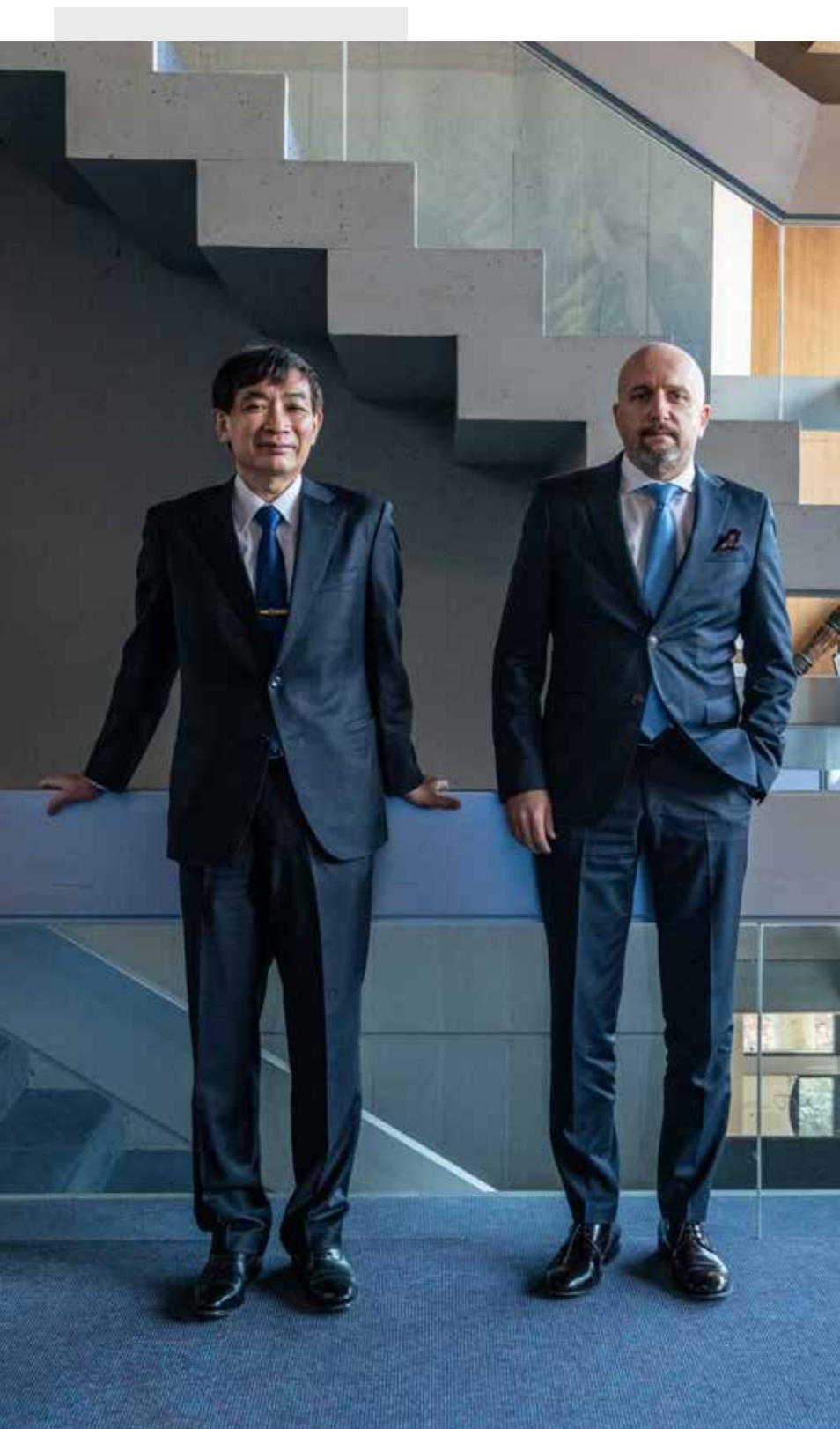
Les dons – 1 CAD par carnet de 10 timbres et 10 cents sur l'achat d'une enveloppe «premier jour» officielle – une enveloppe collectrice spéciale – permettront de financer l'aide indispensable aux sinistrés en Ukraine. Les fonds ainsi collectés seront reversés aux bénéficiaires par l'intermédiaire de la Fondation Canada-Ukraine. C'est la première fois que Postes Canada émet un timbre pour soutenir un pays en mal d'assistance humanitaire.

Ukrposhta a également émis plusieurs timbres commémoratifs pour sensibiliser à la situation dans le pays et trouver des fonds de secours cruciaux. Ces timbres se sont révélés si populaires que la poste a décidé de les décliner également sur des enveloppes, des cartes, des tee-shirts, des sweat-shirts et des aimants. Tous ces produits sont vendus via la boutique en ligne d'Ukrposhta sur eBay – première du genre dans le secteur postal.

«Ce dernier mois, les timbres-poste d'Ukrposhta ont gagné en popularité non seulement en Ukraine, mais aussi dans le reste du monde, indique Igor Smelyansky, Président-Directeur général d'Ukrposhta. Je sais que de nombreux étrangers veulent acheter des timbres commémoratifs. Pour leur faciliter la vie, nous avons lancé cette boutique sur eBay; ainsi, ils peuvent acheter nos produits dans le monde entier. De plus, vendre sur le marché international n'est pas qu'une question de commodité et d'accessibilité: cela contribue également à notre diversification. Nous avons pu constater que vendre des timbres-poste sur une seule plate-forme pouvait provoquer la défaillance de celle-ci en raison du fort afflux d'acheteurs. Ainsi, nous proposons maintenant des plates-formes spécifiques pour les acheteurs étrangers et en réservons d'autres aux acheteurs ukrainiens. C'est tout un symbole qu'Ukrposhta, qui forme depuis des années les entrepreneurs ukrainiens à ouvrir leurs propres boutiques en ligne, y compris sur eBay, et à en faire la promotion, ouvre aujourd'hui sa propre boutique.»

Ukrposhta devrait commercialiser un nouveau timbre commémoratif à la mi-juillet. **HN**

CHANGEMENT DE PERSPECTIVES



Entretien par **KAYLA REDSTONE**

Photos: **SOPHIA BENNETT**

Masahiko Metoki et Marjan Osvald, Directeur général et Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU, respectivement, sont entrés en fonctions en janvier 2022. Ils incarnent le renouveau au sein de l'institution spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal. Ils ont rencontré UNION POSTALE pour présenter leur vision du mandat de quatre ans qui les attend.



MASAHIKO METOKI

Directeur général du Bureau international de l'UPU

Vous consacrez votre carrière au service public. Pourquoi ce choix de parcours professionnel et pourquoi la poste est-elle un service public si important?

À mon avis, il n'y a rien de plus enrichissant que de se consacrer au service des autres. Il n'y a pas meilleure leçon d'humilité. C'est pourquoi j'ai choisi de faire carrière dans le secteur public.

Mon amour pour la poste a commencé tôt, alors que je travaillais au Ministère japonais des postes et télécommunications, dans les années 80. Cet amour a grandi quand je suis devenu Postmaster d'un bureau de poste local, au contact direct des populations. C'est là que j'ai pris la pleine mesure du caractère essentiel de la poste pour la société. Les agents de la poste comptent parmi les rares fonctionnaires qui vont à la rencontre du public tous les jours. Ils permettent aux usagers d'accéder au strict minimum, en termes de communication, mais aussi de services commerciaux et financiers, et bien plus encore, et tout cela sur le pas de leur porte.

Avez-vous vu le secteur postal évoluer pendant votre carrière? Quelle direction prend-il, selon vous?

Comme je l'ai déjà précisé, cela fait plusieurs dizaines d'années que j'ai commencé ma

carrière dans ce secteur, aussi ai-je eu l'occasion de le voir considérablement évoluer, en particulier depuis que la numérisation a pris le contrôle du monde qui nous entoure. Ce renouveau de la communication a remodelé le rôle de la poste. Si les lettres ont été le cœur du métier, le secteur postal a dû embrasser de nouvelles opportunités, comme la distribution des colis produits par l'essor du commerce électronique, le renforcement de son rôle de prestataire de services financiers et la coopération plus étroite avec les gouvernements pour traduire en actes des programmes sociaux et autres qui requièrent un lien privilégié avec les populations. La pandémie de COVID-19 a intensifié ce changement de direction. L'importance de la poste en tant que partenaire de service public est devenue évidente, plus seulement pour les gouvernements, mais également pour la clientèle. Les postes doivent saisir cette opportunité et rester sur leur lancée pour retrouver la rentabilité perdue avec le déclin de la part du lion du secteur postal – les lettres.

Comment votre expérience en tant que Président du Conseil d'exploitation postale éclaire-t-elle votre vision de l'UPU pour le prochain cycle?

Mon rôle de Président du Conseil d'exploitation postale m'a apporté une connaissance profonde des rouages de l'activité postale dans le monde. J'ai ainsi appris à connaître les défis et opportunités auxquels sont confrontées les postes dans différentes régions, à différents niveaux

de développement. Les écarts de développement que j'ai remarqués entre les pays et les régions ont guidé ma vision de Directeur général. Cette vision vise à ce qu'aucun pays ne soit laissé pour compte alors que le secteur poursuit son développement.

Je crois que l'UPU occupe une position privilégiée pour déceler les écarts de développement postal et les atténuer. En effet, seule l'UPU a l'envergure et la vision globale requises pour savoir où ils sont les plus marqués. Avec ses 192 Pays-membres, l'UPU est également en capacité de faciliter la coopération et le partage de connaissances sur son réseau afin de combler les fossés. Nous sommes les mieux placés pour sensibiliser les gouvernements au caractère crucial des investissements dans l'infrastructure postale. Nous sommes également en contact avec les Unions restreintes, qui peuvent nous aider à accélérer le développement dans les régions.

Cela fait maintenant plus d'un mois que vous avez pris vos fonctions. Quelles sont vos premières impressions du Bureau international et quelles sont vos priorités en tant que Directeur général?

Quand je présidais le Conseil d'exploitation postale, j'ai eu l'occasion de coopérer

«L'UPU a l'avantage unique de pouvoir réunir les opérateurs de 192 pays dans un espace commun pour coopérer, échanger des connaissances et des bonnes pratiques, élaborer des solutions et planifier l'avenir du secteur.»

Masahiko Metoki

Directeur général du Bureau international de l'UPU

étroitement avec le Secrétariat du Bureau international. J'ai toujours su que le personnel du Bureau international travaillait dur et avec dévouement pour faire avancer l'Union et le secteur. Par conséquent, lorsque j'ai pris mes fonctions ici à Berne, je n'ai pas été surpris qu'on me soumette de nouvelles idées. Toutefois, j'ai remarqué des cloisonnements et inefficacités dans la collaboration entre les différents services du Secrétariat. Cela n'est pas rare dans les organisations bureaucratiques.

Je voulais trouver comment lever les barrières à la fluidité du travail du Secrétariat, le service chargé en définitive de garantir que l'UPU peut poursuivre les travaux qui lui ont été confiés pour le cycle en cours.

L'écoute a donc été ma priorité absolue. Marjan-san et moi avons interrogé nos collaborateurs et collaboratrices pour comprendre comment marchent les équipes, savoir comment les équipes interagissent entre elles et déterminer ce qui pourrait être fait pour améliorer leur travail. Les contributions, très précieuses, ont éclairé ma seconde priorité – redéfinir le Secrétariat du Bureau international pour corriger les difficultés que le personnel a portées à notre attention et garantir que le Bureau international peut mieux servir les Pays-membres de l'UPU. Cette réorganisation a également permis de créer un nouvel organe de réflexion au sein du Bureau international pour détecter toutes les opportunités qui se présentent à la poste. Cet organe permettra à l'UPU de jouer au mieux son rôle de forum, de prestataire de solutions postales et de centre de connaissances au service de ses 192 Pays-membres, mais aussi des partenaires du secteur élargi.

Quelle est selon vous l'opportunité la plus prometteuse pour le secteur?

La COVID-19 est l'un des plus gros défis du secteur postal, mais a également été source de plusieurs occasions clés de transformer notre activité. En effet, outre prouver au monde entier que la poste est un service véritablement essentiel, la pandémie a aussi forcé les postes à se diversifier et à innover.

L'un de mes buts premiers est de faire perdurer cet esprit d'innovation. Nous savons que le secteur des lettres connaît un effondrement rapide. Nous assistons à la multiplication des petits paquets avec l'essor du commerce électronique. Nous voyons

«J'espère diriger par l'exemple et instaurer un espace de dialogue ouvert où l'on commence par écouter avant de parler.»

Masahiko Metoki

Directeur général du Bureau international de l'UPU

clairement que les attentes de la clientèle évoluent de pair avec le développement des nouvelles technologies. Nous pouvons faire de ces défis des occasions, à condition de nous obliger à rester en dehors de notre zone de confort. J'ai l'intention de faire en sorte que cela soit le cas.

Comment envisagez-vous le rôle de l'UPU, en termes de préparation du secteur pour demain?

Je considère l'UPU comme un espace de réflexion pour le secteur postal. L'UPU a l'avantage unique de pouvoir réunir les opérateurs de 192 pays dans un espace commun pour coopérer, échanger des connaissances et des bonnes pratiques, élaborer des solutions et planifier l'avenir du secteur. Cela est inscrit dans notre stratégie des quatre prochaines années – la Stratégie postale d'Abidjan.

Les Pays-membres s'attachent en ce moment à examiner comment mieux intégrer dans nos processus les nombreux partenaires que nous avons en dehors de notre réseau de membres. Cette diversité de points de vue peut nous être profitable pour favoriser un haut niveau de développement postal dans tous les pays et faire évoluer nos services de sorte à satisfaire et même dépasser les attentes des plus de sept milliards d'habitants de la Terre.

Pendant votre campagne, vous avez évoqué l'harmonisation de la communication entre les Pays-membres de l'UPU et le personnel du Bureau international. Comment allez-vous diriger cette harmonisation?

Ce que je viens de dire ne sera pas possible sans une communication efficace et transparente à travers le réseau de l'UPU,

entre les Pays-membres, mais aussi au sein du Secrétariat. J'espère diriger par l'exemple et instaurer un espace de dialogue ouvert où l'on commence par écouter avant de parler. L'écoute doit toujours être la première étape de la prise de décisions qui concerneront directement 192 Pays-membres. Chaque pays a des idées, des difficultés et des contraintes qui lui sont propres, aussi devons-nous tenir compte au mieux de ces conditions variées, afin de garantir que le fruit des travaux menés à l'UPU nous fait tous avancer et n'exclut personne.

Le personnel du Bureau international organise et facilite les travaux de l'UPU, aussi est-il important d'éliminer tous les cloisonnements au sein de l'organisation. Comme je l'ai dit, l'une de mes priorités en arrivant à Berne était de comprendre le fonctionnement du Secrétariat pour l'aider à travailler plus efficacement. Le Vice-Directeur général et moi-même, aidés de notre équipe de transition, avons passé nos premiers mois à observer les opérations quotidiennes et à glaner des informations. Depuis, nous avons restructuré le Bureau international d'une manière qui, nous l'espérons, permettra d'éliminer les cloisonnements et de rationaliser nos travaux.

Vous vous concentrez également sur le développement durable. Maintenant que vous tenez la barre d'une institution spécialisée des Nations Unies, comment entendez-vous optimiser ou promouvoir la contribution de l'UPU et de ses Pays-membres au Programme de développement durable à l'horizon 2030?

L'UPU fait partie de la famille des Nations Unies et se doit donc de coordonner les efforts déployés pour réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030. Nous savons depuis de nombreuses années que la poste est un partenaire privilégié des gouvernements en matière de mise en œuvre de programmes d'inclusion et de développement socioéconomique. Nous constatons que la poste doit également jouer un rôle important dans d'autres domaines, comme la lutte contre le changement climatique et l'égalité entre les genres – le dernier Congrès a d'ailleurs élaboré des résolutions dans ces deux domaines, et nous travaillons à pleine vitesse pour les faire avancer.



MARJAN OSVALD

Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU

Votre carrière à la poste est longue. Qu'est-ce qui vous a attiré vers ce secteur?

Si je devais répondre en un seul mot, ce serait «solidarité». Traditionnellement, les services postaux promeuvent l'inclusion et rapprochent les peuples. Ils nous facilitent la vie. C'est pourquoi le rôle de la poste dans la construction d'une société de solidarité m'est très cher, parce qu'il profite à tous – son utilité est universelle et il fait du bien à la société dans son ensemble. La poste est une institution qui doit avoir sa place dans la société et dont le rôle doit être défini par les usagers.

Comment le secteur a-t-il évolué et comment l'imaginez-vous pour les années à venir?

Cela fait vingt-cinq ans que je suis de près le développement du secteur, et je dois dire qu'il n'a pas de différence avec les autres secteurs. Pour être honnête, nous avons une chance considérable comparativement aux autres. Cependant, la manière dont la technologie grignote le secteur m'inquiète un peu. Je crains que les choses n'évoluent dans un sens que nous risquons de ne plus pouvoir influencer. Je doute que la robotisation ou l'automatisation et l'intelligence artificielle, conjuguées à l'humanisation des processus, puissent prendre la relève pour toutes les fonctions

nécessaires de notre environnement. Nous ne devons pas oublier que les Pays-membres ne sont pas tous au même niveau de développement, et que les moins industrialisés risquent d'être encore plus à la traîne si nous ne faisons rien. Il est difficile de prédire les évolutions et tendances futures. Dans les années 90, nous avons entendu les premières prévisions que des intégrateurs comme DHL, TNT, DPD et GLS, entre autres, concrétiseraient la privatisation des opérateurs postaux. C'est l'exact contraire qui s'est produit.

Au fil des ans, vous avez contribué activement au Conseil d'administration de PostEurop. Quel rôle voyez-vous pour les Unions restreintes dans l'évolution du secteur?

Suivre l'évolution du secteur postal en Europe, ou plutôt dans l'Union européenne, a été un privilège. PostEurop est une association d'opérateurs postaux publics européens et constitue, à mon avis, un exemple très réussi de l'évolution future des opérateurs postaux du monde. En tant que membre du Conseil d'administration de PostEurop, j'ai participé à plusieurs projets importants et je suis ravi d'affirmer que les différences entre pays industrialisés et pays moins industrialisés sont moins marquées dans la région Europe qu'à l'échelle mondiale.

Les Unions restreintes doivent être davantage mobilisées dans le processus de développement. Il ne tient qu'à nous, l'UPU, de rendre cela possible. Le développement régional constitue la forme de

développement la plus efficace. Les mieux placés pour savoir comment travailler ensemble plus efficacement sont deux ou trois pays voisins, par exemple en Amérique latine. Certaines choses sont en réalité très simples quand on les examine sous le bon angle.

Comment envisagez-vous votre rôle de Vice-Directeur général?

Je ferai de mon mieux pour mettre au service de tous l'expérience et les bonnes pratiques que j'ai acquises dans mes précédentes fonctions. Je crois pouvoir distinguer le bien du mal, et je suis prêt à apprendre et à faire des compromis. J'ai aussi une certaine expérience en médiation que je crois cruciale pour surmonter les obstacles institutionnels, mais pas seulement.

Par-dessus tout, j'essaierai de donner le bon exemple. Je pense que c'est la seule manière de motiver des employés qui, dans le secteur des services, sont encore plus précieux que les usagers, à mon avis. En

«Traditionnellement, les services postaux promeuvent l'inclusion et rapprochent les peuples. Ils nous facilitent la vie. C'est pourquoi le rôle de la poste dans la construction d'une société de solidarité m'est très cher, parce qu'il profite à tous – son utilité est universelle et il fait du bien à la société dans son ensemble.»

Marjan Osvald

Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU

TÉLÉCHARGEZ VOTRE COPIE



BLOCKCHAINS

FOR A SUSTAINABLE POSTAL FUTURE



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

effet, si vous ignorez comment vendre du pain, vous échouerez, même si le pain est un aliment essentiel.

Cela fait maintenant plus d'un mois que vous avez pris vos fonctions. Quelles sont vos premières impressions du Bureau international et quelles sont vos priorités en tant que Vice-Directeur général?

Depuis mon arrivée, j'apprends, je rencontre mes collègues et je fais connaissance avec eux, mais, surtout, j'écoute. C'est comme cela que j'ai pu classer mes priorités. Peut-être ma liste de priorités aura-t-elle changé en fin d'année, mais je voudrais commencer par rétablir la confiance dans l'organisation et relever le niveau de la communication pour l'inscrire dans honnêteté et le respect. En même temps, nous ne devons ni oublier le développement durable ni les Pays-membres du tiers monde qui ont besoin de notre aide. Je crois que nous avons tous bien conscience que le temps de notre mandat est limité et que d'autres prendront notre place. Je ferai tout ce qui est en mon pouvoir pour que ceux qui viendront fassent mieux, et pas pire.

Vous plaidez pour le développement postal des pays les moins avancés et encouragez en parallèle les pays plus avancés à aller de l'avant. À votre avis, comment l'UPU peut-elle faire en sorte qu'aucun pays ne soit à la traîne, dans le contexte de transformation du secteur?

C'est vrai. Je veux mettre en évidence les bonnes pratiques et une propriété responsable. Heureusement, dans notre secteur, un certain degré de solidarité persiste. Cela signifie que des opérateurs et propriétaires responsables partagent leur expérience avec d'autres opérateurs postaux en développement et leur suggèrent des solutions. Le déploiement de nouveaux modèles et solutions est plus facile et rentable. En outre, des propriétaires responsables savent ce qu'ils veulent faire de leur poste nationale, quelle place ils veulent donner à leurs services postaux dans la société, quel est le rôle des services postaux aujourd'hui et ce qu'il deviendra demain. La transformation mondiale est plus simple que ce que nous imaginons aujourd'hui – il suffit de l'articuler correctement.

Comment prévoyez-vous d'accroître la participation des parties prenantes de la poste aux travaux de l'UPU?

L'Union – l'organisation elle-même – doit devenir plus efficace. Je pense qu'il s'agit là de l'étape la plus importante pour renforcer la participation. Si nous en sommes là, c'est grâce aux Pays-membres, et pas l'inverse. Plus précisément, nous ne sommes pas là pour notre propre bien.

Laissez-moi essayer de l'illustrer avec les buts et objectifs de l'UPU, que nous avons atteints à 99%, voire à 100% dans le passé. De tels résultats me font toujours peur. Ils me font douter, soit de la mesure, soit des buts eux-mêmes – peut-être n'étaient-ils pas assez ambitieux. Cela doit être clair et transparent pour toutes les parties prenantes de l'UPU.

Les parties prenantes extérieures sont toutes aussi importantes pour moi. Le fait est que nous avons raté des occasions par le passé – les services financiers, par exemple. En particulier en Europe, à quelques rares exceptions près, les banques postales traditionnelles sont malheureusement complètement insignifiantes. Je ne sais pas quel modèle les Pays-membres trouveront le plus adapté en termes de participation des parties prenantes extérieures, mais je pense que nous devons être présents dans le segment financier également. J'attends des parties prenantes extérieures qu'elles formulent leurs demandes et attentes plus clairement à l'avenir. Bien sûr, cela part du principe que nous les laissons participer aux débats.

«Ensemble, nous essaierons de motiver nos employés, tant en leur montrant le bon exemple qu'avec une communication claire et correcte.»

Marjan Osvald

Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU

J'ignore quel concept se révélera le meilleur pour l'Union en définitive, mais je sais que je ferai de mon mieux pour garantir que les décisions prises sont adoptées avec le consensus de tous les Pays-membres.

Depuis votre élection, votre style de direction met l'accent sur les techniques de management novatrices, la transparence et la déontologie. Comment améliorerez-vous ou ajusterez-vous les processus opérationnels de l'UPU pour les rendre plus transparents et axés vers le futur?

Toute amélioration prend du temps. Le Directeur général et moi-même entretenons une relation basée sur l'ouverture et la communication, et je lui suis très reconnaissant de toujours tenir compte de mon opinion lorsque nous parlons de mesures et de changements à court et à long terme. Je crois que notre relation, basée sur l'honnêteté, nous facilitera la tâche lorsqu'il s'agira de prendre des décisions difficiles.

J'ai aussi rencontré nos collègues de haut rang, dont certains que je connaissais déjà. Ensemble, nous essaierons de motiver nos employés, tant en leur montrant le bon exemple qu'avec une communication claire et correcte. Mon collègue Metoki-san et moi-même avons déjà introduit certains changements, et d'autres attendent. Comme je l'ai déjà dit, nous devons écouter nos Pays-membres et comprendre leurs problèmes. C'est la base. Nos employés doivent simplement mieux comprendre comment l'organisation peut aider les Pays-membres responsables avec son arsenal de solutions techniques, textes de loi, normes, règlements et mesures. Voilà comment je vois notre rôle. **KR**



TRANSFORMATION POSTALE – L'HUMAIN D'ABORD

Entretien par KAYLA REDSTONE

Susan Margles, Chef du personnel et de la sécurité à Postes Canada, donne son point de vue sur l'importance d'une culture d'entreprise pour une transformation postale réussie.

Cela fait maintenant quelques années que le projet «Transformation postale» de Postes Canada est en préparation. Comment a-t-il évolué et quel est votre objectif du moment?

Après quinze ans dans le secteur postal, j'ai appris que la transformation ne s'arrête jamais – les différents chapitres ou programmes n'ont ni début ni fin.

Nous faisons sans aucun doute vivre la finalité de notre entreprise, «Porteurs d'un Canada plus fort»: la plus haute expression de ce vers quoi nous tendons avec nos plans de transformation. La pandémie de COVID-19 a révélé combien nous sommes importants pour les Canadiens, à qui nous apportons au quotidien ce dont ils ont besoin. L'actuel chapitre de notre transformation est largement basé sur ce constat.

Les plans que nous mettons actuellement en œuvre s'articulent autour de trois piliers, dont le premier vise à fournir à tous les Canadiens un service sur lequel ils peuvent

compter. Cela consiste notamment à renforcer notre capacité, à nous assurer de soutenir les petites et moyennes entreprises et à améliorer nos services, notre suivi et notre réseau de vente – le gagne-pain de notre entreprise.

Le deuxième pilier se concentre sur un positionnement de leader en matière de l'environnement et d'action sociale – et découle de notre rôle de société d'État fédérale – pour ce faire, nous servons les Canadiens de la manière dont ils attendent d'être servis. Cela suppose de nous placer en leader sur des questions telles que l'environnement et le climat, l'égalité, la diversité et l'inclusion, sans oublier la réconciliation avec les peuples autochtones.

Le troisième pilier correspond à ce que nous appelons «Faire ce qu'il faut pour nos employés» – c'est celui dans lequel mon équipe est la plus ancrée. Pour ce pilier, dans notre culture d'entreprise de demain, nous entendons faire la part belle à la santé et à la sécurité des personnes. Nous travaillons

dans la collaboration et le dialogue avec les différents syndicats afin de créer un lieu de travail juste et respectueux. Sur le marché d'aujourd'hui, largement bouleversé par la COVID-19, les travailleurs se demandent comment ils souhaitent travailler et pour qui, aussi ce pilier est-il très important pour la posture d'employeur que nous souhaitons adopter.

La poste est une organisation très particulière – elle est investie d'une mission de service public, mais doit être une entreprise rentable. Dans ce contexte, quelles sont les difficultés rencontrées pour gérer la transformation?

Je crois qu'il s'agit de trouver le bon compromis. Nos statuts constitutifs prévoient un double mandat: servir les Canadiens et être en autosuffisance financière – c'est délicat, car le marché évolue, le monopole des lettres nous échappe et le secteur des colis compétitif se profile de plus en plus nettement comme l'avenir. Nous devons devenir plus dynamiques et penser autrement.

La formulation de notre finalité («Porteurs d'un Canada plus fort») est clairement révélatrice de nos valeurs fondamentales. La COVID-19 nous a apporté maintes occasions de nous rendre compte de l'importance que nous accordent les Canadiens, aussi peut-on dire que nous sommes passés par différentes phases pour trouver l'équilibre entre la dimension autosuffisance financière et la dimension service, de différentes manières et sous différentes formes. Je pense qu'il en est ainsi pour la plupart des organisations postales.

Ce qui est frappant lorsqu'on s'intéresse à la transformation dans ce contexte, c'est le véritable effort déployé pour faire participer les différents groupes de parties prenantes et collaborer avec eux, car on ne prend pas une décision sur le seul axe du bilan. Nous devons garder à l'esprit le Gouvernement fédéral, qui détient Postes Canada et représente tous les Canadiens. Nous devons tenir compte des différents groupes de clients et de leur probable réaction face à la transformation. Comment la vivent-ils? La comprennent-ils? Nos syndicats et nos employés aussi sont des parties prenantes.

Comment unir les parties prenantes pour exécuter le processus de transformation?

Si vos services sont cloisonnés, l'impact du plan de transformation ne sera jamais maximal, parce que certaines choses auront été oubliées.

Nous pouvons tirer profit de nombreux mécanismes et forums pour rassembler régulièrement les différents départements de notre entreprise afin de garantir que nous comprenons bien comment le rôle de chacun se répercute sur le rôle des autres, dans les initiatives que nous menons. Nous communiquons ensuite les plans en interne pour que chacun sache ce que les autres attendent de lui.

De mon point de vue, je pense qu'il est important que mon équipe et moi injectons une dimension de culture, outre nos piliers liés aux ressources humaines, dans tous les autres domaines de la transformation. Ce sont nos personnels qui mettent en œuvre la transformation en fin de compte, alors si nous ne les intégrons pas dans ce que nous faisons, je pense que tout risque de tomber à plat. Nous travaillons dur pour rendre cela possible, tant de façon formelle qu'informelle.

En quoi consistent les efforts que Postes Canada déploie pour faire évoluer sa culture?

Nous avons vite compris que la transformation de notre entreprise ne serait pas possible sans modifier notre culture. Ce n'est pas que nous voulions en faire complètement table rase – notre culture présentait bien des aspects très positifs que nous voulions renforcer, comme la fierté des employés. Nous avons lancé un processus de découverte pour déterminer quels aspects n'étaient plus aussi efficaces que par le passé.

À l'instar de nombreuses autres postes, notre organisation est apparue à l'ère du «tout-hiérarchie», mais je pense que le monde d'aujourd'hui attend une approche plus souple, plus réactive et plus flexible. Nos employés nous disent que nous dépendons encore trop de la hiérarchie pour prendre des décisions, que tout prend un temps fou, et ils voudraient voir leur responsabilité

«Les plans que nous mettons actuellement en œuvre s'articulent autour de trois piliers, dont le premier vise à fournir à tous les Canadiens un service sur lequel ils peuvent compter [...] Le deuxième pilier se concentre sur un positionnement de leader en matière de l'environnement et d'action sociale [...] Le troisième pilier correspond à ce que nous appelons «Faire ce qu'il faut pour nos employés».»

Susan Margles

Chef du personnel et de la sécurité à Postes Canada



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

«Ne reculez pas devant le changement et entamez la réflexion au plus tôt [...] Pour une véritable transformation, vous devez déterminer quels aspects de la culture stimuler, ou au contraire étouffer.»

Susan Margles

Chef du personnel et de la sécurité à Postes Canada

s'accroître dans leur domaine de compétence et, en retour, participer davantage à la prise de décisions.

Pour diriger le changement, vous devez faire coïncider la culture que vous voulez pour l'organisation et la transformation que vous essayez de mener, puis vous assurer que ce travail se soldera par des améliorations. Dans ce cadre, il convient d'expliquer clairement aux personnels ce qu'est notre culture, ce qu'elle n'est pas et ce que nous voudrions changer. Il s'agit d'inclure les employés et de connaître leur point de vue.

L'effort n'est pas négligeable. Il est vraiment important que la Direction donne le ton, mais tous les collaborateurs de l'entreprise, quel que soit leur niveau hiérarchique, doivent participer. Ce sont eux que les Canadiens voient tous les jours, eux qui représentent véritablement la poste.

Quel est le rôle de la clientèle dans ce processus?

Je dirais que nos commerciaux, qui sont au contact direct des clients, sont probablement les plus emballés par le changement de culture, parce qu'ils adorent avoir quelque chose de neuf à raconter aux clients. Nous avons donc travaillé avec eux pour mettre au point nos nouvelles valeurs et nos nouveaux comportements et élaborer les supports de travail et les différentes sessions que nous allons déployer au sein de l'entreprise pour leur donner matière à avoir ce type de conversation. Mais nous avons commencé par les charger de recueillir les impressions des particuliers – Le Bon, la Brute et le Truand – pour en savoir plus sur leurs attentes. Dans le débat relatif à notre culture, nous voulons mettre les Canadiens en vedette.

À titre d'exemple, lorsque nous avons mis au point la nouvelle expression de nos valeurs, qui sont «faire confiance, respecter et porter», nous avons étudié la question à travers différents spectres, à savoir quels rapports nous entretenons avec ces valeurs en tant que personnes, en tant qu'équipe et quelle image nous en donnons aux Canadiens. Quand je dis que je «porte», cela ne fait pas seulement référence au fait que je porte mon équipe comme l'exige ma fonction, mais aussi à ce que je porte pour les Canadiens.

Je pense que mettre les clients au premier plan et au cœur de notre culture nous permettra d'asseoir davantage notre popularité. Nous allons rester à leur écoute et ajuster ce que nous faisons pour nous assurer d'être à la hauteur de ce qu'ils attendent d'une société d'État fédérale.

Quels enseignements à retenir souhaiteriez-vous partager avec d'autres opérateurs postaux qui se lancent dans la voie de la transformation et du changement de culture?

Ne reculez pas devant le changement et entamez la réflexion au plus tôt. Nous pouvons nous laisser happer par l'activité et ce que nous devons faire pour changer l'entreprise, puis nous espérons que la culture suivra naturellement, mais je doute que les choses se passent comme cela. Pour une véritable transformation, vous devez déterminer quels aspects de la culture stimuler, ou au contraire étouffer.

Dans les discussions relatives à la culture, il est important d'inclure toutes les catégories de parties prenantes et tous les profils d'employés, il est crucial que la discussion porte sur les éléments que les personnels souhaitent vraiment conserver, qui fonctionnent et qui font de nous ce que nous sommes, mais aussi sur les points que le moment est venu d'abandonner. Pour ce faire, il est important de ne pas nous retrancher dans une tour d'ivoire. La méthode «du premier coup» ne fonctionne pas, car il faut avancer pas à pas, prendre le temps de vérifier que les choses portent leurs fruits et qu'on fait bien route sur la voie qu'on a choisie.

De même, vous devez garder l'esprit ouvert et faire preuve d'inclusion. Si les employés qui travaillent pour l'organisation depuis longtemps peuvent ne pas déborder de ce qu'ils considèrent important pour la culture de l'entreprise, les jeunes générations voient les choses autrement. Les jeunes ont d'autres attentes, leur définition d'un bon employeur n'est pas la même que celle de leurs aînés, et cela vaut également pour la culture qu'ils veulent développer et pousser. **KR**

L'UPU CÉLÈBRE L'ÉDITION DE 2022 DE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES FEMMES

par HELEN **NORMAN**

Pendant tout le mois de mars, et en particulier le 8, Journée internationale des femmes, l'UPU a mis à l'honneur l'Objectif de développement durable 5 (Réalisation de l'égalité des genres et autonomisation de toutes les femmes et les filles) de l'ONU.



Malgré des progrès notables, la parité demeure une problématique clé aux quatre coins de la planète. En effet, des chiffres récents de la Banque mondiale révèlent que, dans le monde, environ 2,4 milliards de femmes en âge de travailler ne bénéficient pas de l'égalité des chances économiques et 178 pays maintiennent des obstacles juridiques qui empêchent leur pleine participation à la vie économique.

Il est clair qu'il reste encore beaucoup à faire en matière d'égalité des genres, ce que le Congrès d'Abidjan 2021 a réaffirmé en août dernier: les 192 Pays-membres de l'UPU ont approuvé à l'unanimité une résolution visant l'égalité des genres et l'autonomisation des femmes dans le secteur postal, mais pas seulement. Cette résolution prévoit notamment que l'UPU élabore une politique internationale d'égalité entre hommes et femmes pour la poste.

L'UPU finalise encore les livrables pour cette nouvelle résolution et espère travailler prochainement la politique en matière de parité entre les genres. Une manifestation spéciale a été organisée sur cette thématique à l'occasion de la Journée internationale des femmes. Susan Alexander, responsable du programme «Développement durable de l'UPU», a pris la parole:

«L'une des premières mesures va consister en l'organisation d'une étude mondiale menée pour dresser l'état des lieux de la représentation des femmes au sein de la poste. En effet, nous ne disposons pour l'instant d'aucune statistique spécifique sur la participation des femmes dans le secteur postal. L'étude examinera la question du point de vue géographique et s'intéressera aux niveaux de développement. Les postes seront ainsi en mesure de se comparer les unes aux autres et de savoir où elles se situent. Nous prévoyons aussi d'intensifier les efforts de sensibilisation et d'aider les membres à favoriser l'objectif d'égalité entre les genres. En 2022, nous déroulerons le plan d'action relatif à la nouvelle résolution afin d'asseoir les bases de notre action pour les quatre ans à venir.»

M^{me} Alexander a été rejointe par trois autres dirigeantes du secteur postal lors de la manifestation virtuelle Quand la durabilité assure l'égalité, animée par Ian Kerr, animateur du podcast Voice Mail, dont

Kristin Bergum, Première Vice-Présidente des affaires internationales et réglementaires de Posten Norge AS, Jennifer Beiro-Réveillé, Directrice principale des affaires environnementales et durabilité à United States Postal Service (USPS), ainsi que Pierangela Sierra, cofondatrice et Directrice générale de Tipti, porte-parole de l'initiative eTrade for Women (le commerce électronique au féminin) de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) pour l'Amérique latine (Équateur).

Ces trois intervenantes ont repris l'engagement de M^{me} Alexander, à savoir faire de l'égalité entre les genres une réalité dans le secteur postal comme dans le monde des affaires, aux quatre coins du globe. M^{me} Bergum a ajouté que, pour un développement durable d'excellence, les postes devaient recruter les meilleurs talents, peu importe leur genre. «Pour exceller dans le domaine du développement durable, nous devons puiser dans 100% du



«Pour exceller dans le domaine du développement durable, nous devons puiser dans 100% du vivier de talents.»

Kristin Bergum

Première Vice-Présidente des affaires internationales et réglementaires de Posten Norge AS



«Nous avons à cœur de représenter les communautés que nous servons, faute de quoi nous serions inutiles.»

Jennifer Beiro-Réveillé

Directrice principale des affaires environnementales et durabilité à United States Postal Service

vivier de talents, et pas nous contenter de seulement 50%, a-t-elle expliqué. Nous devons donc recruter les plus compétents, hommes comme femmes, et créer des environnements de travail attractifs pour toutes et tous.»

Le Conseil de gestion de Posten Norge est actuellement composé à 60% de femmes, et cette proportion s'élève à 40% au Conseil d'administration. «Nous essayons d'équilibrer la représentation des hommes et des femmes à tous les niveaux, continue Mme Bergum. Nous nous y attachons aux plus hauts niveaux de direction, mais avons bien plus à faire pour atteindre la parité à tous les échelons – GT la proportion de femmes est actuellement de 30%.»

Pour attirer davantage de femmes aux postes d'encadrement, elle explique comment Posten Norge ambitionne de créer un environnement de travail attractif pour les femmes, d'utiliser un langage non généré dans les nouvelles offres d'emploi et



PLEINS FEUX SUR LE TUTORAT

Le Bureau international, secrétariat de l'UPU, a organisé un événement de tutorat Inspire and Empower (Inspirer et autonomiser), sur le thème de l'égalité entre les genres, destiné à son personnel. L'occasion d'un échange informel avec Raquel Lagunas, Directrice de l'équipe du genre du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD).

Dans son discours d'ouverture, Masahiko Metoki, Directeur général de l'UPU, a déclaré: «En stimulant l'égalité chez nous, nous pouvons encourager par l'exemple l'évolution du secteur. Comme le suggère l'intitulé de la manifestation, notre objectif, aujourd'hui comme demain, est de vous inspirer et autonomiser toutes et tous afin d'exceller dans le domaine de l'égalité entre les genres au Bureau international et partout ailleurs.»

Mme Lagunas, qui a gravi l'échelle des Nations Unies, a présenté le rôle clé des tuteurs qui ont jalonné sa carrière. «Un tuteur apporte bien plus que des conseils de carrière. Il joue un rôle de modèle et, grâce à lui, vous commencez à croire que presque tout est possible. Il vous écoute et vous élève», affirme-t-elle.

«Lorsque la main-d'œuvre fait la part belle à la diversité, la productivité ne s'en trouve que mieux», conclut-elle.

Si inciter les femmes à assumer des postes de direction constitue un premier indicateur de l'égalité entre les genres au sein d'une organisation, elle note qu'il convient en outre de mesurer l'engagement des organisations dans cette voie à la lumière de l'affectation de crédits budgétaires aux programmes menés dans ce domaine. **KR**



«...L'égalité entre les genres
améliore la croissance
économique et favorise
la durabilité sociale et
environnementale»

Pierangela Sierra

Cofondatrice et Directrice générale de Tipti, porte-parole de l'initiative eTrade for Women (le commerce électronique au féminin) de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) pour l'Amérique latine (Équateur)

de faire toujours en sorte de retenir la candidature d'au moins un homme et une femme jusqu'à dernière phase d'entretien. «Nous devons contourner les normes et stéréotypes sexuels de nature à exclure les hommes ou les femmes, et parfois encourager activement les femmes. Toutes ces pratiques font partie de notre système de recrutement» conclut-elle.

À USPS aussi, les femmes et les minorités sont bien représentées. D'après des chiffres présentés par M^{me} Beiro-Réveillé, la main-d'œuvre d'USPS se compose à 49% de minorités – dont 46% sont des femmes. De plus, 35% des postes de direction sont occupés par des minorités, et 36% par des femmes. «Nous sommes très fiers des efforts et progrès permanents que nous mettons au service de la diversité et de l'inclusion,

déclare-t-elle. Nous avons à cœur de représenter les communautés que nous servons, faute de quoi nous serions inutiles.»

Pendant la rencontre virtuelle, M^{me} Beiro-Réveillé a également évoqué l'importance du tutorat pour attirer davantage de femmes et les encourager à viser les postes de direction. Elle partage son expérience: «Les femmes ont une responsabilité à jouer dans l'égalité entre les genres. Par exemple, les femmes qui travaillent à USPS, et moi-même dans ma vie personnelle et professionnelle, s'engagent dans des programmes de tutorat. Une femme dirigeante était ma tutrice et elle est à l'origine de ma réussite à bien des égards. C'est comme si elle m'avait tendu la main, et tirée vers les échelons supérieurs.»

De même, dans le cadre de ses fonctions au service de l'initiative eTrade for Women de la CNUCED pour l'Amérique latine et les Caraïbes, Pierangela Sierra, de Tipti, encourage les femmes à remettre en question les stéréotypes de genre et les aide à s'insérer dans le commerce électronique. Elle explique comment. «Nous travaillons très dur pour pousser davantage de femmes dans le domaine des sciences, technologies, ingénieries et mathématiques, car ce domaine reste très masculin», commence-t-elle.

«À mon avis, l'égalité n'est pas une question de genre, c'est une question commerciale. L'égalité des genres en Amérique latine, par exemple, et ailleurs dans le monde, semble très à la traîne de ce dont nous avons véritablement besoin dans notre entreprise, et cela compte parce que l'égalité entre les genres améliore la croissance économique et favorise la durabilité sociale et environnementale», poursuit-elle.

Pour appuyer ce point, M^{me} Sierra explique qu'un rapport de McKinsey Global Institute révèle que l'égalité entre les genres pourrait augmenter le produit intérieur brut mondial de 12 milliers de milliards d'USD.

M^{me} Alexander conclut en affirmant que «le secteur postal reste dominé par les hommes; j'ai espoir que les femmes continueront à être encouragées et soutenues pour travailler dans ce secteur et pour progresser jusqu'aux postes de direction afin qu'une véritable égalité entre les genres soit possible.» **HN**

#PostForEqual

Des représentantes et représentants du secteur postal se sont exprimés au sujet de l'importance de l'égalité entre les genres pour le développement durable du secteur postal, dans le cadre de la campagne #PostForEqual de l'UPU, menée pendant le Mois de l'histoire des femmes.



Herna Verhagen

*Présidente-Directrice générale
de PostNL*

Un environnement sûr offrant les mêmes chances à toutes et tous est la clé du succès d'une entreprise. Il renforce les organisations dans tous les domaines: prise de décisions, définition des priorités et fonctionnement. Je crois que la promotion de la diversité rend les employeurs plus forts, plus novateurs et plus attractifs pour un vivier de talents bien plus vaste. Pour promouvoir l'égalité entre les genres au niveau de la Direction générale, nous visons une représentation hommes/femmes d'au moins un tiers de femmes et un tiers d'homme d'ici à 2025.



Verena Knott-Birkbauer

*Direction de la parité entre les
genres de la poste autrichienne*

L'égalité entre les genres est cruciale pour la réussite d'une entreprise, et d'autant plus dans les secteurs dominés par les hommes, tels le secteur postal. Le genre et la diversité sont les clés de voûte de la stratégie de notre organisation pour la mixité sociale de nos équipes comme pour notre offre de produits et services. En permettant à toutes et tous d'accéder à des promotions, on intensifie tant la capacité novatrice que la créativité d'une entreprise, et le développement durable en même temps. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux nos ambitions en matière d'égalité entre les genres.



Monisha Singh

*Conseillère juridique et secrétaire
du Conseil de Post Fiji*

La diversité des équipes dirigeantes va sans doute faire la différence. Lorsque davantage de femmes occupent des postes de décision, des décisions plus inclusives sont prises, des voix différentes sont entendues et des solutions différentes sont créées. Il est important de garantir la pleine participation effective des femmes et des chances équitables d'occuper des postes à responsabilité à tous les niveaux de décision, dans la sphère politique et économique, au travail et dans la vie publique. Nous devons tous encourager les femmes à avoir conscience de leur valeur et de leur capacité à déterminer leurs propres choix.





REJOIGNEZ #OPENUPU | Devenez membre du Comité consultatif dès aujourd'hui



Depuis le 1^{er} juillet, les membres du Comité consultatif de l'UPU comprennent:

DES ORGANISATIONS NON GOUVERNEMENTALES

- représentant la clientèle, les prestataires de services de distribution, le personnel postal ou les employeurs postaux
- des entités philanthropiques
- des organisations de normalisation, financières et de développement

DES ENTITÉS DU SECTEUR PRIVÉ

- des fabricants et des fournisseurs de biens et de services pour le secteur postal
- des fournisseurs de services de transport et de logistique
- des entreprises multinationales/nationales spécialisées dans le commerce électronique, la vente au détail, la logistique inverse, les solutions de paiement, Internet et les technologies

DES PERSONNALITÉS ÉMINENTES DU SECTEUR POSTAL



Pour en savoir plus,
visitez www.upu.int
ou scannez ici:





Mary Anderson

Directrice exécutive des affaires postales internationales d'USPS

À USPS, nous sommes déterminés à être un lieu de travail empreint de diversité, d'égalité et d'inclusion pour tous et pour toutes, où chacun peut prospérer. Comme énoncé dans le plan Delivering for America (Au service de l'Amérique) du Postmaster General, la diversité et l'inclusion sont la clé de la réussite de notre entreprise, en ce qu'elles touchent toutes les composantes de l'organisation – employés, clientèle et activité.



Melissa Corella Castro

Directrice du centre de tri postal à Correos de Costa Rica

L'avènement du lieu de travail source d'égalité des chances a permis aux résultats de l'entreprise de connaître une croissance aussi considérable que saine. Les équipes dirigées par des femmes sont plus robustes sur le plan professionnel et personnel, car elles intègrent différentes options et contributions.

L'organisation Correos de Costa Rica n'est pas étrangère à cette transformation. La forte présence des femmes aux postes opérationnels et administratifs, y compris en qualité de cadres, directrices et responsables, nous emplit non seulement de fierté, mais nous aide aussi à tirer profit de toute la gamme des compétences et capacités dans l'intégralité des domaines.



Bouchra Amimi

Chef de division communication interne et conduite de changement de Poste Maroc

Le développement n'est durable que s'il s'appuie sur l'utilisation responsable des ressources humaines et matérielles pour créer de la richesse et améliorer les conditions de vie des populations, sans altérer les équilibres sur lesquels reposent l'environnement, la société et l'économie. (...) Le secteur postal l'a compris très tôt et a fait de l'égalité entre les genres l'un des piliers de ses politiques en matière de ressources humaines. En effet, si nous reconnaissons que le secteur résiste, notamment, à l'épreuve de la pandémie de COVID-19, c'est uniquement parce qu'il a pu compter sur le savoir-faire de ses serveurs, hommes et femmes. Cette résilience témoigne de la décision de favoriser l'égalité que le secteur a prise de longue date et qu'il continue à défendre aujourd'hui.





La poste du Togo lance l'application E-Poste

par TARA GIROUD

L'opérateur étoffe son offre numérique avec une nouvelle application mobile, E-poste. Objectif: proposer des services accessibles et inclusifs à la clientèle.

«La solution E-Poste est importante pour les Togolais car elle les rapproche des produits et services financiers de la poste: plus besoin de se déplacer, explique Martin Kwadzo Dzodzro Kwasi, Directeur général de la Société des postes du Togo. L'application E-Poste est importante pour la poste car elle permet d'atteindre la population marginalisée – les fameux clients du dernier kilomètre.»

Le lancement d'E-Poste était une étape nécessaire du projet ECO-CCP de la poste, qui consiste à créer des comptes d'épargne mobiles. Si la clientèle a accueilli avec enthousiasme les premiers efforts déployés pour le numérique – près de 300 000 comptes ouverts en deux ans, au lieu des trois prévus – le nombre de transactions était faible.

Pour réaliser les différentes opérations, une série de codes était nécessaire, ce qui a découragé les clients d'utiliser les services. Cela a poussé la poste togolaise à développer E-Poste, qui mettait tous ces services, et plus encore, à portée de quelques touches.

Les transactions disponibles sur E-Poste comprennent l'utilisation du code USSD *165# et permettent donc des transactions portefeuille-banque, banque-portefeuille et banque-banque ainsi que la consultation des comptes, des virements et des demandes de chéquier ou de carte bancaire.



Les transactions disponibles sur E-Poste comprennent l'utilisation du code USSD *165# et permettent donc des transactions portefeuille-banque, banque-portefeuille et banque-banque ainsi que la consultation des comptes, des virements et des demandes de chéquier ou de carte bancaire.

L'application E-Poste propose également des services partenaires et permet notamment de payer des factures d'eau et d'électricité, les frais de location d'une boîte postale, des impôts, la cotisation à une association, les frais d'inscription des écoles et universités publiques et des billets pour les services de navette Le Courrier.

L'accueil du produit est un succès, selon M. Kwasi.

Entre les versions précédentes de juin 2018 et la nouvelle version de l'application (février 2022), quelque 334 000 transactions ont été traitées, pour un montant de 14 milliards de francs CFA.

«Les clients d'un certain âge, encore marqués par les clichés de la poste telle qu'elle était il y a trente ans (quand il fallait enchaîner les allers et retours à la poste rien que pour connaître le solde de son compte), sont véritablement époustouffés par E-Poste», raconte M. Kwasi.

La numérisation des services postaux profite également à la population la plus vulnérable du pays. Par exemple, les communautés isolées peuvent être mieux servies grâce à des partenariats conclus dans le secteur du développement, par exemple avec la Banque mondiale pour les transferts de fonds. En outre, les solutions numériques de la poste permettent au Fonds des Nations Unies pour la population, au Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et au Programme alimentaire

mondial d'atteindre les bénéficiaires de leurs programmes d'aide.

L'application permet également à la poste de rester pertinente à l'ère du numérique, malgré le déclin des services postaux traditionnels.

«Les services postaux numériques peuvent permettre d'améliorer la qualité de service et des produits, ce qui est vital dans le contexte de baisse du marché national de la poste aux lettres – l'activité principale de la poste, conséquence de l'émergence des technologies de l'information et de la communication. Pour s'adapter au changement, la poste a donc dû se réinventer, notamment en termes de services financiers qu'elle propose», poursuit-il.

Les services de la poste togolaise se composent maintenant à 75% de services

financiers et à 25% de services de type poste aux lettres et connexes.

«E-Poste vise avant tout à atteindre des objectifs sociaux, puis à garantir notre compétitivité sur le long terme. En effet, en permettant aux clients d'exécuter eux-mêmes certains services, la poste aura plus de temps et de ressources à consacrer à la clientèle d'autres produits et services. Ainsi, il sera possible d'améliorer la qualité de ces services», conclut M. Kwasi.

La poste prévoit d'étendre l'offre de services proposés sur E-Poste et d'y intégrer par exemple le commerce électronique, les transferts d'argent pour migrants ou encore les microcrédits et nanocrédits. La poste togolaise a également demandé l'appui du mécanisme de l'UPU d'assistance technique pour l'inclusion financière afin d'étudier la faisabilité de l'octroi de microprêts. **TG**



L'équipe E-Poste présente l'application à des étudiants. Photo: Société des postes du Togo



Les héros de la poste

par SONJA **DENOVSKI**

Le service postal, réseau qui facilite l'échange universel de communications, a connu d'innombrables transformations. Malgré les nombreux défis et coups durs qui ont ponctué les siècles, la poste a maintenu son service sans relâche, dans toutes les conditions, même les plus extraordinaires.

Aujourd'hui, quand on parle de période difficile, on pense immédiatement à la pandémie. Les postes du monde entier ont amplifié et adapté leurs services pour répondre aux besoins des franges de la population affectées par ce phénomène planétaire: distribution de traitements médicaux, surveillance des aînés, transport de vaccins et participation aux efforts déployés pour faire face aux revers des confinements.

Cette réaction rapide a pu s'appuyer sur l'expérience passée.

Pendant la flambée de choléra de 1881 à 1896, les postes réagirent rapidement pour désinfecter les envois qui arrivaient par bateau dans les ports d'Europe. En 1918, pendant la pandémie de grippe espagnole, on craignait que le virus se propage via le courrier; aussi les postes suivirent-elles des recommandations pour désinfecter bureaux, zones de service et véhicules postaux, sans oublier d'appliquer des règles sur le lavage fréquent des mains. Malgré la violence du choc en termes d'effectifs, les postes tinrent bon.



Toutefois, le service postal n'est pas vital uniquement en cas d'épidémie. Il continue de fonctionner aussi pendant les conflits et permet à la population de recevoir aide humanitaire et correspondances, mais aussi produits et services essentiels.

Ne pas couper la communication

En France, pendant le Siège de Paris, un système improvisé de «poste par ballons montés» permit de transporter des millions de lettres. Aux États-Unis d'Amérique, pendant la guerre de Sécession, l'armée créa des bureaux de poste itinérants. Ce service permettait aux soldats d'envoyer du courrier et d'en recevoir de chez eux, tandis que le courrier des prisonniers de guerre était échangé à des points spécifiques signalés par des drapeaux blancs.

Lors du Congrès de Rome 1906, les Pays-membres décidèrent de modifier la Convention postale universelle pour permettre aux prisonniers de guerre de recevoir et d'envoyer gratuitement des correspondances et des mandats de poste. Cette décision fut par la suite reprise dans l'article 71 de la Convention de Genève, ratifiée par 196 pays en 1949. Aujourd'hui encore, la Convention de Genève, clé de voûte du droit humanitaire international, permet aux prisonniers de guerre d'envoyer et de recevoir des lettres et des cartes dans leur langue maternelle.

Lorsque la Première Guerre mondiale éclata, les postes eurent une nouvelle fois eu l'occasion de se montrer à la hauteur de la situation. Au Royaume-Uni, le General Postal Office, troublé par l'enrôlement massif de ses employés, sut relever le défi des demandes croissantes de distribution du courrier en recrutant une main d'œuvre temporaire, dont plus de 30 000 femmes. D'après le Musée postal britannique, le secteur était censé non seulement maintenir la plupart de ses fonctions d'avant-guerre, mais également assumer des tâches et responsabilités supplémentaires. Des milliers de femmes polyglottes furent embauchées pour contrôler les correspondances internationales, et les veuves de collègues décédés se voyaient proposer un emploi dans le secteur postal.

Le Fonds de soutien des bureaux de poste (Post Office Relief Fund), établi pour subvenir aux besoins des orphelins et veuves de guerre, organisait des concerts pour lever des fonds et encourageait les employés à faire des dons. Ce même fonds joua un rôle crucial dans le financement des hôpitaux et des centres de rééducation.

L'adversité, source d'invention

La Seconde Guerre mondiale a forcé les postes à trouver de nouvelles solutions pour gérer les échanges postaux internationaux. La capacité du transport postal aérien était considérablement limitée pour transporter le matériel militaire nécessaire; aussi fallut-il

Après avoir navigué dans bien des eaux troubles, les postes ont acquis une expérience qui leur a apporté une grande résilience.

réduire tant les dimensions que le poids d'une lettre ordinaire pour optimiser l'utilisation de la petite place attribuée au courrier à bord des aéronefs.

C'est dans ces conditions que les services Airgraph furent créés en 1941: les lettres, photographiées afin d'en diminuer le poids et le format pour le transport, étaient réagrandies avant d'être distribuées au destinataire. Les missives étaient rédigées sur des modèles spécifiques disponibles dans les bureaux de poste, puis photographiées sur une pellicule de 16 millimètres. Avec ce processus, un petit paquet de toile rempli de microfilms représentant 1700 lettres compressées ne pesait que 150 grammes.

Pendant son existence, le service permit de transmettre près de 300 millions de lettres et fut utilisé par plus de 50 pays. En 1943 et 1944, la poste indienne a traité à elle seule environ 34 millions de formulaires Airgraph. Le service atteint son apogée en mars 1943, où 1,5 million de formulaires Airgraph furent expédiés depuis le Royaume-Uni en une seule semaine. Dès le retour à la normale du transport postal aérien, le service perdit son intérêt et devint non rentable en juillet 1945.

Après avoir navigué dans bien des eaux troubles, les postes ont acquis une expérience qui leur a apporté une grande résilience. La solidarité reste une valeur clé pour la famille postale et, malgré de nombreux obstacles, le service a toujours prévalu. **SD**

Numériser la coopération au développement

par TARA GIROUD

Lorsque la pandémie a éclaté, mettant fin aux déplacements dans les Pays-membres, il est devenu crucial de trouver une solution numérique, tant pour la Direction du développement et de la coopération (DCDEV) que pour les Pays-membres de l'UPU, afin de ne pas voir s'éloigner les objectifs de renforcement des capacités. La DCDEV a fait de ce défi une opportunité et a ainsi stimulé la participation grâce à des méthodes de travail novatrices.

La fin du cycle approchait et la DCDEV devait donc trouver une solution pour les missions de suivi, les ateliers de clôture et les séminaires, avec possibilité d'interprétation simultanée, explique Pooran Parampath, expert «Formation» au Bureau international de l'UPU, qui a dirigé la mise en œuvre de la solution de formation en ligne.

Pendant quatre mois, l'UPU s'est documentée sur les solutions en ligne que d'autres institutions des Nations Unies utilisent, puis a sélectionné la plate-forme dont la mise en œuvre était la moins exigeante sur le plan technique, ce qui permettait de la déployer dans la plupart des régions. Une phase pilote a ensuite été lancée, avant de mettre en œuvre le produit, avec deux bénéfices escomptés : économies et plus grand rayonnement.

M. Parampath précise : «Cet outil nous a permis d'ajuster nos processus de formation et d'administrer efficacement tous les sous-processus en ligne», ce qui inclut la création d'événements, la gestion des participants et des interprètes, sans oublier l'enregistrement des sessions. «Grâce à cette solution, nous avons donc pu continuer à proposer des formations à nos membres de manière fluide, où qu'ils se trouvent et quelle que soit la langue qu'ils parlent», précise-t-il.

Adaptations éclair

La transition vers le nouveau processus n'allait pas sans son lot de défis à relever.



«Dans une salle de classe, il est plus facile d'avoir des discussions libres, avec des niveaux élevés de participation active, moins de distraction et un niveau de confort général, par rapport à une solution en ligne», ajoute M. Parampath.

L'UPU devait trouver comment simuler les formations physiques pour créer un environnement en ligne qui permette interactions et contributions fructueuses.

«Nous commençons par les présentations, puis enchaînons sur des activités «brise-glace». Nous exploitons au maximum la fonctionnalité de conversation, prévoyons des discussions en petits groupes et des petites pauses-café. Bien sûr, nous avons également prévu une fonction de partage des présentations et une foire aux questions et nous ponctuons les sessions de courtes vidéos pour les rendre intéressantes», poursuit-il.

Pourtant, la transition vers la plate-forme en ligne n'a pas toujours été facile. Selon M. Parampath, certains utilisateurs ont fait de la résistance. Cependant, comme cela a été largement le cas pendant la pandémie, les participants ont fini par s'adapter et leurs retours ont permis de rendre les formations plus conviviales.

M. Parampath raconte par exemple que les participants ont demandé à pouvoir afficher les intervenants dans plusieurs fenêtres, ce qui a été inscrit à la liste des priorités; aussi la fonction a-t-elle été testée puis mise en œuvre rapidement.

«Nous étions étonnés de la vitesse à laquelle nous avons pu modifier nos processus internes pour garantir la continuité de nos programmes de formation sans bouleverser les différentes étapes des projets», dit-il.

Résultats améliorés

En mettant les programmes en ligne, l'UPU a pu animer plus de 40 sessions de formation dans les régions Europe et Communauté des États indépendants, arabe, Amérique latine et Afrique, précise M. Parampath.

Non seulement les missions et formations ont été maintenues, mais elles ont réuni davantage de participants.

Comme l'unique prérequis pour les suivre était de disposer d'une connexion stable à Internet, dans de nombreux cas, on a enregistré entre 20 et 60% de participants en plus que pour les sessions physiques.

«Auparavant, nous ne pouvions attribuer des bourses qu'à un ou deux participants par pays, à cause des contraintes budgétaires, explique M. Parampath. Avec cette solution, des équipes entières ont pu suivre les réunions et en profiter, avec des conséquences minimales sur le budget.»

Par exemple, en 2018, l'UPU avait proposé des bourses à 31 participants pour l'atelier de clôture du programme de l'UPU de préparation opérationnelle pour le commerce électronique pour la région arabe, tenu physiquement en Tunisie. En 2020, 52 personnes ont participé à l'atelier organisé sur la plate-forme en ligne, soit une hausse d'environ 40%. Des résultats similaires ont aussi été constatés dans d'autres régions.

De plus, la solution de formation a permis à la DCDEV d'économiser et donc de faire davantage avec son budget alloué.

«Nous avons pu raccourcir les délais de certaines activités, étant donné que certains sous-processus n'étaient plus nécessaires. Dans l'ensemble, nous avons pu gagner du temps et de l'argent, tout en mettant en œuvre les activités prévues», souligne-t-il.

Le projet interrégional de renforcement des capacités de la DCDEV pour la sécurité postale l'a une nouvelle fois démontré.

Un indicateur clé de performance consistait en la formation, via des ateliers et des cours à distance, de 45 employés des services de sécurité d'opérateurs postaux pour leur permettre de réaliser des examens de sécurité dans leurs régions. En 2019 et au début de 2020, ces formations avaient été organisées tant physiquement qu'à distance. Puis, pendant la pandémie, elles ont pu continuer grâce à la solution en ligne.

Selon M. Parampath, la réalisation de cet indicateur a stimulé les résultats obtenus pour d'autres indicateurs clés de performance, dont par exemple la création d'un vivier régional de spécialistes qualifiés en sécurité pour l'Amérique latine et les Caraïbes. Cela a apporté une autosuffisance indispensable pour les examens de sécurité



Pooran Parampath

expert «Formation» au Bureau international de l'UPU

dans ces régions, affirme-t-il. L'opération a également favorisé la réalisation des audits pilotes de sécurité, qui sont passés de deux à quatre dans les régions Amérique latine et Caraïbes.

Enseignements à retenir

M. Parampath indique que le processus a apporté à l'équipe de nombreux enseignements qui se révéleront précieux si l'évolution de la pandémie permet d'organiser davantage de formations physiques.

«La première chose que nous avons apprise, c'est qu'aucune solution en ligne ne peut remplacer à 100% une formation en face à face. Cela étant, nous avons d'autres leçons à retenir, que nous pourrions traduire dans un modèle hybride pour nos membres: il est important de créer un environnement en ligne propice, de sorte que les participants en viennent presque à oublier les outils et se sentent suffisamment à l'aise pour interagir et échanger comme s'ils étaient face à face», ajoute-t-il.

La solution en ligne s'est révélée inestimable. Elle a permis à l'UPU de continuer à former ses membres et de rester efficacement sur la lancée instaurée en travaillant dur avant la pandémie.

Le mot de la fin revient à M. Parampath: «Sans cette solution, toutes les activités auraient été suspendues, ce qui aurait eu des conséquences négatives pour les pays bénéficiaires qui participent aux différents projets de renforcement des capacités.» **TG**

La nouvelle solution de suivi et de localisation de TTPost à la reconquête de la confiance des clients

par HELEN NORMAN

En juin 2021, Trinidad and Tobago Postal Corporation (TTPost) a inauguré une nouvelle solution de suivi et de localisation pour les paquets transportés par les sociétés de messagerie, dans l'espoir de gagner en efficacité, d'enrichir son offre de services et de proposer à sa clientèle des solutions aussi dynamiques et novatrices que pratiques.



Source: Trinidad and Tobago Postal Corporation (TTPost)

TRACK YOUR PACKAGE WITH **TTPOST**
COURIERS
Speed, Dependability & Service Excellence.

It's as simple as:

- 1 Visit our website: www.ttpost.net and scroll down to click on the Track & Trace icon.
- 2 Click on Track now
- 3 Enter your tracking number in the window. (alpha/numeric)

Pack it... Send it... Track it!!!

Les origines de cette nouvelle solution remontent à 1999: le Gouvernement de Trinité-et-Tobago lance un programme de réforme postale à long terme basé sur la modernisation d'une institution postale ravagée par des mauvaises performances chroniques. Le programme vise à renforcer la confiance de la population envers l'opérateur public, à augmenter les volumes et les recettes, à améliorer la qualité de service globale et à redorer les résultats financiers.

La solution de suivi et de localisation, proposée avec le service TTPost Couriers pour les envois exprès, est un moyen pour l'opérateur postal de concrétiser ces objectifs. D'après George Nicholas Martin, responsable des services de messagerie et des produits exprès chez TTPost, la solution s'est déjà révélée «très réussie» et a «amélioré les niveaux de confiance auprès de la clientèle et fait baisser le nombre d'appels et de courriers électroniques reçus pour demander le statut de distribution».

Pour développer ce service de suivi et de localisation, TTPost a collaboré avec une entreprise de développement de logiciels basée en Inde, Reason Solutions. L'opérateur s'est servi du module logiciel de suivi Post Global de l'entreprise et l'a personnalisé pour créer son système postal mondial de suivi et de localisation (TTPost Post Global Track and Trace System), actuellement hébergé sur deux serveurs au centre postal national de Piarco et déployé sur le réseau de vente pour saisir des données et gérer différentes tâches.

Le système actualise en temps réel les données sur les envois express pour les clients et permet de collecter des données pour améliorer la prise de décisions au sujet de la gestion du réseau, du parc de véhicules et des performances.

«TTPost continue de mener la danse dans la région des Caraïbes en se saisissant des avancées technologiques et des percées en innovation, explique M. Martin. L'amélioration du service de messagerie par la mise en œuvre du nouveau système de suivi en ligne traduit l'engagement que nous avons pris envers nos clients, à savoir fournir des solutions dynamiques et novatrices pour leur faciliter la vie.»

Dans le cadre du projet de suivi et de localisation, des investissements ont été faits pour financer de nouvelles unités mobiles de saisie des données et de scannage sur la route ainsi que des scanners fixes et des ordinateurs de bureau pour augmenter la capacité de traitement et d'expédition. D'autres applications complémentaires sont également déployées, dont une application mobile pour Android que les transporteurs et chauffeurs utilisent sur le terrain, un bureau de poste virtuel hébergé sur le site Web de TTPost créé pour permettre aux clients professionnels de télécharger des informations de collecte ainsi qu'un système administrateur central et de gestion des informations.

«Le nouveau système de suivi et de localisation apporte plusieurs avantages, explique M. Martin. Le confort des clients est largement amélioré, car il est désormais possible de suivre des envois express en ligne au lieu de devoir téléphoner ou envoyer un message électronique pour demander les informations correspondantes. Grâce au nouveau système numérique, la recherche d'informations de suivi sur un envoi est également plus rapide. Entre autres avantages, citons encore la meilleure visibilité des événements relatifs à un envoi ou la mise à disposition de données critiques de gestion qui peuvent servir à contrôler,

«TTPost continue de mener la danse dans la région des Caraïbes en se saisissant des avancées technologiques et des percées en innovation.»

à examiner et à ajuster le réseau afin de renforcer l'efficacité du service.»

Maintenant que le système de suivi et de localisation est déployé et exécuté avec succès, TTPost se penche sur une autre évolution importante: l'introduction d'un service sur abonnement, V Box, qui consiste à fournir une adresse/boîte postale virtuelle aux abonnés et devrait être lancé dans les deux prochains mois, d'après M. Martin.

«Le service V Box vise à satisfaire les besoins des petites entreprises et des microentreprises qui ont besoin d'une adresse officielle (hors zones résidentielles) pour créer une nouvelle source de revenus. En effet, le service comprend une distribution par service de messagerie à des horaires choisis pour réduire les coûts associés aux boîtes postales physiques.

TTPost étudie en ce moment les fonctionnalités de son actuelle plate-forme de paiement en vue de permettre le paiement de droits, de taxes et de frais de distribution pour les envois EMS et colis arrivants et pour faciliter les paiements des petites et moyennes entreprises clientes qui souhaitent se lancer dans le commerce électronique, entre autres», conclut M. Martin. **HN**

PLEINS FEUX SUR LES AMÉRIQUES

par HELEN NORMAN

ARGENTINE

En fin d'année, **Correo Argentino** a joué un rôle clé en prêtant assistance au Gouvernement argentin pour expérimenter un recensement à travers le pays dans le but de tester les processus et tâches préparatoires en amont de l'édition 2022 du recensement national de la population, des foyers et des habitations, prévu en mars de cette année.

Correo Argentino assurait le renfort logistique, outre se charger de la distribution et des retours des documents associés à cette expérimentation. L'opération, qui a concerné plus de 18 700 foyers, s'est déroulée à Gálvez (province de Santa Fe) et dans certaines zones sélectionnées des communes deux et cinq de la ville autonome de Buenos Aires, selon des modalités hybrides (numériques et physiques).

Correo Argentino était également responsable des opérations de montage et de déploiement de plus de 320 boîtes de recensement – un processus entamé en décembre 2021. Ces boîtes contiennent des formules, des enveloppes, des fournitures de bureau, des questionnaires et d'autres documents nécessaires pour réaliser le recensement.

Les kits ont été assemblés au centre logistique de Buenos Aires, situé à Tortuguitas, conformément aux instructions de l'Institut national argentin de la statistique et des recensements.

BRÉSIL

En mars 2022, **Correios Brazil** a annoncé clôturer son exercice 2021 avec un résultat courant historique de 3,7 milliards de BRL (798 millions d'USD), soit 101% de plus que l'année précédente, et un résultat positif pour la troisième année consécutive. D'après l'opérateur, ce résultat est le plus élevé des vingt-deux dernières

années et traduit la réussite du projet de redressement financier, de modernisation et de viabilité économique mené par la direction de la poste sous la supervision du Gouvernement fédéral.

Dans le cadre de ce projet, la poste a remanié ses secteurs d'activité, rationalisé ses coûts, renouvelé ses canaux de service, amélioré la qualité de ses opérations et augmenté ses recettes, ce qui lui a ainsi permis d'investir pour l'avenir. Ces investissements incluent le lancement d'une offre de distribution le jour même, le déploiement d'un réseau de consignes à colis, le renouvellement du parc de véhicules et l'optimisation du réseau de distribution.

Après l'annonce des bénéfices record, **Correios Brazil** a également révélé qu'une transformation de l'entreprise était programmée pour faire de l'opérateur logistique une «place de marché» d'ici à la fin de l'année, avec le lancement de **Correios Shopping**. Pour rendre cette transformation possible, **Correios Brazil** inaugurera également deux centres internationaux supplémentaires cette année. Leur emplacement reste à confirmer.

COLOMBIE

Le Gouvernement de Chocó (au nord-ouest du pays), la plate-forme de marketing Kalou et **Servicios Postales Nacionales** (4-72), l'opérateur postal officiel de la Colombie, ont signé un accord pour encadrer l'exécution du plan de numérisation MIPYMES à Chocó.

Au départ, MIPYMES a été lancé pour atténuer les conséquences de la COVID-19 sur les petites et moyennes entreprises en mettant à leur disposition complètement gratuitement des outils pour créer une page Web intelligente avec commerce électronique intégré.

Avec l'officialisation de cette alliance, les microentrepreneurs de Chocó pourront facilement accéder au commerce électronique et créer leur propre page Web, rapidement et gratuitement sur le site Web www.kolau.es/choco.

Le plan de numérisation MIPYMES vise à soutenir près de 4000 microentrepreneurs implantés dans le département de Chocó, dont 93% n'ont pas de site Web, pour leur permettre de commercialiser leurs produits et services en ligne. De plus, avec l'appui de 4-72, les entrepreneurs et gérants d'entreprises de Chocó bénéficieront de tarifs préférentiels pour la logistique et la gestion des envois à destination des 32 départements du pays et de 192 pays du monde.

À ce jour, des microentreprises et des petites et moyennes entreprises de 12 pays latino-américains ont bénéficié du plan de numérisation MIPYMES. En Colombie, l'initiative a vu le jour il y a deux ans, où elle a été lancée au niveau national par le Ministère des technologies de l'information et de la communication et Kolau, dans le but de permettre la transition numérique de quelque 75 000 entreprises par an.

COSTA-RICA

Dans ses bureaux de poste, **Correos de Costa Rica** a installé plusieurs boîtes postales en libre-service pour envoyer des paquets et ainsi accélérer et faciliter le traitement de ces envois. L'opérateur explique que les clients gèrent eux-mêmes le service depuis l'agence en ligne, avant de déposer leurs paquets dans les boîtes postales.

Pour l'instant, les bureaux de poste de Zapote, d'Escazú, de San Pedro de Montes de Oca, de Cartago et de Guadalupe sont équipés. Ces lieux stratégiques ont été choisis car ils sont très fréquentés, d'après **Correos**. La poste prévoit d'étendre le réseau de libre-service à 25 agences supplémentaires au premier semestre de 2022.

Pour déposer un paquet, le client doit au préalable renseigner en ligne les informations complètes sur l'expéditeur, le destinataire et les caractéristiques du paquet afin de générer un guide d'expédition. Il sélectionne ensuite le lieu de la boîte postale en libre-service qu'il souhaite utiliser, puis paie en ligne. Une fois la procédure terminée, le client reçoit un message électronique de confirmation qui contient un code QR.

Lorsqu'il se rend au bureau de poste pour déposer son colis, il scanne ce code QR sur le lecteur de la boîte postale, et les informations relatives

au paquet s'affichent immédiatement à l'écran. Les étiquettes d'expédition sont alors imprimées et doivent être fixées sur le paquet. Le client scanne alors le code à barres de l'étiquette puis place le paquet dans la boîte postale.

JAMAÏQUE

À la fin de 2021, la poste jamaïcaine a fêté son 350^e anniversaire, sur le thème de la transformation par l'innovation. Pour marquer l'occasion, l'opérateur a organisé plusieurs manifestations, dont une journée de la reconnaissance des clients, avec la décoration de certains lieux majeurs, le lancement de timbres anniversaires et une initiative de plantation d'arbres.

Jamaica Post a été établie en 1671 sous le règne de Charles II, dans l'ancienne capitale de St Jago De La Vega, aujourd'hui connue sous le nom de Spanish Town. La Jamaïque fut la première colonie britannique dotée d'un service postal et l'opérateur entretient ce riche héritage avec des innovations permanentes, l'enrichissement de son offre de produits et l'agrandissement de sa part de marché, conjuguées à l'expansion de sa portée géographique.

Jamaica Post excelle dans l'exécution de son cœur d'activité - la distribution des envois, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Pour honorer sa mission, à savoir satisfaire les demandes des clients pour augmenter ses recettes, la poste jamaïcaine a récemment étendu son offre avec l'introduction de services haut de gamme: Zip Mail, solution de distribution le jour ouvré suivant pour les envois locaux; Fast Track, service d'expédition internationale express; Klick 'N' Ship Express, service de transport de fret sans surprise pour faciliter les achats en ligne.

Jamaica post a également inauguré une nouvelle agence à Kingston, ouvrant ainsi sa première boutique avec paiement uniquement dématérialisé.

MEXIQUE

D'après un rapport du média mexicain Mural, **Correos de México**, le service

postal national du Mexique, a demandé un financement d'un montant compris entre 500 millions de MXN (25,2 millions d'USD) et 600 millions de MXN (30,3 millions d'USD) sur le budget du Gouvernement mexicain pour moderniser son offre et saisir les nouvelles opportunités du marché.

Dans un entretien avec le média, Rocío Bárcena, Directeur général de Correos de México, a précisé que l'argent servirait à ouvrir un nouveau centre d'opérations à l'aéroport international de Felipe Ángeles, au nord-est de Mexico. Ce nouveau centre traitera différents types d'envois et viendra s'ajouter à l'agence de l'aéroport international de Mexico, qui traite environ 2,5 millions d'envois (lettres et colis) par mois.

M. Bárcena a expliqué à Mural que Correos de México analyse en ce moment le marché pour le nouveau centre de Felipe Ángeles afin d'évaluer le nombre de vols et de déterminer la capacité en termes de volumes de fret.

Correos de México prévoit en outre d'utiliser une partie de l'argent public pour investir dans les nouvelles technologies afin de devenir le premier organisme mexicain de certification des courriers électroniques. La poste souhaite également se servir des fonds pour étoffer son offre de services de colis au dernier kilomètre, qui connaît une croissance exponentielle avec la pandémie.

PÉROU

En février 2022, **Serpost**, l'opérateur postal national péruvien, a lancé un nouveau service destiné aux déficients visuels, dans le cadre de sa mission visant à favoriser l'inclusion sociale dans le pays.

Le service, baptisé «Cecogramas», a été mis au point pour aider les personnes aveugles et malvoyantes à accéder aux services postaux. D'après le conseil national péruvien pour l'intégration des personnes porteuses de handicap (CONADIS), environ 35 000 déficients visuels vivent actuellement au Pérou.

Le service consiste en la distribution gratuite d'impressions en relief (en braille), d'enregistrements sonores ou numériques ou de papier spécial pour les aveugles – quelle que soit la

destination: locale, nationale ou internationale. Ce service est proposé dans tous les bureaux de poste de Serpost du pays.

Pour en bénéficier, l'expéditeur ou le destinataire doit être inscrit auprès d'un institut spécialisé pour les déficients visuels reconnu. Par ailleurs, les envois Cecogramas ne doivent contenir que des documents et pas des marchandises, des lettres ou des notes, etc. Cecogramas n'est en outre proposé que dans le cadre du service économique de Serpost.

URUGUAY

Correo Uruguayo et UTE, la compagnie d'électricité de l'État uruguayen, ont inauguré une nouvelle poste en téléservice au bureau de Progreso, dans le sud du pays. Ce nouveau service est le fruit d'un partenariat réussi entre les deux organisations et aidera à rapprocher UTE de ses clients, où qu'ils se trouvent dans le pays.

Silvia Emaldi, Présidente d'UTE, déclare: «Grâce à la poste [en téléservice], un agent d'UTE se chargera à distance des différentes procédures et solutions pour les clients.» Mme Emaldi remercie également Correo Uruguayo car, grâce au réseau national de bureaux de poste, UTE peut mieux servir la population là où «ce n'est pas possible en personne», avec l'installation de la technologie en téléservice «que nous apporterons dans les petites villes du pays».

Rafael Navarrine, Président de Correo Uruguayo, remercie les autorités d'UTE «de la confiance qu'ils accordent à la poste uruguayenne pour mener à bien l'initiative» et souligne l'importance d'une forte synergie entre organismes publics «pour le bien de la population».

D'après le calendrier prévu, le service commercial en téléservice d'UTE sera proposé dans plusieurs autres villes du pays d'ici à la fin de décembre 2022.

Visez l'excellence... choisissez l'innovation



GMS

Global Monitoring System

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

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



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Tarifs publicitaires pour 2022

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

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

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

Une publicité dans UNION POSTALE touche un public très international.

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

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

UNION POSTALE n'accepte pas les publipostages.

Pleine page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
-------------	----------------------	-----------------------------------------	----------------------------------------

Pages intérieures	4000 EUR	15200 EUR	28800 EUR
Deuxième de couverture	4100 EUR	15480 EUR	29520 EUR
Troisième de couverture	4100 EUR	15480 EUR	29520 EUR
Quatrième de couverture	4300 EUR	16340 EUR	30960 EUR

Demi-page	Réserver une édition	Réserver quatre éditions (5% de remise)	Réserver huit éditions (10% de remise)
-----------	----------------------	-----------------------------------------	----------------------------------------

Pages intérieures	3000 EUR	11400 EUR	21600 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

TELEPHONE: +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

FRANÇAIS

ARABE

CHINOIS



@UPU_ONU



@UNIVERSAL_POSTAL_UNION



@UPU_UN



@UNIVERSALPOSTALUNION



@UNIVERSAL-POSTAL-UNION



@UNIVERSALPOSTALUNION

