

Guide de campagne

Je suis un colis sécurisé,
ma livraison est assurée





Contenu

1	Message des partenaires.....	p.3
2	Campagne de communication.....	p.4
3	Objectifs	p.5
4	Thème : «Je suis un colis sécurisé, ma livraison est assurée»	p.6
5	Matériel de campagne	p.7
6	Langues.....	p.8
7	Affiche.....	p.9
8	Banderole.....	p.10
9	Dépliant.....	p.11
10	Cartes postales	p.12
11	Bannières Web	p.13
12	Vidéos.....	p.14
13	Page Web de la campagne	p.15
14	Participer à la campagne	p.16
	Questions et réponses : pourquoi cette campagne	p.16
	Conseil pour le déploiement de la campagne.....	p.18
	Principales étapes	p.19
	Questions et réponses : employés, clients et journalistes	p.20

1



Message des partenaires

Notre monde entre dans une nouvelle phase de globalisation avec l'essor du commerce électronique transfrontalier et le démantèlement des obstacles au commerce. L'augmentation du nombre de consommateurs et d'entreprises ayant accès aux marchés et aux biens étrangers pousse les postes, les douanes et les compagnies aériennes à collaborer plus étroitement pour garantir la rapidité et l'efficacité de la circulation des colis et des paquets dans le monde.

Mais quand des millions d'envois sont expédiés chaque jour, il y a nécessairement des problèmes, notamment soulevés par la présence de marchandises dangereuses ou interdites dans le flux postal. Ces marchandises ne présentent pas seulement un danger potentiel pour le personnel des postes et des douanes, les clients et les autres partenaires de la chaîne logistique mondiale; elles sont aussi la cause de ralentissements, occasionnent un surcroît de travail et entraînent des surcoûts pour les parties chargées de résoudre les incidents. De tels incidents engendrent aussi inévitablement des insatisfactions chez la clientèle dont les colis ou les paquets ne parviennent parfois jamais à destination.

Alors que les autorités postales, douanières et de l'aviation s'efforcent d'améliorer l'inspection et le dédouanement des envois postaux internationaux, l'Union postale universelle (UPU) a élaboré une campagne de sensibilisation intitulée «Je suis un colis sécurisé, ma livraison est assurée» à l'intention de ses pays-membres et de leurs opérateurs postaux désignés. L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Association internationale du transport aérien (IATA) et l'Organisation mondiale des douanes (OMD) appuient d'autant plus volontiers cette campagne que ces trois organisations jouent un rôle pivot dans les efforts déployés pour garantir la sûreté de la circulation mondiale des marchandises.

Les clients souvent n'ont pas conscience que certaines marchandises classées comme dangereuses ne peuvent pas circuler dans le flux postal international à cause du danger qu'elles présentent. Par exemple, on ne sait pas toujours que les airbags pour les véhicules à moteur contiennent un explosif, ou que les fers à friser utilisant du butane sont inflammables, tout comme les parfums, les peintures à l'huile, les aérosols et les batteries au lithium. Ces marchandises courantes peuvent ne pas paraître dangereuses aux yeux du public, mais envoyées dans un colis par la poste, elles sont considérées comme dangereuses par les autorités de l'aviation car elles risquent de provoquer un départ de feu avec des conséquences désastreuses. Les transports aériens de passagers et de fret étant les moyens de transport du courrier international les plus utilisés, les interdictions pesant sur le transport de ces marchandises sont très strictement appliquées.

Hormis les marchandises dangereuses, d'autres objets sont également interdits au transport sur le réseau postal mondial. La campagne cible en particulier les contrefaçons et les articles piratés. Une résolution du Congrès de l'Union postale universelle de 2008 exhorte les postes à collaborer avec les douanes pour détecter la présence de contrefaçons et de marchandises piratées dans le courrier afin de lutter contre ce trafic illicite. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) estime le trafic illicite de contrefaçons, qui peut servir à financer le crime organisé mais aussi présenter un risque sanitaire et sécuritaire pour le consommateur, à quelque 250 milliards de dollars par an.

Nous devons travailler tous ensemble à la réduction des incidents liés à la présence d'objets interdits et de marchandises dangereuses dans le courrier. Nous vous exhortons à utiliser au mieux cette campagne et à participer aux efforts déployés pour améliorer le service à la clientèle, renforcer la sécurité et la sûreté et réduire les risques de problèmes à la douane et durant le transport.

Nous vous souhaitons une campagne fructueuse.

Bishar A. Hussein
Directeur général, UPU

Raymond Benjamin
Secrétaire général, OACI

Kunio Mikuriya
Secrétaire général, OMD

Tony Tyler
Directeur général, IATA

2



Campagne de communication

Avec l'appui de ses partenaires, l'UPU souhaite aider ses pays-membres et leurs opérateurs postaux désignés à fournir un meilleur service à la clientèle en assurant de manière inclusive la sécurité du flux de courrier international et en veillant à ce que le courrier soit traité et distribué le plus efficacement possible.

Afin d'aider à informer sur ce qui peut et ne peut pas circuler dans le flux postal international, une campagne de sensibilisation a été élaborée pour faire passer le message auprès des clients.

L'idée est de faire passer un seul message global et homogène par tous les opérateurs désignés dans le monde. Cette initiative devrait s'inscrire en complément de la formation du personnel de guichet, laquelle est vitale pour être assuré que les clients sont bien informés de ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas envoyer par la poste. A cette fin, le Bureau international de l'UPU a élaboré des modules de formation sur le traitement des marchandises dangereuses et des batteries au lithium. Ces modules sont disponibles sur la plateforme de formation TRAINPOST de l'UPU (www.upu-trainpost.com).

La campagne a aussi une raison pratique. De plus en plus de petits appareils électroniques alimentés par des batteries ou des piles au lithium sont commandés en ligne et expédiés par la poste. Depuis janvier 2013, les postes sont habilitées à acheminer des colis ou des paquets contenant ce genre d'appareil contenant des batteries au lithium, pourvu qu'ils soient correctement emballés, conformément aux règles établies par l'OACI.

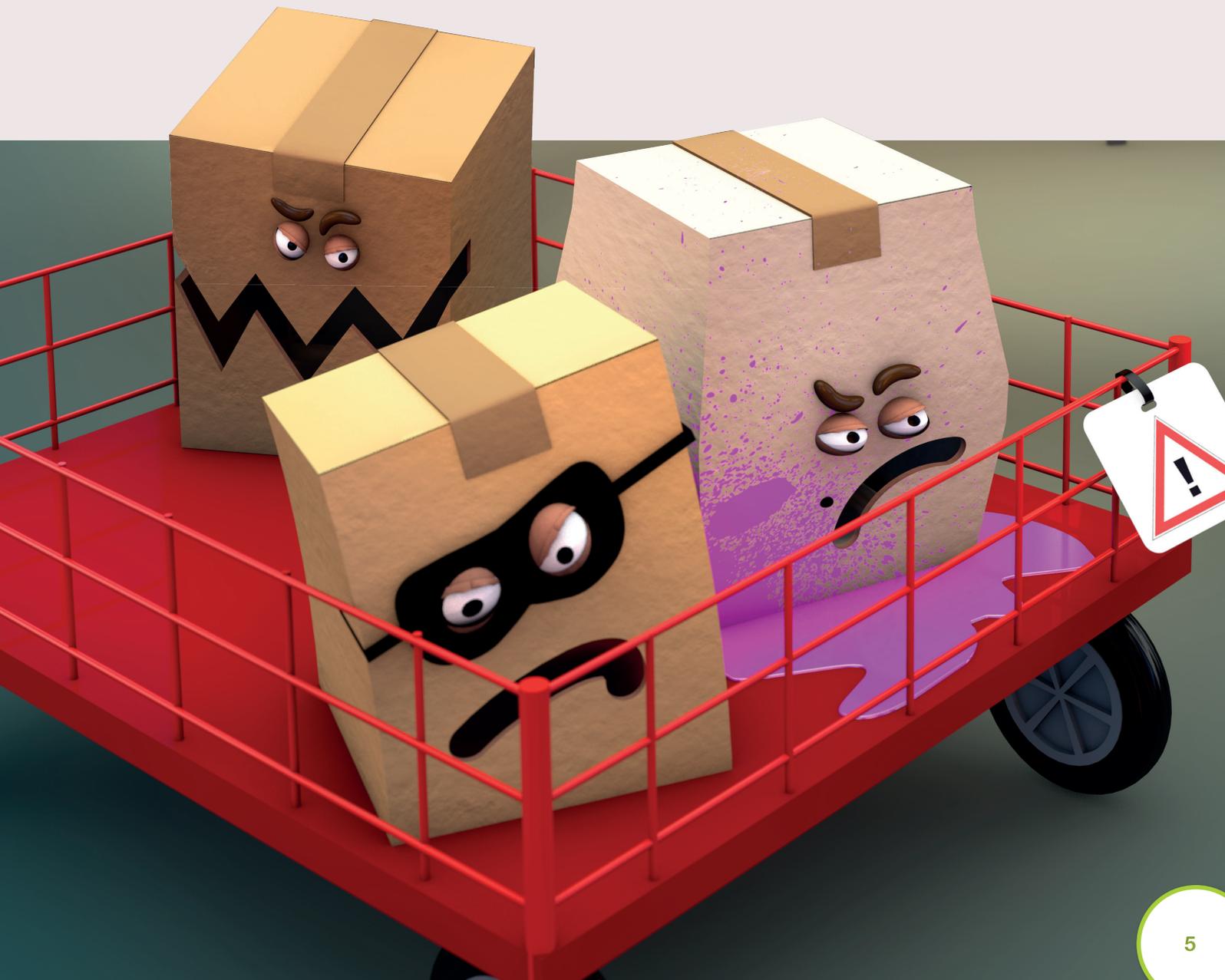


3



Objectifs

- Informer les clients sur ce qui peut et ne peut pas être envoyé par colis postal international de manière à garantir la sûreté du flux de courrier.
- Insister auprès des clients sur le fait qu'en excluant marchandises dangereuses et objets interdits de leurs paquets, ils contribueront à accélérer leur arrivée à destination.
- Aider à réduire le nombre de paquets retardés en douane ou ne pouvant pas être acheminés à destination.
- Promouvoir une image favorable de la poste en tant que prestataire consciencieux et soucieux de la sécurité de la clientèle, du personnel postal et de tous les autres intervenants de la chaîne de traitement du courrier.



4



Thème

«Je suis un colis sécurisé,
ma livraison est assurée»

La campagne poursuit un objectif éducatif, a une tonalité positive (les postes se soucient de la sécurité des personnes et cherchent à fournir un service de qualité) et retient rapidement l'attention du client grâce à une approche légère qui évite de faire retomber la faute sur les clients.

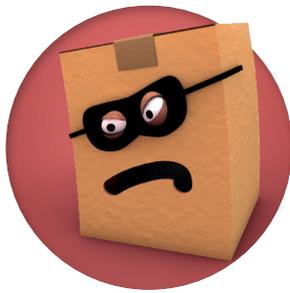
Le thème de la campagne («**Je suis un colis sécurisé, ma livraison est assurée**») aborde le problème sous l'angle personnel afin de mieux attirer l'attention du client dessus. Celui qui veut arriver plus vite, c'est le colis, protagoniste de tous les scénarios de la campagne.

Les colis sont divisés en deux camps: les bons colis, qui circulent sans peine et en toute sécurité dans le flux du courrier international, et les méchants colis, qui, comme des délinquants, essaient de se faufiler dans le flux de courrier, mais se font finalement prendre et exclure.

Le message est clair: les colis sûrs et bien emballés devraient avancer sans problème tout au long de la chaîne logistique et atteindre leur destination finale conformément aux normes de qualité, tandis que les colis ou paquets contenant des marchandises dangereuses ou des objets interdits seront inévitablement détectés, interceptés et exclus du flux postal. Si cela est possible, ils seront renvoyés à l'expéditeur, sinon ils seront détruits, ce qui se soldera par une «tentative de livraison infructueuse» et d'éventuels expéditeurs et destinataires insatisfaits.



5



Matériel de campagne

Un jeu complet de supports de communication est à la disposition des pays-membres et de leurs opérateurs désignés. Ce jeu se compose de:

- **Un guide de campagne**



- **Un dépliant**

expliquant ce que l'on peut et ce que l'on ne peut pas expédier par la poste



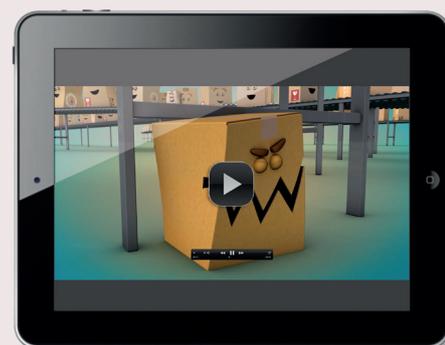
- **Une affiche**



- **Trois brèves vidéos**

- 1) marchandises dangereuses (substances inflammables);
- 2) marchandises dangereuses (liquides inflammables);
- 3) objets interdits (contrefaçons et articles piratés)

- **Une banderole**



- **Une page Web consacrée à la campagne**

www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses

- **Des cartes postales**



- **Des bannières Web**

6



Langues

Tous les supports sont disponibles en français, en anglais et en espagnol. Les pays-membres ou les postes souhaitant produire les supports dans d'autres langues sont invités à contacter le programme Communication de l'UPU pour obtenir son assistance.

Tous les fichiers numériques sont mis à la disposition des pays-membres et de leurs opérateurs désignés. Les postes doivent finaliser les supports en y ajoutant leur logo et ceux de leurs partenaires éventuels, ainsi que les coordonnées de leur service clientèle à l'endroit prévu à cet effet.

Il revient aux pays-membres et aux postes d'imprimer eux-mêmes les supports d'information, en particulier les affiches, les banderoles, les cartes postales et les prospectus.

Les bannières Web sont fournies de manière à ce que les postes puissent les utiliser sur leur propre site Web pour rediriger le trafic vers les pages Web de la campagne de l'UPU, où les consommateurs trouveront des informations supplémentaires ainsi que des vidéos, des jeux de connaissance, des réponses à des questions souvent posées, etc.



7



Affiche

Dimensions: A2 et A4

Les bons colis circulent en toute sécurité et efficacité sur le réseau postal international, tandis que les colis contenant des marchandises dangereuses et des objets interdits qui essaient de se faufiler parmi eux sont retirés du flux dès qu'ils sont détectés.

- 1 Un petit texte informe le spectateur que les marchandises dangereuses et les objets interdits ne peuvent pas être envoyés dans des colis postaux internationaux et engage les clients à vérifier la conformité du contenu des colis qu'ils envoient avant de les confier à la poste.
- 2 Un lien dirige les spectateurs vers la page Web de la campagne, où ils trouveront des informations supplémentaires, et les incite à contacter leur opérateur postal national ou agence douanière pour obtenir des renseignements plus spécifiques.
- 3 Un zone au bas des supports est réservée pour que les postes y reproduisent leur logo ainsi que celui des autres partenaires.



8



Banderole

Dimensions: 80 x 200 cm

La banderole est une variation sur le visuel de l'affiche. Dans les espaces publics où une affiche risque de ne pas suffire pour retenir l'attention des clients, des banderoles peuvent être disposées en des points stratégiques pour faire ce travail plus rapidement et efficacement.



9



Dépliant

Dimensions ouvert: 42 x 28 cm

Dimensions fermé: 6 x 14 cm

Plis: 7

Le prospectus est conçu pour informer les clients sur les marchandises dangereuses et les objets interdits qui ne peuvent pas être envoyés par courrier international. La première partie traite des marchandises dangereuses; la seconde contient des informations sur l'envoi de batteries au lithium; la troisième aborde la question des objets interdits, notamment les contrefaçons et les marchandises piratées.

Le contenu du prospectus est très visuel, avec peu de texte, de manière à ce que le consommateur ait tout de suite une idée de ce qu'il peut ou ne peut pas envoyer. A cela s'ajoutent des instructions d'emballage.

Le prospectus ne pouvant pas être exhaustif sur chaque type d'envoi pouvant ou ne pouvant pas être expédié par courrier international, les consommateurs sont fortement engagés à prendre contact avec leur opérateur postal national ou leur douane pour obtenir des renseignements complémentaires.



10



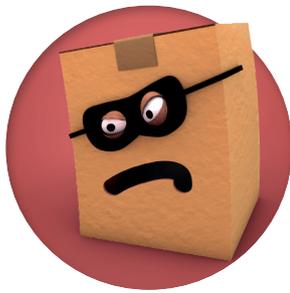
Cartes postales

Dimensions: 15 x 10 cm

La carte postale porte les mêmes informations que l'affiche. Elle est conçue pour être un support peu coûteux à distribuer gratuitement aux clients au guichet de la poste pour leur rappeler la campagne en cours. Ces cartes postales peuvent être utilisées par les clients, de manière à ce que ceux qui les recevront soient aussi informés de la campagne, qui touchera ainsi un public encore plus large.



11



Bannières Web

Formats disponibles : 1000 x 400 px

Les postes peuvent utiliser ces bannières Web sur leur propre site Web pour attirer l'attention des clients sur la campagne et rediriger les visiteurs vers la page Web de la campagne: www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses

Je suis un colis sécurisé, ma livraison est assurée

Vérifiez le contenu de votre colis avant de l'expédier

www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses

ICAO ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES IATA UPU UNION POSTALE UNIVERSELLE

12



Vidéos

Langues: français, anglais, espagnol.

Durée: moins de deux minutes chacune.

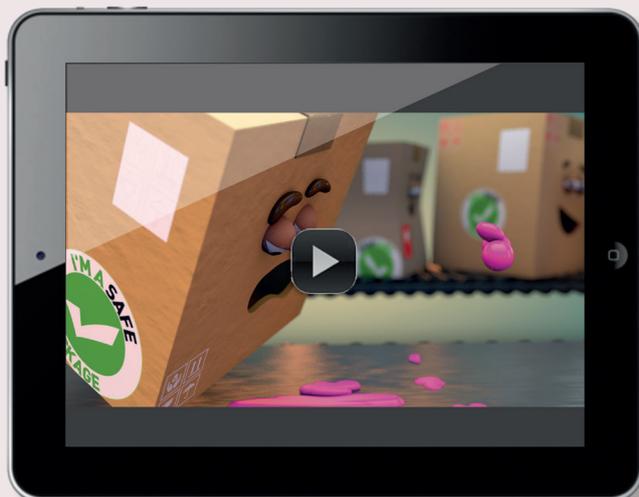
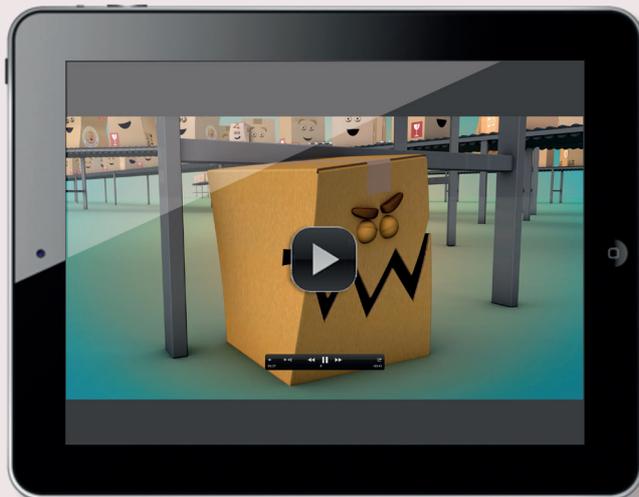
Trois vidéos ont été produites sur le thème des marchandises dangereuses et des objets interdits, en particulier les contrefaçons et les articles piratés.

Les vidéos peuvent être visionnées sur le canal YouTube de l'UPU à

www.youtube.com/universalpostalunion

Les postes peuvent intégrer ces vidéos sur leur propre site Web ou rediriger les visiteurs vers la page Web de la campagne:

www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses



13



Page Web de la campagne

URL: www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses

L'URL redirigera les visiteurs vers la page Web de la campagne, où ils trouveront les mêmes informations que sur les supports de communication ainsi que des informations supplémentaires.

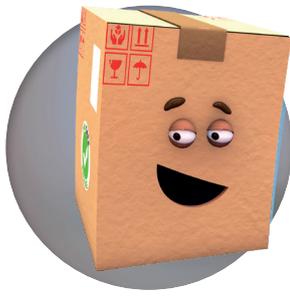
Je suis un colis sécurisé, ma livraison est assurée

Vérifiez le contenu de votre colis avant de l'expédier

www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses

ICAO ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES IATA UPU UNION POSTALE UNIVERSELLE

14



Participer à la campagne

L'Union postale universelle et ses partenaires exhortent les opérateurs désignés de ses pays-membres à participer à la campagne mondiale de promotion d'un meilleur service à la clientèle en faisant en sorte que les colis et les paquets qui leur sont confiés circulent en toute sécurité sur le réseau postal international.

Pour participer à la campagne et recevoir les fichiers électroniques nécessaires à la production des supports de communication, veuillez vous adresser au Programme «Communication» du Bureau international:

communication@upu.int - +41 31 350 32 51 ou +41 31 350 34 96

Questions et réponses : pourquoi cette campagne

Pourquoi l'Union postale universelle lance-t-elle une campagne de sensibilisation sur les marchandises dangereuses et les objets interdits?

Les postes doivent constamment sensibiliser leurs clients à ce qui est admissible ou non dans le flux du courrier international afin d'offrir la meilleure qualité de service possible et de réduire le nombre et l'importance des retards et des problèmes possibles à la douane ou avec les compagnies aériennes utilisées pour transporter le courrier international.

Cette campagne revêt d'autant plus d'importance à une époque où les postes collaborent de plus en plus étroitement avec les douanes et les compagnies aériennes pour mettre en place de meilleures procédures d'inspection des marchandises passant les frontières et de meilleurs systèmes d'échanges de données pour gérer les risques.

Quelle est l'étendue du problème dans le secteur postal?

Le problème est difficile à chiffrer à l'échelle mondiale, mais chaque poste, administration douanière et compagnie aérienne à travers le monde signale périodiquement des problèmes. Les postes traitent globalement en moyenne 16 millions de colis par jour, aussi est-il important que les clients soient pleinement conscients de ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas envoyer par la poste.

En 2013, la poste (Royal Mail) et l'autorité de l'aviation civile de Grande-Bretagne ont examiné un échantillon de 32 000 envois de courrier-avion et découvert que 32% de ces envois contenaient du parfum ou de l'après-rasage, 36% contenaient du vernis à ongle, 14% des aérosols, 12% des batteries au lithium, 2% des briquets et 7% d'autres produits, tels que de l'alcool. Retirer ce genre d'envoi du flux de courrier exige beaucoup de temps et d'effort.

14



Participer à la campagne

Que le nombre de paquets contenant des marchandises dangereuses ou interdites envoyés par la poste se compte par unités ou par milliers, il est important que les postes sensibilisent en permanence leurs clients à ce qu'elles peuvent et ne peuvent pas acheminer.

Cette campagne fait donc partie d'un travail de sensibilisation permanent.

Quels autres problèmes spécifiques sont causés par la détection d'objets interdits et de marchandises dangereuses dans le courrier?

Les paquets contenant des marchandises dangereuses ou des objets interdits peuvent provoquer des problèmes sur les plateformes aéropostales internationales. Si le centre postal d'une plateforme internationale reçoit du courrier d'autres pays à acheminer à destination, un pays de réception peut refuser des colis ou des paquets si des marchandises dangereuses ou des objets interdits y sont détectés. Ces envois seront alors renvoyés à la plateforme internationale d'origine, où la poste nationale devra résoudre le problème. La poste essaiera souvent de renvoyer les colis à l'origine par voie de surface si possible, sinon ils seront détruits. Ces activités exigent du temps et des ressources et ont une incidence sur le service à la clientèle.

Comment (en tant que poste ou pays-membre) puis-je participer à la campagne?

C'est simple. Utilisez les supports de campagne élaborés à cette fin et le guide pour lancer la campagne de sensibilisation dans votre pays. Travaillez avec votre service de communication, de relations publiques ou de marketing pour lancer la campagne. Et n'oubliez pas d'informer les autorités douanières et de l'aviation civile, ni de vous attacher leur collaboration.

La campagne coûte-t-elle quelque chose?

L'UPU a élaboré le concept de la campagne, les messages clés et la stratégie, et assumé l'intégralité du coût de production des supports sous forme numérique. Les pays ou les postes souhaitant participer n'ont plus à leur charge que les coûts d'impression des affiches, des prospectus, des cartes postales et des autres supports qu'ils souhaitent utiliser dans le cadre de leur campagne nationale. Sur leur site Web, ils peuvent utiliser les bannières Web pour attirer l'attention sur la campagne et rediriger les visiteurs vers les pages de la campagne sur le site Web de l'UPU.

Puisque cette initiative est destinée à améliorer la sécurité sur toute la chaîne logistique ainsi que la qualité de service en général, les pays-membres qui peuvent démontrer, indicateurs à l'appui, que la mise en œuvre de cette campagne pourrait mener à des résultats positifs dans les domaines cités peuvent envisager la possibilité de soumettre un projet de financement au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS).

14



Participer à la campagne

Conseil pour le déploiement de la campagne

Déployer une campagne de sensibilisation sur le thème des marchandises dangereuses et des objets interdits dans le réseau postal international peut avoir de nombreuses retombées en termes de nom et d'image de marque, d'amélioration du service à la clientèle et des processus opérationnels ainsi que de réduction des coûts d'exploitation.

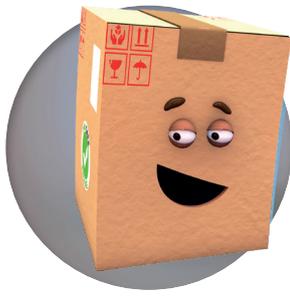
Une campagne de sensibilisation est avant tout une campagne de communication. Par conséquent, il est important que votre service de communication, de marketing ou de relations publiques soit associé à son déploiement et à son lancement.

Afin de garantir le succès de la campagne, il convient de suivre la stratégie globale de communication et de transmettre des messages qui soient en harmonie avec l'action entreprise au niveau mondial.

Afin de vous aider dans cette entreprise, veuillez lire ce guide attentivement. Les principes et étapes ci-après ont pour objet de vous guider dans le processus.

Une fois que vous aurez décidé de participer à cette campagne, veuillez informer le Bureau international (Programmes «Sécurité postale» ou «Communication») du nom de la personne chargée de la coordonner dans votre pays.

14



Participer à la campagne

Principales étapes

- Travaillez avec votre service de communication, de relations publiques ou de marketing à l'élaboration d'un plan de déploiement de la campagne au niveau régional ou national – selon votre choix de départ.
- Soyez certain d'associer vos autorités douanières et de l'aviation civile nationales, car elles sont des partenaires essentiels de cette campagne.
- Déterminez dans combien de bureaux de poste seront déployés les supports visuels, ainsi que le nombre d'affiches, de cartes postales, de banderoles et de prospectus dont vous aurez besoin.
- Finalisez les affiches, les cartes postales, les banderoles et les prospectus que vous utiliserez avec votre logo et celui de vos partenaires éventuels et ajoutez les coordonnées de votre service clientèle.
- Fixez une date de lancement de votre campagne.
- Elaborez une stratégie de communication interne pour vous assurer que les employés postaux sont bien informés de la campagne et peuvent répondre aux questions des clients.
- Assurez-vous que les responsables des bureaux de poste ou les superviseurs sont au courant de la campagne et convainquez-les de l'importance de leur rôle, consistant à veiller à ce que les affiches et les brochures soient exposés au public et que leur personnel soit correctement informé de la campagne.
- Assurez-vous que les supports de communication sont exposés dans les bureaux de poste et sur votre site Web avant de tenir une conférence de presse.
- La campagne est conçue pour faire passer aux clients quelques éléments d'information essentiel qu'ils devraient connaître concernant l'insertion de marchandises dangereuses et d'objets interdits dans le courrier, mais certains pourraient poser au personnel postal des questions beaucoup plus spécifiques. Les employés postaux devraient être correctement formés pour savoir où trouver ces informations supplémentaires sur ce qui peut et ne peut pas être envoyé par courrier international. A cet égard, il est recommandé de former le personnel postal sur ce point avant de lancer la campagne. L'UPU propose un module de formation sur sa plateforme TRAINPOST.

14



Participer à la campagne

Questions et réponses : employés, clients et journalistes

La campagne pourrait susciter un certain nombre de questions parmi les employés des postes, les clients et les gens des médias. Voici quelques questions et réponses pour vous aider à vous préparer.

Quels produits sont considérés comme dangereux pour le réseau postal international?

Les objets ou substances susceptibles de mettre à risque la santé, la sûreté, la propriété ou l'environnement sont classés comme marchandises dangereuses. Cela comprend notamment les matières explosibles, les gaz, les liquides inflammables, les substances toxiques et infectieuses, les produits corrosifs et autres. De nombreux objets de la vie quotidienne, comme les batteries au lithium, les liquides nettoyants et les parfums sont classés comme marchandises dangereuses. Les marchandises dangereuses sont interdites dans le courrier international, sauf quelques articles spécifiques. Les clients sont fortement encouragés à s'informer auprès des postes pour en savoir plus.

Qui a décidé que ces produits étaient dangereux?

Le Comité d'experts du Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC) chargé du transport des marchandises dangereuses a élaboré des «Recommandations relatives au transport des marchandises dangereuses». Elles contiennent des critères de classification des objets et substances en tant que marchandises dangereuses et une liste de ces marchandises les plus fréquemment transportées. Les «Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses» de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), plus connues comme les «Instructions techniques» tout court, contiennent la même liste de marchandises dangereuses avec des instructions précises pour la sécurité de leur transport international en tant que fret aérien. Toutes les compagnies aériennes du monde suivent ces instructions. En leur qualité, les postes utilisant les transports aériens de passagers et de fret pour envoyer du courrier à l'étranger doivent s'assurer que leurs clients savent quelles marchandises sont classées comme dangereuses et ce qu'il est interdit de transporter par avion.

Quelle est la différence entre une marchandise dangereuses et un objet interdit?

Les objets ou substances susceptibles de mettre à risque la santé, la sûreté, la propriété ou l'environnement sont classés comme marchandises dangereuses. Cela comprend notamment les matières explosibles, les gaz, les liquides inflammables, les substances toxiques et infectieuses, les produits corrosifs et autres. De nombreux objets de la vie quotidienne, comme les batteries au lithium, les liquides nettoyants et les parfums sont classés comme marchandises dangereuses. Celles-ci sont interdites dans le courrier, sauf quelques articles spécifiques. Renseignez-vous auprès de votre poste ou douane pour plus de détails.

Les objets interdits dans le courrier international peuvent comprendre des marchandises dangereuses, mais aussi des drogues, des articles obscènes ou immoraux, des contrefaçons et des articles piratés, des marchandises de valeur telles que pièces de monnaie, billets de banque, or, argent et pierres précieuses, entre autres. Ces objets interdits font l'objet d'accords entre les pays-membres. Certains pays pouvant interdire certains objets spécifiques, il vaut mieux se renseigner auprès de la poste ou de la douane pour les cas particuliers.

Puis-je envoyer du parfum par courrier international?

14



Participer à la campagne

Non. Les parfums sont inflammables et interdits dans le courrier international. D'autres produits de cosmétique, comme les articles de manucure ou le dissolvant pour vernis à ongle sont aussi considérés comme dangereux.

Pourquoi les parfums peuvent-ils être transportés dans les bagages d'une personne? En quoi cela diffère-t-il de voyager dans un colis?

Le parfum contient normalement un liquide inflammable et est par conséquent classé parmi les marchandises dangereuses. Les marchandises dangereuses sont interdites au transport aérien, que ce soit dans les bagages à main, les bagages en soute ou sur la personne même, qu'il s'agisse d'un passager ou d'un membre d'équipage. Il y a cependant quelques exceptions concernant certains articles de soins corporels (dont le parfum) ou médicaux. Ces articles sont généralement autorisés en très petites quantités, sous certaines conditions, ce qui réduit ainsi les risques posés. Les dispositions relatives aux marchandises dangereuses transportées par les passagers ou l'équipage figurent dans les Instructions techniques de l'OACI.

Pourquoi les parfums peuvent-ils voyager en cabine?

Selon les dispositions relatives aux marchandises dangereuses transportées par les passagers ou l'équipage des Instructions techniques de l'OACI, les passagers peuvent transporter de petites quantités de parfum en cabine. Certains articles de consommation, dont les parfums, transportés à bord d'un aéronef par l'opérateur pour usage ou vente durant le vol sont aussi autorisés en tant qu'«exceptions aux marchandises dangereuses pour l'opérateur». Le risque posé par ces articles est réduit du fait des petites quantités permises et de la capacité de l'équipage à intervenir en cas d'incident.

Puis-je envoyer des médicaments par la poste?

Cela dépend. Si les médicaments contiennent de l'alcool ou sont emballés dans de la neige carbonique, il est interdit de les envoyer par courrier international. Toutefois, des médicaments courants comme l'ibuprofène et les pastilles antiacides sont admis. Renseignez-vous auprès de votre poste ou douane avant d'envoyer des médicaments par courrier.

Les articles de ménage peuvent-ils être envoyés par colis ou paquet international?

De nombreux articles de ménage sont classés comme marchandise dangereuse; il est donc interdit de les expédier par courrier international. Notamment les bombes d'aérosols, les produits contenant des liquides inflammables, des substances adhésives ou corrosives. Renseignez-vous auprès de votre poste ou douane.

Puis-je envoyer un appareil contenant des batteries au lithium par la poste?

Les postes peuvent accepter des paquets contenant des appareils équipés de batteries au lithium sous certaines conditions. En premier lieu, les postes concernées doivent être autorisées par l'autorité de l'aviation civile nationale à transporter des paquets contenant des batteries au lithium. Vous trouverez une liste des postes ayant reçu cette autorisation sur le site Web de l'UPU (www.upu.int) sous la rubrique Sécurité postale (marchandises dangereuses).

En second lieu, si les postes peuvent acheminer des paquets contenant des appareils équipés de batteries ou de piles au lithium, celles-ci doivent par contre être installées dans les appareils en question. Les paquets ne doivent pas contenir plus de quatre piles ou plus de deux batteries au lithium. Un emballage externe solide est obligatoire; le contenu du colis doit être emballé correctement pour éviter qu'il bouge et/ou qu'il soit endommagé durant le transport. Les batteries au lithium seules ou emballées simplement à côté de l'équipement ne peuvent pas être

14



Participer à la campagne

acceptées dans le courrier international. Des batteries défectueuses ou endommagées ne peuvent jamais être acceptées.

Pourquoi les passagers aériens peuvent-ils emporter avec eux en cabine des appareils contenant des batteries au lithium, quand il existe toutes sortes de règles limitant la circulation des batteries et des piles au lithium dans le courrier international?

Les batteries au lithium sont considérées comme des marchandises dangereuses parce qu'elles sont susceptibles de surchauffer et de s'enflammer. Selon les dispositions relatives aux marchandises dangereuses des Instructions techniques de l'OACI, les passagers et l'équipage d'aéronefs peuvent emporter des appareils électroniques portables contenant des batteries au lithium et des batteries de rechange pour ces appareils en cabine. Ces dispositions prévoient des limites de dimensions et des mesures à prendre pour prévenir les courts-circuits ou leur activation accidentelle. Le risque posé par ces articles est réduit du fait des restrictions supplémentaires les concernant et de la capacité de l'équipage à intervenir en cas d'incident. Les batteries ou les piles au lithium incorrectement emballées dans un colis postal chargé dans la soute d'un aéronef peuvent s'enflammer et constituent de ce fait un risque important pour la sûreté de l'appareil. Les équipements électroniques emportés avec eux à bord par les passagers sont aussi inspectés aux points de contrôle de sécurité avant l'embarquement.

Mais je peux mettre un appareil électronique équipé de batteries au lithium dans mon bagage en soute. Quelle différence y a-t-il entre celui-là et un appareil électronique envoyé par colis postal international?

Les Instructions techniques de l'OACI recommandent que les appareils électroniques portables contenant des batteries au lithium soient transportés dans les bagages à main. Elles exigent aussi que les batteries de rechange, qui ne bénéficient pas de la protection supplémentaire que constitue l'appareil, soient transportées en cabine. Les restrictions appliquées aux appareils électroniques portables contenant des batteries au lithium transportés par les passagers et l'équipage réduisent le risque qu'elles posent lorsqu'elles sont transportées dans les bagages en soute.

Que se passe-t-il lorsque des marchandises dangereuses sont détectées dans un colis international?

Le colis sera retiré du flux postal et traité selon la législation interne locale.

Que se passe-t-il si un colis postal contenant des marchandises de contrefaçon que j'ai commandées en ligne est détecté par les autorités douanières?

Les autorités compétentes peuvent saisir le colis et son contenu et le traiter conformément à leur législation nationale. Les postes du monde entier et les autorités douanières collaborent pour détecter les marchandises contrefaites et piratées circulant sur le réseau postal et les en retirer. Le trafic de marchandises illicites est un problème mondial, se chiffre en milliards de dollars et doit être résolu. Non seulement c'est un délit économique violant les droits de propriété intellectuelle des entreprises qui fabriquent légalement ces marchandises, mais l'achat de contrefaçons peut, selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), contribuer à financer des associations de malfaiteurs, à mettre en danger la santé et la sûreté des consommateurs ainsi que soulever d'autres problèmes éthiques et environnementaux.

14



Participer à la campagne



www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Promotion-et-campagnes/Marchandises-dangereuses

Suivez-nous:

facebook

twitter

You Tube