



UPU UNIVERSAL
POSTAL
UNION



Le Portugal face à la crise

Comment CTT a aidé les citoyens et les entreprises durant la pandémie de COVID-19

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Alors que le Portugal émerge de la première vague de la pandémie de COVID-19, le pays a gagné le respect de la communauté internationale pour la manière dont il a géré la situation d'urgence. La poste portugaise (CTT) a joué un rôle important dans la réponse nationale tout au long de la crise ainsi que dans le maintien des liens entre les citoyens et les entreprises.

Dès le début de la crise, CTT a mis en œuvre une série d'initiatives essentielles pour soutenir l'économie et faciliter la vie quotidienne. La sécurité des clients et du personnel a été une priorité de tous les instants.

Ces solutions adaptées à la crise étaient fondées sur des services existants, adaptés aux nouveaux besoins par CTT et ses partenaires des secteurs public et privé, ou sur de nouveaux services.

SERVICES FINANCIERS

Pendant l'actuelle pandémie de COVID-19, en réponse aux énormes défis posés par la crise, CTT a fait tout son possible pour remplir pleinement sa mission, consistant à maintenir le contact entre les citoyens et les entreprises.

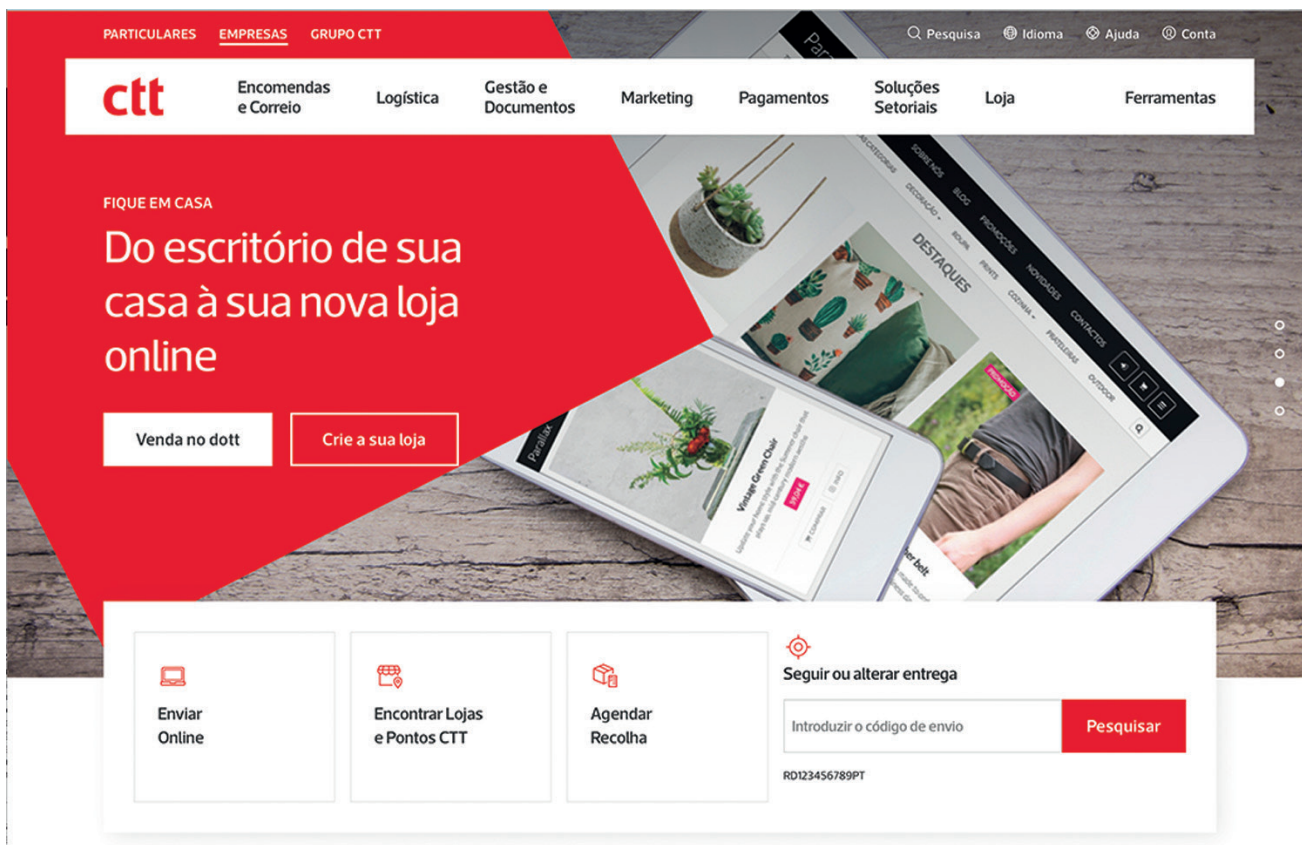
Depuis le début de la pandémie, tout en s'efforçant d'assurer la sécurité de ses clients et de son personnel, CTT a mis en œuvre une série d'initiatives qui contribuent à préserver l'économie et la société portugaises.

Il convient de noter que, dès le début de la crise, CTT a suivi strictement toutes les instructions et recommandations des autorités gouvernementales, en particulier celles de Direção Geral de Saúde (Direction générale de la santé), relevant du Ministère portugais de la santé. En outre, CTT a créé des cabinets chargés de la gestion de la crise et des communications rendant compte directement à la direction de l'entreprise et centralisant toutes les activités liées à la crise. Il faut savoir que les activités de communication ont été essentielles.

Dès le début, en vue d'assurer la sécurité et le bien-être des retraités portugais, l'une des populations les plus à risque, CTT a réorganisé ses opérations en

étroite collaboration avec l'organisme public chargé du versement des pensions, entité pour laquelle CTT assure la distribution et le paiement des pensions, ainsi qu'avec le Département de la santé. Afin d'éviter que cette population à haut risque ne sorte de chez elle, l'émission et la distribution des ordres de paiement ont été planifiées à l'avance et les distributions ont été réorganisées, ce qui a permis de répartir les paiements sur un plus grand nombre de jours. Les heures d'ouverture des bureaux de poste ont été prolongées afin de faciliter le paiement des pensions. Le service de paiement des mandats de poste à domicile par les facteurs a été promu auprès des retraités. Pour ce service, CTT a sélectionné automatiquement certains retraités à haut risque, sur la base des informations fournies par les facteurs ou les bureaux de poste, pour le versement des pensions à domicile sans frais supplémentaires.

Afin que les citoyens portugais puissent continuer à avoir accès à ses services sans avoir à se rendre dans un bureau de poste, CTT a mis en place un service permettant aux clients de s'adresser au bureau de poste le plus proche, par téléphone, par courrier électronique ou par courrier postal (retrait à domicile), pour la souscription d'assurances ou de bons du Trésor.



Le 7 mai, dans l'intérêt de la sécurité et du bien-être de ses clients, CTT et sa banque postale (Banco CTT) ont lancé Sem Filas («pas de files d'attente»), une application mobile permettant aux utilisateurs d'éviter tout contact inutile avec le monde extérieur durant la pandémie de COVID-19. Sem Filas permet aux utilisateurs d'accéder à des informations en temps réel sur les temps d'attente dans les bureaux de poste et la banque postale. Pour ce faire, l'application partage des informations sur d'autres usagers dans une file d'attente donnée, ce qui permet d'éviter les contacts avec un trop grand nombre de personnes et de réduire l'exposition à la COVID-19. Jusqu'à présent, cette application a permis à 80 000 utilisateurs de choisir le meilleur moment pour utiliser les services postaux ou faire leurs achats et a produit 10 000 rapports sur les files d'attente grâce à sa connexion avec plus de 20 000 points de vente.

Les entreprises ont pu continuer à fonctionner en utilisant les différents services numériques de CTT et ont bénéficié d'un ensemble de réductions et de conditions spéciales mises en place au début de la pandémie. L'offre de CTT dans ce domaine comprend notamment les produits et services suivants: solutions logistiques et publicitaires, changements d'adresse postale (réacheminement du courrier), casiers ouverts vingt-quatre heures sur vingt-quatre (point de distribution et de collecte), service express avec distribution le jour même (livraison en deux heures à Lisbonne, à Porto, à Braga, à Aveiro et à Coimbra, dans les villes de la région de l'Algarve et à Funchal), création d'envois postaux en ligne (impression d'enveloppes pour les envois de la poste aux lettres), ViaCTT (gestion du courrier numérique, envoi de factures électroniques et réception des paiements), création de boutiques en ligne (vente de produits), et Marketplace Dott (marché en ligne).

Les particuliers ont eux aussi bénéficié de services numériques à moindre coût pendant la crise: expédition

et réception d'envois de la poste aux lettres et de colis depuis leur domicile, service de courrier en ligne (péninsule ibérique et destinations internationales, avec collecte à domicile), service express avec distribution le jour même (livraison en deux heures à Lisbonne, à Porto, à Braga, à Aveiro et à Coimbra, dans les villes de la région de l'Algarve et à Funchal), changements d'adresse postale (réacheminement du courrier intérieur), changements en matière de distribution (anciennement SIGA), casiers ouverts vingt-quatre heures sur vingt-quatre (point de collecte et de distribution) et boutique CTT en ligne.

SERVICES NUMÉRIQUES ET SOCIAUX

CTT a conclu de nouveaux partenariats avec diverses entités, telles que la Confédération portugaise du commerce et des services et la Confédération des entreprises de l'Alto Minho afin de soutenir les petites et moyennes entreprises (PME) dans leurs efforts pour accéder aux solutions numériques de CTT, en particulier son service Criar Lojas Online (création de boutiques en ligne), qui a permis aux PME d'accélérer leurs processus de numérisation.

Le 7 mai, CTT et OLX (On-line exchange), un site de commerce en ligne d'envergure mondiale, ont renforcé leur partenariat en lançant Envios Online, un service en ligne pour la livraison de produits à domicile (articles, pièces et accessoires jusqu'à 10 kg). Envios Online permet des transactions plus rapides, plus fluides et plus sûres à un prix spécial pour les clients de la plate-forme de petites annonces. L'enlèvement et la distribution des articles s'effectuent sans que le vendeur ou l'acheteur aient besoin de quitter leur domicile et la plate-forme offre un service de distribution le lendemain de la commande.

En outre, CTT et Marketplace Dott se sont associés à Edubox pour soutenir les élèves dans leur apprentissage à domicile grâce à un service proposant des ordinateurs

et du matériel pédagogique. Dans sa section Educação Virtual (apprentissage virtuel), Dott propose à la vente deux modèles d'ordinateurs, des manuels scolaires et d'autres matériels pour les cours à domicile (en complément de l'enseignement scolaire à distance), tandis que CTT sert d'intermédiaire, assure la logistique et livre les matériels aux ménages portugais.

En raison de l'interdiction des rassemblements publics, la première Foire aux fromages AOP (appellation d'origine protégée) en ligne a été organisée en partenariat avec Dott et la Communauté intercommunale de la région de Coimbra. Cette action constitue un autre exemple des moyens mis en œuvre par CTT pour soutenir l'économie et contribuer au bon fonctionnement de la société. Combinant tradition et technologie, cette plate-forme numérique a permis aux petits producteurs de fromage AOP de présenter et de vendre leurs produits. CTT a contribué à cet effort en assurant la logistique ainsi que la livraison à domicile des produits commandés en ligne.

Un autre partenariat, destiné à soutenir le Ministère portugais de la santé, a été conclu avec Hovione. Cette collaboration a permis de produire et de distribuer gratuitement la solution antiseptique à base d'alcool SABA, qui a été fournie aux pompiers, aux maisons de retraite, aux organismes d'aide sociale et à d'autres institutions. Le désinfectant a été fabriqué par Hovione et conditionné par CTT, qui a également assuré sa livraison aux différentes entités.

Un partenariat a aussi été conclu avec l'Association nationale des pharmacies (ANF), également sous les auspices du Ministère portugais de la santé, pour le lancement d'un nouveau service permettant aux citoyens de se faire livrer des médicaments à domicile. CTT a pris en charge et transporté quelque 500 mètres cubes d'équipements de protection individuelle à usage médical (masques, gants et combinaisons) en provenance de République populaire de Chine. Le chargement, qui a été transporté dans huit camions TIR, a été livré aux autorités compétentes et aux hôpitaux appropriés en réponse à la situation d'urgence nationale.

Les boutiques de CTT vendent également des masques chirurgicaux de niveau 2 certifiés par American Society for Microbiology (ASM) ainsi qu'un gel désinfectant à 70% d'alcool afin de réduire au minimum les déplacements des citoyens pour l'achat de ces produits essentiels. Pour les clients professionnels, CTT facilite l'achat de divers équipements de protection, tels que les masques chirurgicaux, les lunettes de protection et les écrans faciaux, les protections en acrylique pour les guichets et les systèmes fixes et portatifs de mesure de la température.

Les exemples ci-dessus témoignent des efforts inlassables déployés par CTT face à l'adversité.

CONCLUSIONS

Au début de la lutte contre la pandémie, CTT a réagi rapidement aux besoins d'une population portugaise devant faire face à une situation nouvelle caractérisée par une restriction des déplacements et une pénurie de produits courants. CTT a aidé les citoyens à retirer de l'argent et à faire des achats. Il a aussi aidé les entreprises à continuer à approvisionner leurs clients, même si leurs magasins étaient fermés.

Les facteurs ci-après semblent avoir joué un rôle important dans le succès apparent de ces initiatives:

- Collaboration active et stricte de CTT avec des partenaires et des entités gouvernementales, tels que le Département de la santé portugais chargé par le Gouvernement d'assurer la gestion de la crise.
- Connaissance des clients et de leurs besoins; le versement des pensions, notamment, avait déjà permis à CTT d'établir des relations étroites et appréciées avec les citoyens portugais; CTT a tiré parti des connaissances des facteurs et des bureaux de poste au sujet des citoyens pour en présélectionner certains en vue du versement des pensions à domicile.
- Bonne organisation générale de CTT et sa capacité à organiser et à tirer parti de ses équipes et de ses connaissances spécialisées.
- Capacité à innover mais aussi à tirer parti des produits et services existants: paiement des pensions, services numériques (p. ex. Dott), aide sociale dans les domaines de la santé et de l'éducation, etc.
- Capacité de CTT à exploiter au mieux les outils disponibles; il a notamment utilisé le courrier électronique, le courrier postal ou le téléphone pour la souscription d'assurances et de bons du Trésor, car les applications pertinentes n'étaient pas en place et tous les citoyens n'y avaient pas accès. CTT a ainsi permis aux citoyens d'accéder à ces services depuis leur domicile sans risquer une éventuelle contamination. Il a aussi assuré la vente des produits et services afin de préserver l'activité des entreprises. Ce dernier exemple pourrait également être utile dans des situations normales où les services financiers numériques ne sont pas encore opérationnels et/ou pour offrir de nombreux produits et services aux membres de la population n'ayant pas accès aux services mobiles; solution simple et efficace.
- Bonne équipe de communication et de marketing.
- Confiance des clients et des partenaires, privés et publics, ainsi que des entités gouvernementales.