

APRIL
MAY
JUNE 2006

2

AVRIL
MAY
JUN 2006

NOUVEAU POSTALE

REVUE DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE
UNIVERSAL POSTAL UNION REVIEW

Qualité de service
Qui dit mieux?

Quality of service
How good can we be?



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

Ajustage par batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaques de texte
standard
30 et 35 mm Ø
Date en différentes
exécution

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boîtier plastique avec
couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaque de texte
acier 29 mm Ø
Date en chiffres,
année entière

4 Dateur à rouleau modèle 130

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Rouleau acier 26 mm Ø
Empreinte: 29 mm Ø
Date en différentes
exécution

REINER

Dans ce numéro...

Couverture

Traiter et livrer 65% des envois internationaux selon la norme J + 5 d'ici à 2008. Deux ans après l'adoption de cet objectif et de cette norme au Congrès de Bucarest, comment les Pays-membres de l'UPU tirent-ils leur épingle du jeu?

Avant-propos

Qualité, quand tu nous tiens!

Lettres à la rédaction

Des lecteurs partagent avis, conseils et idées

En bref

Survol des activités de l'UPU et du secteur postal

Qualité de service

Faire bonne mesure

Frais terminaux et qualité de service: la carotte au bout du bâton

Fonds pour l'amélioration de la qualité de service: cinq ans déjà... et que de projets

Réforme postale

Réforme postale en Algérie: une question de stratégie

Innovations technologiques

Postes Canada: un vote de confiance pour IPS

L'interopérabilité des cachets postaux électroniques bientôt possible

Le cachet postal numérique à l'italienne

Événements postaux

Les services postaux sont-ils séduisants pour les investisseurs?

Rubriques

Dialogue avec les dirigeants postaux

Arthur Kafando, Directeur général de SONAPOST

Un bureau de poste sous les projecteurs

Le plus ancien bureau de poste au monde (Sanquhar, Ecosse)

Forum philatélique

Coupon-réponse international: nouveau look à la veille du centenaire

In this issue ...

Cover

To process and deliver 65% of international items in J + 5 by 2008. Two years after this objective and standard was adopted at the Bucharest Congress, how are the UPU's member countries faring?



2 Preface

Setting our sights on quality

3 Letters to the editor

Readers share their thoughts, advice and ideas

4 In brief

Short news items about the UPU and the postal industry

Quality of service

11 Made to measure

16 Terminal dues and quality of service: the carrot at the end of the stick

19 Quality of Service Fund: five years... already and so many projects!

Postal reform

22 Postal reform in Algeria: a question of strategy

Technical innovation

26 Canada Post: a vote of confidence for IPS

30 New regulations pave the way for digital postmark interoperability

31 Digital postmark services, Italian style

Postal events

33 How attractive are postal services to investors?

Regular Features

Face-to-face with a postal leader

35 Arthur Kafando, General Director of SONAPOST

Post office in the spotlight

40 The oldest post office in the world (Sanquhar, Scotland)

Philatelic forum

43 International reply coupon: turning 100 with a new look



Editrice en chef/*Managing Editor*: Juliana Nel
Rédacteur en chef/*Editor-in-chief*: Rhéal LeBlanc
Rédacteur adjoint/*Assistant Editor*: Jérôme Deutschmann

English revision and proofreading:
Mark Prosser

Secrétaire de rédaction/*Editorial Assistant*:
Gisèle Läubli

Graphisme et photographie/
Graphics and photography:
Gil Bez & Alexandre Plattet

Abonnement/*Subscriptions*: publications@upu.int

Impression/*Printer*: Benteli Hallwag Druck AG, Berne

Autres langues/*Other languages*:
allemand/German, arabe/Arabic, chinois/Chinese,
espagnol/Spanish, russe/Russian

Adresse/Address:

Union Postale
Bureau international
Union postale universelle
Case postale
3000 BERNE 15
SUISSE

www.upu.int

Téléphone: +41 31 350 33 10

Télécopie: +41 31 350 31 77

E-mail: rheal.leblanc@upu.int

Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU. La reproduction d'extraits de la publication est autorisée pour autant qu'elle s'accompagne de la mention: © Union Postale de l'UPU

The opinions expressed in the articles are not necessarily those of the UPU. Material may be reproduced with an acknowledgement: © UPU Union Postale

Sauf indication contraire, les termes Directeur général et Vice-Directeur général utilisés dans *Union Postale* font référence au Directeur général et au Vice-Directeur général du Bureau international de l'UPU.

Unless otherwise indicated, the terms Director General and Deputy Director General used in *Union Postale* refer to the Director General and Deputy Director General of the International Bureau of the UPU.

Qualité, quand tu nous tiens!

Setting our sights on quality!

À deux ans du prochain Congrès postal universel, il y a encore beaucoup à faire en matière de qualité de service. En 2005, les postes du monde entier ont livré un peu plus de 62% ou 59% du courrier international en respectant la norme J + 5, selon les données utilisées. L'objectif est d'atteindre 65% d'ici au Congrès de Nairobi 2008. Par ailleurs, quatre grandes postes de pays industrialisés n'ont pas atteint, l'an dernier, la cible de 85% en matière de qualité de service internationale (mesurée par International Post Corporation) donnant droit à la rémunération maximale des frais terminaux depuis la mise en œuvre du lien entre ces derniers et la qualité de service.

Manque de volonté? Absence des outils nécessaires pour mesurer la performance et identifier les failles de service? Manque d'argent pour financer la technologie nécessaire au suivi du courrier? Les raisons sont certes multiples et valables, différents facteurs influant sur la situation particulière des pays, mais il n'en demeure pas moins que, malgré la panoplie d'outils proposés par l'UPU pour aider à rehausser la qualité de service, bon nombre des 190 Pays-membres n'en profitent toujours pas. Seuls 105 d'entre eux participent en 2006 au contrôle continu. Une soixantaine de postes utilisent l'application IPS de l'UPU pour le suivi et la localisation du courrier. Plus de 49 millions d'USD sont encore disponibles dans les coffres du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), 7.5% des pays bénéficiaires n'ayant toujours pas proposé de projet. Le FAQS célèbre ses cinq ans cette année.

Les moyens et les outils nécessaires existent pour mesurer et améliorer la rapidité, la fiabilité, la régularité du traitement et de la livraison du courrier exigées par les clients. A l'instar des pays du Golfe, les alliances régionales peuvent constituer une planche de salut.

Les postes n'ont peut-être pas toutes les moyens dont disposent d'autres opérateurs – United Parcel Service, par exemple, investit un milliard d'USD par an dans la technologie – mais si on ne prend pas avantage des moyens les plus simples déjà à notre disposition, la progression se fera au compte-gouttes. Et dans un monde où la libéralisation ouvre davantage le marché à la concurrence et les acteurs jouent des coudes pour acquérir leur part de marché, peut-on attendre encore longtemps pour se mettre à niveau?

La rédaction

With two years to go before the next Universal Postal Congress, there is still much work to be done on improving the quality of service. In 2005, depending on the data used, the world's Posts delivered between 59% and just over 62% of international mail in J + 5. The target is 65% by the 2008 Nairobi Congress. Last year, four major Posts in industrialized countries also failed to achieve the target of 85% for international quality of service (measured by International Post Corporation), which would have entitled them to the maximum quality of service-linked terminal dues rebate.

Is it the will that is lacking, or the tools needed to measure performance and identify service shortcomings? Or perhaps there are insufficient funds to finance the necessary mail-tracking technology. There are undoubtedly many valid reasons, and various factors affecting a country's individual situation, but the fact remains that, despite the armoury of tools provided by the UPU to help raise the quality of service, a significant number of the 190 member countries are still not making use of them. In 2006, only 105 took part in continuous testing. And as few as 60 Posts use the UPU IPS application for tracking and tracing mail, while over 49 million USD is held in the Quality of Service Fund (QSF) – celebrating its fifth anniversary this year – as 7.5% of beneficiary countries have not yet proposed a project.

The necessary tools and resources for measuring and improving speed, reliability and regularity of mail handling and delivery in line with customer demands are, in fact, available. And, as the Gulf States demonstrate, regional alliances can be a lifeline.

Posts may not have all the resources of other operators (such as the United Parcel Service, which invests a billion USD a year in technology), but if we do not make use of the very basic resources already available, progress will be agonizingly slow. In a world where liberalization is opening up the market to competition, and stakeholders are elbowing their way in, can we afford to wait any longer before raising our standards?

The Editor

La boîte aux lettres

La société philippine des postes relance la philatélie

Dans la première moitié du siècle dernier, bien avant l'apparition des salles de jeux électroniques et des jeux vidéo, la philatélie était un passe-temps très prisé aux Philippines. Aujourd'hui, grâce à son rôle actif en matière de promotion et de développement de la philatélie, la société philippine des postes relance cette activité. Pour une personne ordinaire, les timbres ne représentent que de petits morceaux de papier utilisés pour payer les services postaux. Pour un collectionneur, les timbres-poste sont porteurs d'une valeur cachée assez importante pour attirer 50 millions de personnes à ce jour. Du point de vue de son poids unitaire, le timbre-poste constitue le matériau le plus cher au monde (des timbres extrêmement rares peuvent représenter plus d'un million d'USD). Des études montrent que les étudiants collectionnant les timbres-poste connaissent mieux la géographie et l'histoire et s'intéressent davantage à notre monde que leurs homologues non collectionneurs. La société philippine des postes a relancé la philatélie en organisant des expositions philatéliques et des clubs de philatélie pour faire renaître dans le pays ce passe-temps des plus captivants.

Antonio E. Fidelson

Agent d'information, Société philippine des postes

Avantages du PIDEP

J'ai récemment participé à la troisième table ronde des décideurs postaux africains avec les bailleurs de fonds, organisée par l'Union panafricaine des postes (UPAP) et tenue, sous l'égide de La Poste Tunisienne, à Hammamet (Tunisie). J'y ai présenté un exposé pour le compte du Groupe d'action pour le développement postal (GADP) sur la mission, le mandat et l'approche de ce groupe en matière de réforme postale. Dans le dernier numéro d'*Union Postale*, j'ai beaucoup apprécié votre article sur le plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP), intitulé: «PIDEP – pour une réforme postale de fond en comble», puisqu'il fournissait un aperçu détaillé du PIDEP et des raisons à la base de sa création. J'ai pu reprendre cette question dans mon exposé et la discuter de manière plus approfondie. En effet, j'ai souhaité discuter du fait que le PIDEP ne relevait pas uniquement du mandat du GADP et qu'il était essentiel que les administrations postales comprennent son importance et les avantages liés à l'utilisation d'une telle approche dans le cadre de la réforme postale.

Lydia Saad

Conseillère juridique, Postes Canada

The mailbox

Philippine Postal Corporation big on stamp collecting

Long before arcades and video games existed, philately was at its prime as a hobby in the Philippines in the early and mid-20th century. What makes the hobby more enjoyable today is the Philippine Postal Corporation's active role in promoting and developing stamp collecting. To an ordinary person, stamps are just

small pieces of papers used to pay the mail service. To a philatelist, postage stamps contain hidden values that are effective enough to captivate 50 million people today. Per unit weight, the world's most expensive material is a postage stamp. (Extremely rare issues can fetch more than a million USD.) Studies show that student stamp collectors know more about world geography and history, and learn more about our world than their non-collecting counterparts. The Philippine Postal Corporation has placed a renewed thrust in stamp collecting, organizing philatelic exhibits and stamp clubs for a truly national revival of this most exciting pastime.

Antonio E. Fidelson

Information Officer, Philippine Postal Corporation

IPDP brings benefits

I recently participated in the third Round Table of the African Postal Decision Makers with Money Lenders, organized by the Pan African Postal Union (PAPU) and hosted by the Tunisian Post in Hammamet, Tunisia. I delivered a presentation on behalf of the Postal Development Action Group (PDAG) to discuss PDAG'S mission, mandate and approaches to postal reform. As I was reading the most recent issue of *Union Postale*, I found your article on the integrated postal reform and development plan (IPDP) entitled "Root and branch postal reform" very helpful, as it provided me with a detailed insight on what the IPDP is and why it was created. I was able to incorporate this issue in my presentation and to discuss it in more detail. I felt it was important to discuss the fact that the IPDP not only falls within PDAG's mandate, but that it is also important for postal administrations to understand its significance and the benefit of using such an approach for postal reform.

Lydia Saad

Legal Counsel, Canada Post



En bref

In brief

L'UPU renforce sa position sur la scène internationale

Après avoir cherché à obtenir le statut d'observateur auprès de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) pendant plus de cinq ans, l'UPU a acquis celui-ci en avril 2006. Par conséquent, l'UPU peut dorénavant participer à toutes les réunions de l'OMC traitant des services postaux. Cette avancée faite suite à une réunion récente tenue au siège de l'OMC, à Genève, entre Edouard Dayan, Directeur général, et Pascal Lamy, son homologue à l'OMC. Les Directeurs des deux organisations ont admis la nécessité d'une plus grande cohérence des règles contenues dans leurs traités respectifs, ainsi que le besoin d'une coopération pour renforcer la communication avec les membres, notamment pour les questions relatives au principe de la nation la plus favorisée (qui porte sur la non-discrimination ou l'égalité de traitement), une zone d'ombre dans les négociations commerciales de l'OMC.

Le rôle important du secteur postal dans les transferts de fonds a également été souligné lors de la réunion OMC-UPU ainsi qu'au cours de discussions entre l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et l'UPU. En avril, Brunson McKinley, Directeur général de l'OIM, et Edouard Dayan se sont rencontrés à Genève pour définir des domaines de coopération et, au début de juin, M. Dayan s'est exprimé à la session extraordinaire de l'OIM à Genève pour mettre en avant le rôle essentiel du secteur postal mondial, qui fournit à l'ensemble de la population migrante l'accès à des services de transferts d'argent sûrs, fiables et abordables. M. McKinley a estimé que la force du réseau postal constitue un atout majeur et a qualifié l'UPU et l'OIM de «couple naturel» dans leurs efforts pour traiter les questions liées à ces transferts de fonds. L'UPU a aussi obtenu le statut d'observateur à l'OIM.

Enfin, Alan Bryden, Secrétaire général de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), s'est rendu au siège de l'UPU, à Berne, pour discuter du renforcement de la coopération entre les deux organisations avec Edouard Dayan et l'équipe de l'UPU chargée des questions de normalisation. L'ISO compte 156 membres nationaux et a déjà mis au point plusieurs



UPU reinforces its position in the international arena

After having sought observer status at the World Trade Organization (WTO) for more than five years, the UPU was granted ad hoc observer status in April. This means the UPU can now attend all WTO meetings where postal services are discussed. This breakthrough follows a recent meeting between UPU Director General Edouard Dayan and his WTO counterpart, Pascal Lamy, at WTO Headquarters in Geneva. The heads of the two organizations agreed that there should be greater coherence in the regulations contained in the treaties of the two organizations and that they should work together to better communicate with members, particularly on issues related to the most-favoured-nation principle (meaning non-discrimination or equal treatment), a grey area in the WTO trade negotiations.

The postal sector's important role in the transfer of funds was also stressed during the UPU-WTO meeting as well as during discussions held between the UPU and the International Organization for Migration (IOM). In April, Directors General Brunson McKinley, of IOM, and Edouard Dayan met in Geneva to discuss areas of cooperation and at the beginning of June, Dayan addressed a special session of the IOM governing body in Geneva, stressing the important role of the worldwide postal sector in providing the world's growing migrant population with access to affordable, effective and secure money transfer services. McKinley recognized the strength of the postal network as a powerful asset and described the UPU and IOM as a "natural couple" for tackling problems relating to remittances. The UPU was also granted observer status by the IOM.

Finally, Alan Bryden, Secretary General of the International Organization for Standardization (ISO) visited UPU Headquarters in Bern to discuss closer cooperation between the two organizations with Edouard Dayan and the UPU Standards team. With 156 national members, ISO has already developed several technical standards of relevance to the UPU and its



WTO OMC



IOM • OIM

normes techniques pertinentes pour l'UPU et ses membres. Ces normes portent notamment sur les domaines des technologies de l'information et de la communication, comme la codification des données, le traitement, la gestion des échanges, le stockage, la sécurité informatique et le commerce électronique. Il existe aussi des normes relatives aux services bancaires et financiers ainsi que d'autres concernant les domaines de la logistique et du conditionnement. L'UPU a aussi élaboré de nombreuses normes postales. Alan Bryden et Edouard Dayan sont convenus que l'ISO et l'UPU devraient intensifier leur collaboration. L'ISO fournira une liste des groupes ouverts à une participation de l'UPU, après quoi l'UPU examinera les travaux et les activités de l'ISO en matière d'authentification et déterminera comment utiliser les normes existantes de l'organisation.



members, in the field of information and communication technology relating to such topics as data coding, processing, exchange, management and storage, IT security and e-commerce, as well as in the banking and financial services and logistics and packaging field. The UPU too has developed many postal standards. Bryden and Dayan agreed that ISO and the UPU should intensify their collaboration. ISO will provide a list of groups in which it believes the UPU could participate, after which the UPU will evaluate the ISO work and certification activities and establish how to use the organization's standard toolkits.

Dubai 2006: inscrivez-vous maintenant et préparez l'avenir du secteur postal!



Dubai 2006: register now and help shape the future of the postal sector!

Les inscriptions sont ouvertes pour la Conférence stratégique 2006 de l'UPU, principale manifestation postale de l'année, qui contribuera à préparer l'avenir du secteur postal. Cette manifestation réunira tous les acteurs de secteur postal, y compris des dirigeants d'organisations internationales, des représentants d'autorités gouvernementales et des Directeurs généraux de sociétés postales et d'entreprises partenaires. Les discussions porteront sur des sujets d'actualité comme la concurrence, la mondialisation, les nouveaux modèles d'investissement, la propriété, les partenariats, la réforme, le développement durable et les nouvelles technologies. Les participants potentiels sont encouragés à s'inscrire à l'avance au moyen du bulletin d'inscription disponible sur le site Web de l'UPU (www.upu.int). Dans l'intervalle, les Emirats arabes unis, en tant que pays hôte de la conférence, ont lancé un site Web consacré à la conférence (www.dubaiupu2006.com), contenant des informations sur les hôtels et les demandes de visa.

Registration has opened for the 2006 UPU Strategy Conference, the most important event on this year's postal agenda, which will help shape the future of the postal sector. The event will bring together all postal sector actors, including heads of international organizations, government ministries and chief executives of postal companies and commercial partners. Discussions will focus on current issues such as competition, globalization, new investment models, ownership, partnerships, reform, sustainable development and new technology. Participants should register early by completing the registration form available on the UPU website (www.upu.int). Meanwhile, the United Arab Emirates, host of the conference, has launched a special website (www.dubaiupu2006.com) containing information about hotel accommodation and visa applications.



Nairobi 2008: préparatifs en cours



Nairobi 2008: Preparations well underway

Les travaux de modernisation des installations ont débuté au Centre de conférence international de Kenyatta, à Nairobi, où se tiendra le Congrès 2008 de l'UPU. D'autre part, le Kenya a signé l'accord officiel avec l'UPU, qui décrit les responsabilités de chacune des parties dans l'organisation de cette manifestation.

Le Kenya a nommé Cyrus Kibera Maina Président désigné du Congrès. Administrateur de métier, il bénéficie d'une grande expérience dans la coordination d'actions gouvernementales et de services publics et dans les activités de liaison entre les autorités et les organisateurs de conférences internationales. Au début de juin, M. Maina s'est rendu au siège de l'UPU pour

Work has begun on upgrading the facilities at the Kenyatta International Conference Centre in Nairobi where the 2008 UPU Congress will be held. Meanwhile, Kenya signed the formal agreement with the UPU, outlining each party's responsibilities in organizing the event, and has named Cyrus Kibera Maina as Chairman designate of Congress. Maina is a professional administrator with extensive experience in coordinating governmental activities and public services. He has also served as a liaison between the government and organizers of key international conferences. Maina visited UPU Headquarters at the beginning of

s'informer des activités stratégiques de l'organisation et des procédures liées à la tenue du Congrès.

Le Kenya a également lancé un site Internet consacré au Congrès (www.nairobicongress.com).

June to acquaint himself with the UPU's activities and strategies and Congress procedures.

Kenya has also launched a special Congress website: www.nairobicongress.com.

Kenyan Minister for Information and Communication, Mutahi Kagwe, and UPU Director General, Edouard Dayan, signed the formal agreement for the 24th Congress during the 2006 POC session. The Congress will take place from 13 August to 3 September 2008.

Mutahi Kagwe, Ministre kényen de l'information et des communications, et Edouard Dayan, Directeur général, ont signé l'accord officiel pour le 24^e Congrès pendant la session 2006 du Conseil d'exploitation postale. Le Congrès se tiendra du 13 août au 3 septembre 2008.



Service postal du Libéria: aide demandée



Help needed for Liberian postal service



Jackson E. Doe

Après 15 ans de guerre civile, le service postal du Libéria est dévasté. Le ministre des postes et des télécommunications, Jackson E. Doe, a lancé un appel à l'aide aux Pays-membres de l'UPU lors d'une visite au Bureau international en mai. «Nous avons besoin d'aide, a dit l'économiste. J'ai visité les installations et la situation est terrible.» Des 160 bureaux de poste du pays, sept bureaux secondaires sont aujourd'hui opérationnels.

Le bureau de poste principal de Monrovia, pillé pendant la guerre, nécessite de grands travaux de rénovation, tout comme les établissements du réseau rural. De nombreux professionnels ont quitté le pays ou sont morts. Le pays doit maintenant rebâtir sa main-d'œuvre. «Nous avons besoin d'être formés», a indiqué M. Doe, de passage à Berne à la suite d'une vi-site aux Etats-Unis, où il a obtenu une trentaine de bourses de formation du United States Telecommunications Training Institute ainsi qu'une vingtaine de véhicules de Inter-Governmental Philatelic Corporation. Nommé par Ellen Johnson-Sirleaf, première femme à diriger ce pays de 3,5 millions de personnes, M. Doe a déclaré que la présidente s'était intéressée au secteur postal dès son élection.

After 15 years of civil war, Liberia's postal infrastructure is in disarray. Jackson E. Doe, Minister for Post and Telecommunications, visited the International Bureau in May to call for UPU assistance in rebuilding his country's postal service. "We need your help," said the economist. "I've toured the facilities, and the situation is awful." Of the country's 160 post offices, seven sub-post offices are functional today. Looted during the war, Monrovia's central post office and rural network installations are in desperate need of renovations. With many professionals having left the country or died, the country is also rebuilding its workforce. "Training is needed," said Doe, who stopped in Berne following a visit to the United States, where he secured 30 training scholarships from the United States Telecommunications Training Institute and some 25 vehicles and additional training from the Inter-Governmental Philatelic Corporation. Appointed by Ellen Johnson-Sirleaf, the first woman to lead the country of 3.5 million people, Doe said the President quickly showed interest for the postal sector after taking office.

Une nouvelle voix pour le service universel



A new voice for universal service

Le Comité consultatif (CC) a formé un groupe de travail sur le service universel. Créé lors de la réunion du CC tenue durant la récente session du Conseil d'exploitation postale, ce groupe permettra une contribution du secteur privé aux débats de l'UPU sur cette question. La Présidente du groupe est Sue Presti, Directrice générale d'Express Delivery and Logistics Association et membre du CC.

The Consultative Committee (CC) has formed a working group on universal service. Created at the CC's meeting held during the recent Postal Operations Council session, the group will provide private-sector input into the UPU debates on this issue. The group's chairman is Sue Presti, Executive Director of the Express Delivery and Logistics Association and member of the Consultative Committee.

Directeur du Centre de technologies postales: Un nouveau Directeur pour le Centre de technologies postales: après une carrière de près de trente ans dans l'informatique, le conseil et la gestion – principalement dans le secteur privé – Harald Weyerich, de l'Allemagne, a pris ses fonctions de nouveau Directeur du Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU au début d'avril 2006. «L'UPU dispose de solutions de pointe que beaucoup de fournisseurs de logiciels souhaiteraient avoir avec eux. En raison des frais généraux liés aux activités de marketing et de vente, aucune unité commerciale ne pourrait fournir des solutions et des services comparables à ceux du CTP. Pour les postes les moins avancées, ces prestations représentent un moyen de suivre le rythme de l'évolution de l'ère électronique et d'éviter que le fossé numérique se creuse davantage.»



Taking the reins at the PTC: Following a career in IT, consultancy and management spanning nearly 30 years – most of it in the private sector – Harald Weyerich from Germany took up his duties as the new Head of the UPU's Postal Technology Centre at the beginning of April 2006. "The UPU has state-of-the-art solutions that many software vendors would be happy to have on board. No commercial operation with high overheads for marketing and sales could ever provide any comparable solution and services. These solutions are helping less developed Posts to keep pace with the electronic age and avoiding a widening of the digital gap."

Charles Prescott, Président du CC, estime que les questions relatives au service universel, dans une situation de monopole ou de concurrence, seront essentielles, dans les années à venir, pour les expéditeurs, les clients, les postes, leurs concurrents et la société civile. En outre, en tant que Vice-Président, International Business Development and Government Affairs au sein de l'Association américaine pour le marketing direct (AMD), il explique: «La libéralisation

et la privatisation des services postaux d'Etat, notamment en Europe, révèlent des aspects sociétaux qui ne bénéficieront peut-être pas du soutien qu'ils méritent. Seul un examen approfondi des intérêts de toutes les parties bénéficiant actuellement d'un service universel soutenu par le gouvernement servira les intérêts de la société, des entreprises et des consommateurs du monde entier. Grâce au Comité consultatif, nous souhaitons donner la parole

aux clients et à ceux qui, sans cela, ne seraient pas représentés dans les discussions. Notre idée est de rassembler les questions pour aider les décideurs dans leurs décisions futures, pas exclusivement mais majoritairement sur les marchés libéralisés.» Le CC mène aussi une étude sur l'accès direct, par les systèmes postaux et les clients, aux réseaux d'autres postes et prévoit une autre étude sur les systèmes de changement d'adresses.

CC Chairman Charles Prescott says issues concerning universal service, both those falling within the monopoly and those open to competition, will be among the most important matters to mailers, customers, Posts, their competitors, and civil society in the coming years. "The liberalization and privatization of government-run postal services, especially in Europe, is revealing societal interests that may not be receiving the support they merit in the debate. Only a thorough



examination of the interests of all parties now benefiting from government-supported universal service will truly serve the interests of society, business and consumers worldwide. Through the CC we intend to create a voice for customers and those who might otherwise be disenfranchised in the discussion. We look forward to making

an important compilation of the issues to assist policy makers in their future decisions, not exclusively, but most critically, in the liberalized markets," explains Prescott, who is Vice-President of International Business Development and Government Affairs of the US Direct Marketing Association. The CC is also conducting a study of direct access by postal systems and customers to other Posts' networks and plans another survey on change of address systems.

Imagine que ton habitat est menacé par l'évolution de l'environnement et écris une lettre!



Imagine your habitat is threatened by environmental change and write a letter!

Le Bureau international de l'UPU a retenu l'environnement comme thème du concours international de compositions épistolaires 2007. Les jeunes de 15 ans au

The UPU International Bureau has chosen the environment as the theme for the 2006 International Letter-writing Competition. Young people up to 15 years of age

plus sont invités à imaginer qu'ils sont un animal sauvage dont l'habitat est menacé par l'évolution du climat ou de l'environnement et, sur cette base, à écrire une lettre aux citoyens du monde entier, pour leur expliquer comment aider cet animal à survivre.

Le concours, qui entre dans sa 36^e année, constitue une occasion de sensibiliser les jeunes au rôle important joué par les services postaux dans leur vie quotidienne, de les encourager à écrire et de promouvoir l'alphabétisation. Le thème choisi pour le concours 2007 soutient l'Objectif du millénaire fixé par les Nations Unies en matière de développement pour mettre en place un environnement durable. Il coïncide aussi avec la célébration de l'Année polaire internationale 2007/2008, qui a pour ambition de sensibiliser le grand public à l'importance des régions polaires pour le climat de la planète et pour l'environnement, les écosystèmes et la société humaine.

Les administrations postales sont invitées à participer au concours en organisant des concours nationaux, puis à présenter la composition de leur lauréat lors du concours international. La date de clôture est fixée au 30 avril 2007. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet à l'adresse ci-après: www.upu.int/letter_writing/fr/index.shtml.



are invited to imagine they are a wild animal whose habitat is threatened by environmental or climate change, and then write a letter to the people of the world, explaining what they can do to help this animal survive.

The competition, now in its 36th year, provides an opportunity to make young people aware of the important role postal services play in daily life, foster an interest in letter-writing and promote literacy.

The 2007 competition theme supports the United Nations Millennium Development Goal of environmental sustainability. It also coincides with International Polar Year (2007–2008), aimed at making the public aware of the polar regions' significance to the earth's climate and, ultimately, to environments, ecosystems and human society.

Postal administrations are invited to organize a national contest and then submit their national winner's entry to the international competition. The closing date is 30 April 2007. More information is available at www.upu.int/letter_writing/en/index.shtml.

Communiquons! Les Unions restreintes de l'UPU ont décidé de renforcer la communication et le partage des connaissances entre elles en se réunissant deux fois par année à Berne, à l'occasion des réunions des Conseils de l'UPU. Huit Unions restreintes ont participé à la première réunion tenue sous la présidence de POSTEUROP durant la session d'avril du Conseil d'exploitation postale. Elles ont échangé des informations sur la mise en œuvre des décisions et des projets de l'UPU et ont discuté des questions relatives à la qualité de service, au développement des marchés, à l'augmentation des volumes de courrier, aux frais terminaux et aux réformes de l'UPU. La prochaine réunion aura lieu pendant la session d'octobre du Conseil d'administration.



Let's communicate: The UPU's Restricted Unions have decided to improve their mutual communication and knowledge-sharing by meeting twice a year in Bern during the UPU Council sessions. Eight Restricted Unions participated in the first meeting, held under PostEurop's chairmanship, during the April session of the POC. They shared experiences on how to implement UPU decisions and projects and discussed issues related to quality of service, market development, growing mail volumes, terminal dues and UPU reforms. The next meeting will take place in October.

Nouvelle nomination: James Gunderson a été nommé Directeur des affaires économiques et réglementaires du Bureau international à la place de Gary Halpin, qui prendra sa retraite en juillet. James Gunderson exerce les fonctions de Directeur du Cabinet du DG, de la planification stratégique et de la communication externe depuis 2002.



New appointment: James Gunderson has been appointed Director of Economic and Regulatory Affairs at the International Bureau in place of Gary Halpin, who is retiring in July. Gunderson has been Director of Strategic Planning and External Communication and Head of the Director General's Office since 2002.

Le Bhoutan officiellement connecté

«Il y a encore quelques mois, Laya était l'une des zones les plus reculées et les plus isolées du Bhoutan. Grâce au lancement aujourd'hui des services postaux électroniques (e-Post) et des systèmes par satellite (VSAT), cette zone est désormais reliée au reste du pays. Soudainement, comme par miracle, le monde extérieur s'est rapproché.» Ceci est le message que

Kadin Che et Tashi Delek, habitants de Laya, un petit village de 1200 personnes situé au nord du Bhoutan, ont envoyé à leur Ministre de l'information et des communications à l'occasion du lancement officiel du projet e-Post/VSAT le 20 mars 2006. Bien que des centaines de kilomètres séparent Laya de Thimphu, il a fallu moins de cinq minutes pour que le message parvienne à son destinataire, grâce aux efforts de l'Union internationale des télécommunications, de l'Union postale universelle et des Gouvernements indien et bhoutanais, qui ont formé un partenariat pour équiper six zones éloignées de la technologie VSAT, grâce à laquelle les services postaux

électroniques sont désormais opérationnels pour les citoyens de Laya, mais aussi ceux de Menjiwong, de Luana, de Shingkar-laurie, de Sombeykha et de Merak. Les messages sont envoyés par voie électronique, mais sont imprimés par le bureau de poste le plus proche du lieu de destination pour être distribués sous forme de lettres. L'ensemble du processus ne prend que quelques minutes, et non plus des semaines comme c'était le cas auparavant, lorsque le courrier à destination de ces zones éloignées devait être acheminé à pieds sur des chemins difficilement praticables. ■

Bhutan officially connected

“Until a few months ago, Laya was one of the most remote and isolated places in Bhutan. With today's inauguration of e-Post/VSAT services, we feel a bridge has been built between this place and the rest of the country. Suddenly, like a miracle, the outside world has become nearer.” This is the message Kadin Che and Tashi



Delek, residents of Laya, a small village of 1,200 people located in North Bhutan, sent to the country's Minister of Information and Communications to mark the formal inauguration of the new e-Post/VSAT project on 20 March 2006. Even though hundreds of kilometres separate Laya from Thimphu, it took less than five minutes for the message to reach its destination, thanks to the efforts of the International Telecommunication Union, the Universal Postal Union, the Government of India and the

Royal Government of Bhutan, which joined forces to equip six far-flung locations with the VSAT technology that is now powering Bhutan's new e-Post service for citizens in Laya, but also Menjiwong, Luana, Shingkar-laurie, Sombeykha and Merak. E-Post messages start out electronically but get printed by the post office nearest to their destination for delivery in letter form. The whole process takes a matter of minutes, compared to weeks previously, when mail in those remote areas had to be transported on foot through some of the world's roughest terrain. ■

WHAT'S THE MOST VALUABLE TOOL TO DRIVE SUSTAINABLE GROWTH AND POWERFUL RELATIONSHIPS? MAIL!

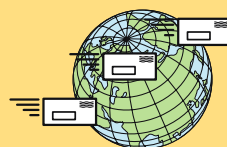
The Postal industry has significant potential for long-term growth so long as mail continues to be the most effective medium for business communications.

Growth will come from increased co-operation of posts and suppliers, responding directly to customers choice.

Service innovation and integration through technology will deliver revenue growth, cost reductions and increased customer loyalty. Pitney Bowes is the leader in creating technologies to bring posts and mailers

Pitney Bowes operates in 130 countries around the world, investing in the growth of mail. Our innovative technology creates solutions that bring Posts and Mailers together for greater productivity.

Pitney Bowes promoting partnerships to deliver profit.



together to optimize the entire mailstream.

Mail is a valuable tool for sustainable growth with the power to build valuable relationships. Mail adds impact by being

targeted, universal and non-intrusive. Mail has that ability to get the right message, to the right person, at the right time.

Our goal is to make those who use the mail more successful. Pitney Bowes invests time and resources, in partnership, to ensure mail delivers.

 **Pitney Bowes**

Engineering the flow of communication™

Faire bonne mesure

Par Rhéal LeBlanc

Made to measure

Traiter et livrer 65% des envois internationaux selon la norme J + 5 d'ici à 2008. Deux ans après l'adoption de cet objectif et de cette norme au Congrès de Bucarest, comment les Pays-membres de l'UPU tirent-ils leur épingle du jeu?

Selon l'évaluation de la qualité de service effectuée par l'UPU en 2005, 62,6% du courrier international a répondu à la norme J + 5, contre 62,2% en 2004. Bonne nouvelle, non? De fait, c'est le verre à moitié plein ou à moitié vide. Le résultat est certes encourageant si l'on tient compte uniquement des 291 liaisons contrôlées en continu. Mais, si toutes les 442 liaisons sont prises en considération, le résultat de 2005 se chiffre à 59% seulement. La communauté postale serait donc encore loin d'atteindre les 65% fixés pour 2008.

Si plusieurs pays en développement comme le Burkina Faso ou la Tanzanie parviennent à afficher de bons résultats en matière de qualité de service internationale, la situation demeure généralement inquiétante en Afrique et en Amérique latine, où moins de 20% des envois sont distribués selon la norme J + 5 sur certaines liaisons. Face à cette réalité, peut-on espérer que les postes relèveront le défi leur étant fixé d'ici à 2008? A défaut de quoi, ce sont les volumes, les revenus et les parts de marché qui continueront de s'effriter.

Ayant adopté cet objectif, les Pays-membres de l'UPU ne manquent pas de bonne volonté. Ni le Bureau international, qui a fait de la qualité de service une priorité. «Elle est au cœur de nos activités», soutient Edouard Dayan, Directeur général, qui a créé, dès son arrivée, un poste de coordonnateur en qualité de service, détenu aujourd'hui par le Japonais Akio Miyaji. «La qualité de service est une clé du développement, et nous devons aider les pays à aller vers le meilleur niveau. Cela peut être fait, comme l'ont démontré les pays du Golfe, qui distribuent déjà 70% du courrier international selon la norme J + 5.»

Effectivement, la région du Golfe fait preuve d'une détermination et d'un engagement dignes de reconnaissance. En 2005, suite à un contrôle continu de la qualité de service mené par l'UPU sur une période de cinq mois dans les pays du Golfe, l'Arabie saoudite, Bahraïn, les Emirats arabes unis, le Kuwait, l'Oman et le Qatar sont convenus d'établir une norme de service régionale selon laquelle ils s'efforceraient de livrer, en 2006, 85% du courrier circulant entre leurs pays selon la norme J + 4, 85% selon la norme J + 3 en 2007 et 90% selon la norme J + 3 en 2008. Dès cette année, la poste

To process and deliver 65% of international items within J + 5 by 2008. Two years after the adoption of this target and standard at the Bucharest Congress, how are UPU member countries faring?

According to the UPU's quality of service tests in 2005, 62.6% of international mail meets this J + 5 standard, compared with 62.2% in 2004. Good news? Well, it all depends on whether you see the glass as half full or half empty. The result is certainly encouraging if only the 291 links that are continuously tested are taken into account. But if all 442 links are considered, the 2005 figure drops to only 59%. It would thus appear that the postal sector still has a long way to go to reach 65% by 2008.

While several developing countries, like Burkina Faso and Tanzania, recorded good results for international service quality, the overall situation remains worrying in Africa and Latin America, where less than 20% of items are delivered within the J + 5 standard on certain links. Faced with this reality, will the world's Posts succeed in reaching their goal by 2008? If they do not, mail volumes, revenues and market share all risk further erosion.

Having set this target, UPU member countries certainly do not lack good intentions and nor does the International Bureau, which has made quality of service a priority. "It is at the heart of our activity," says Director General Edouard Dayan, who, upon his arrival, created the post of Quality of Service Coordinator, now held by Akio Miyaji of Japan. "Quality of



Q-Post a récemment décroché le prix «Qualité» lors des World Mail Awards à Paris. Catina Aghayan, responsable de la qualité de service à la poste qatarienne (deuxième à droite), partage sa joie avec Hamad Al Fahida, Mariam Al Badia et Mona Qutaifan, tous du centre de gestion de la qualité.

Q-Post received the award for quality at the recent World Mail Awards in Paris. Catina Aghayan, Head of Quality of Service at the Qatari Post (second from the right), celebrates with Hamad Al Fahida, Mariam Al Badia and Mona Qutaifan, all from the Quality Management Centre.



qatarienne, instigatrice du projet et chef de file de la qualité de service dans la région du Golfe depuis la mise sur pied de son centre de gestion de la qualité de

service, primé aux prestigieux World Mail Awards à Paris en mai dernier, invitera une vingtaine de pays arabes à établir des normes semblables pour l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient. «L'idée globale, c'est de nous améliorer ensemble et en parallèle, par région», explique Catina Aghayan, responsable de la qualité de service à la poste qatarienne. «L'approche régionale rend l'effort plus simple et efficace, du fait que nous pouvons mieux partager notre savoir-faire entre pays. Ce qui aboutit à des économies d'argent et de temps et réduit les risques de mauvaises expériences.»

L'approche régionale est effectivement devenue un *modus operandi* au Bureau international, qu'il s'agisse de la mise en œuvre des plans intégrés de réforme et de développement postal (*Union Postale 2006/1*) ou d'apporter des améliorations à la qualité de service. Ainsi, le continent africain sera le premier cette année à bénéficier d'un plan d'action élaboré spécialement pour lui et qu'on espère fera école.

Approche systématique

Mesurer, mesurer et encore mesurer. Selon Akio Miyaji, c'est la seule façon d'améliorer le service globalement. «Nous devons d'abord établir des objectifs mesurables, puis adopter une approche systématique à l'évaluation de la qualité de service, comme le fait le service EMS par exemple. Mais, avant tout, il faut des outils de suivi et de localisation du courrier. Sans cet équipement fondamental, on ne peut rien mesurer. Toutes les postes devraient avoir cette technologie en place.»

Suivant cette philosophie et en vertu d'une résolution du Congrès de Bucarest, l'Equipe de projet «Qualité de service» s'attelle à la création de fiches d'évaluation pour chaque Pays-membre de l'UPU, montrant la performance atteinte sur toute la gamme des services postaux offerts, y compris les lettres, les colis, le service EMS, etc. Cette idée s'inspire des fiches d'évaluation créées par la Coopérative EMS et qui représentent un facteur de motivation et de saine concurrence entre les postes.

Le contrôle continu constituant le principal moyen pour évaluer la qualité de service de bout en bout des liaisons autres que celles entre pays industrialisés (mesurées par le système Unex d'International Post Corporation), il est important que le plus grand nombre de postes participent au programme. En 2006, environ 105 d'entre elles seront de la partie et 550 liaisons internationales seront évaluées au moyen de 250 000 envois validés.

service is key to development and we need to help countries achieve the best level possible. It can be done, as seen in the Gulf countries, which already deliver 70% of interna-

tional mail within J + 5.”

The determination and commitment shown by the Gulf region is indeed worthy of recognition. In 2005, following continuous quality testing conducted over five months by the UPU in the Gulf countries, Saudi Arabia, Bahrain, the United Arab Emirates, Kuwait, Oman and Qatar agreed to establish a regional service standard, requiring them to deliver 85% of mail circulating between their countries within J + 4 in 2006, 85% within J + 3 in 2007 and 90% within J + 3 in 2008. This year, the Qatari Post, which initiated the project and is a leader in service quality in the Gulf region since introducing its quality management centre (which won a prize at the prestigious World Mail Awards in Paris last May), will invite some 20 Arab countries to establish similar standards for North Africa and the Middle East. “The basic idea is to improve as a region together at the same time,” explains Catina Aghayan, Head of Quality of Service at the Qatari Post. “A regional approach makes the effort simpler and more effective since we can share our know-how better. This saves time and money and reduces the risk of bad experiences.”

Whether it involves implementing integrated postal reform and development plans (see *Union Postale 2006/1*) or improving quality of service, this regional approach has become the International Bureau's *modus operandi*. So this year, the African continent will be the first region to benefit from a tailor-made action plan, and it is hoped that this approach can be applied elsewhere in this world.

Systematic approach

Measure, measure and measure again. As Akio Miyaji sees it, this is the only way to improve quality worldwide. “We first have to set measurable standards and then adopt a systematic approach for evaluating service quality, as is done with EMS, for example. But above all, there have to be tools for tracking and tracing mail. Without these basic tools, nothing can be measured. Every Post should have this technology in place.”

In line with this philosophy and a Bucharest Congress decision, the Quality of Service Project Team has started designing report cards for each UPU member country, showing performance for the entire range of postal services, including letters, parcels and EMS. The idea is based on the report card system developed by

Le contrôle continu intègre également le contrôle diagnostique, soit l'utilisation de transpondeurs et de portiques de contrôle pour enregistrer le départ et l'arrivée des envois témoins pendant l'acheminement. Pour étendre systématiquement le contrôle diagnostique, le Bureau international encouragera les administrations postales des pays en développement à utiliser leurs ressources au titre du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) pour faire installer des portiques de contrôle dans leurs bureaux d'échange. L'équipe d'Akiyo Miyaji explore d'ailleurs la possibilité de faire du contrôle continu un projet FAQS d'envergure mondiale afin de le rendre plus stable et accroître la fiabilité des résultats.

Selon le consultant britannique Richard Wishart, le défi principal consiste à mettre sur pied un système d'évaluation de la qualité de service abordable et accessible à tous les pays. Si le modèle Unex d'IPC a fait ses preuves parmi les pays industrialisés (93,7% du courrier transfrontalier européen était livré selon la norme J+3 en 2004), ce système sophistiqué est trop onéreux pour une évaluation de bout en bout de moindre niveau et un déploiement à l'échelle mondiale. Mais de nombreuses options techniques existent, estime-t-il. «Sur le plan international, les postes dépenseraient plus de 20 millions d'USD annuellement pour mesurer le rendement de la poste aux lettres prioritaire. L'UPU est bien placée pour définir le contexte stratégique de l'évaluation des performances du courrier et stimuler une saine concurrence entre les entreprises de technologie pour qu'elles développent des solutions techniques innovantes et rentables facilitant cette évaluation.»

Richard Wishart préconise aussi une évaluation indépendante de la qualité de service de bout en bout et pense que l'UPU pourrait en définir les normes techniques et de qualité. «Il faut consulter les régulateurs et les associations représentant les clients afin de définir leurs besoins et d'intégrer ceux-ci dans la solution de l'UPU.»

Les clients ont certainement leur petite idée sur la question. Gene Del Polito, commentateur postal pour l'Association du commerce postal, basée en États-Unis, estime que le service postal est aussi important que n'importe quel autre service public. Mais, selon lui, la poste ne bénéficie pas de la même fiabilité ou régularité que ces autres services. «Quand vous pressez sur l'interrupteur, vous ne vous demandez pas si la lumière va jaillir. Elle jaillit tout simplement. Quand vous ouvrez le robinet, vous ne vous demandez pas si l'eau va couler. Elle coule. Mais quand vous mettez du courrier à la poste, vous n'êtes jamais certain qu'il soit livré en un, deux ou trois jours ou plus. Le service postal (n.d.l.r.: dans ce cas précis, il s'agit du Service postal des États-Unis) contrôle certes la distribution du courrier prioritaire de première classe, mais il n'a aucun moyen de mesurer sa performance en général. Lorsque les expéditeurs de courrier commercial demandent que la performance de la poste soit mesurée, ils ne deman-

the EMS Cooperative and is intended to encourage healthy competition between Posts.

With continuous testing as the principal means of measuring service quality from end to end over links other than those between industrialized countries (using International Post Corporation's Unex system), as many countries as possible should participate in the programme. In 2006, some 105 countries will be participating in the testing of 250,000 items over 550 international links.

Continuous testing also includes diagnostic tests, which make use of transponders and diagnostic gates to record the departure and arrival of test items during mail transmission. To systematically extend diagnostic testing, the International Bureau is encouraging the postal administrations of developing countries to use their resources under the Quality of Service Fund (QSF) to have diagnostic gates installed in their offices of exchange. Akiyo Miyaji's team is also exploring the possibility of making continuous testing the subject of a worldwide QSF project in order to make the process more stable and improve the reliability of its results.

According to British consultant Richard Wishart, the major challenge lies in developing a quality of service evaluation system that is affordable and accessible for all countries. While IPC's Unex model has proved itself in tests between industrialized countries (93.7% of cross-border mail delivered within J+3 in 2004), the sophisticated system is too cumbersome for lower-level end-to-end testing and worldwide deployment. But Wishart believes there are many technical alternatives. "On the international level, Posts may be spending more than 20 million USD annually to measure priority letter post performance. The UPU is in a good position to define the strategic context for measuring mail performance and stimulating healthy competition between technology firms to develop innovative and profitable solutions for making this assessment easier."

Richard Wishart also recommends independent end-to-end service quality tests and feels that the UPU could establish the technical and quality standards for this testing. "Regulators and customer associations should be consulted to find out their needs and to make them part of the UPU solution."

Customers certainly have their own ideas on the subject. Gene Del Polito, postal sector commentator with the Association for Postal Commerce, based in the United States, believes that the postal service is as important as any other public service. He feels, however, that the Post does not enjoy the same reliability and regularity as these other services. "When you press a

La Vice-Postmaster General de la Barbade, Dorcas Scantlebury, reçoit d'Edouard Dayan la certification EMS niveau «or» pour la deuxième année consécutive. En 2002, le service postal de la Barbade affichait un taux de livraison selon les délais d'environ 50%. Grâce aux fiches d'évaluation et au programme d'amélioration de la Coopération EMS, ce pays est parvenu à remonter la pente pour livrer 95% des envois EMS selon les délais en 2005.



Barbados Deputy Postmaster General Dorcas Scantlebury receives from Edouard Dayan the EMS «gold-level» certification award for a second year running. In 2002, the Barbados Postal Service delivered only about 50% of all EMS items on time. But thanks to the EMS Improver Programme and its report card system, the country was able to raise its game, achieving 95% of on-time delivery in 2005.



The Swiss Post has become the second postal operator of an industrialized country to receive the UPU's highest level of certification for quality of service management. This certification system, which measures the degree to which quality management procedures are applied in the structures of postal administrations, aims to promote quality improvements.



La Poste Suisse est devenue la deuxième poste d'un pays industrialisé à obtenir le niveau de certification le plus élevé en matière de gestion de la qualité de service décerné par l'UPU. Ce système de certification mesurant le niveau d'application des procédures de gestion de la qualité dans les structures des administrations postales se veut un facteur d'encouragement à l'amélioration de la qualité.

dent que de l'information correspondant à leurs attentes dans un monde réel.»

Le souhait de ces derniers se réalisera peut-être plus tôt que prévu, si l'équipe du projet PUMAQS (qualité de service des publications) a son mot à dire. Sous la tutelle du Groupe sectoriel «Edition» de l'UPU, cette équipe a mené, pendant deux ans, une évaluation de la qualité de service pour la livraison de magazines et d'autres publications à l'échelle internationale. Menée de façon indépendante par IBM, l'évaluation a connu un vif succès, car elle s'est faite à partir de courrier réel (plutôt que d'envois témoins) et elle a permis aux participants d'obtenir des renseignements concrets sur la qualité de service obtenue. «Pour la première fois, nous avons reçu une information précise et impartiale sur la livraison de notre produit», a déclaré Robert Harrison, dont la maison d'édition McGraw-Hill publie le magazine *Business Week*. «Cet outil très utile nous a permis de corriger les erreurs de service aussitôt que les problèmes surgissaient.»

Tiddo Bresters, Président du groupe de direction, estime que l'UPU peut aller plus loin maintenant. «Dans un questionnaire que nous avons diffusé, de nombreux répondants se sont montrés intéressés par un système mesurant la qualité de service pour les envois expédiés en nombre. Ce qui n'est pas surprenant puisque, dans plusieurs pays, ces envois constituent jusqu'à 90% des volumes de courrier.» La Commission des marchés a été chargée d'étudier cette question.

light switch, you don't wonder whether the light will come on. It simply comes on. When you turn a water faucet, you don't wonder whether the water will come out. It comes out. But when you mail a letter, you're never sure whether it's going to be delivered in a day, two or three days or more. The postal service (editor's note – in this case, the United States Postal Service) certainly monitors the delivery of first class priority mail, but it has no way of measuring its general performance. When business mailers ask to

have mail performance measured, they are only asking for information corresponding to their expectations in a real world.”

They make get their wish sooner than they think, if the PUMAQS (publishing mail quality of service) Project Team has any say in the matter. Under the supervision of the UPU Publishing Sector Industry Group, this Project Team conducted a two-year test measuring quality of service for the delivery of magazines and other international publications. Conducted independently by IBM, the test proved to be a resounding success, since it was based on actual mail (rather than test items) and gave participants specific information on actual service quality. “For the first time, we were given precise and impartial information on the delivery of our product,” says Robert Harrison, whose publishing firm McGraw-Hill produces the magazine *Business Week*. “This very useful tool enabled us to correct service errors as soon as problems appeared.”

Tiddo Bresters, Chairman of the Group, feels that the UPU can now go farther. “In a questionnaire we distributed, many respondents expressed interest in a system for measuring quality of service for bulk mail. This is not surprising since, in several countries, bulk mail accounts for up to 90% of mail volumes.” The Markets Committee has been asked to study the question.

Mesures incitatives

L'introduction d'un lien entre la qualité de service et la rémunération au titre des frais terminaux incite aussi les administrations postales à redoubler d'efforts sur le plan de la qualité de service. A l'heure actuelle, le système ne concerne que les pays industrialisés et les pays en développement participant volontairement au système de suivi de la qualité de l'UPU, mais il continuera d'évoluer pour englober plus de pays (v. l'article en page 16).

Nous devons nous améliorer sur toute la chaîne. En participant au contrôle continu, c'est une occasion pour nous de voir où ça cloche.

Le jeu de l'amélioration de la qualité de service se jouant sur tous les fronts, le Bureau international amplifie aussi ses travaux dans les domaines de la normalisation et de la certification. En tant que responsable de la qualité de service, Akio Miyaji collabore avec les services du Bureau international chargés de la normalisation et de la certification. En outre, Edouard Dayan a rencontré cette année son homologue à l'Organisation internationale de la normalisation, et ils se sont mis d'accord pour travailler plus étroitement ensemble.

Depuis la création de son programme de certification mesurant le niveau d'application des procédures de gestion de la qualité dans les structures des administrations postales, l'UPU a certifié six postes. Le programme se poursuit en 2006.

L'année 2008 arrivant à grands pas, la qualité de service sera plus que jamais en point de mire. Pendant une pause-café lors de la session d'avril 2006 du Conseil d'exploitation postale, Chahrazed Bouchemla, responsable de la qualité de service à Algérie Poste, se montrait consciente des enjeux. Elle parlait avec enthousiasme du projet d'établir, pour les pays arabes, une norme régionale en matière de livraison du courrier et des raisons ayant motivé la participation d'Algérie Poste au contrôle continu de l'UPU. «Nous devons connaître nos défauts afin de pouvoir apporter des améliorations.»

Le raisonnement ne peut être plus lucide. N'est-ce pas justement en connaissant ses faiblesses qu'on parvient à progresser? ■

Incentives

The introduction of a link between quality of service and remuneration of terminal dues has also motivated postal administrations to double their efforts regarding quality of service. At the present time, the system concerns only industrialized countries and developing countries that have chosen to take part in UPU quality monitoring, but it will continue to develop to include more countries (see article on page 16).

With efforts being made on all fronts to improve quality of service, the International Bureau is also intensifying its activities in the areas of standardization and certification. As the person responsible for quality of service, Akio Miyaji works closely with the International Bureau's services in charge of standardization and certification. Director General Edouard Dayan also met this year with his counterpart at the International Organization for Standardization, and the two men agreed on closer cooperation.

We must make improvements along the entire transmission chain. Taking part in continuous testing is an opportunity for us to see where the problems are.

Since the creation of its certification programme, which measures the degree to which quality management procedures are applied in the structures of postal administrations, the UPU has certified six Posts. The programme will continue in 2006.

With 2008 just around the corner, the focus on quality of service will be greater than ever. During a coffee break at the 2006 Postal Operations Council meeting in April, Chahrazed Bouchemla, who looks after quality of service at Algeria Post, seemed to be well aware of the challenges ahead. She spoke enthusiastically about the plan to establish a regional mail delivery standard for Arab countries and the reasons for Algeria Post's decision to take part in UPU continuous testing. "We have to know where to make improvements."

Sound reasoning indeed. It is only when we know our weaknesses that progress is possible. ■

Translated by Gary Long

Frais terminaux et qualité de service

La carotte au bout du bâton

Par Rhéal LeBlanc

Terminal dues and the service quality link The carrot at the end of the stick

La Lettonie et Malte sont les deux premiers pays en développement à adhérer volontairement au système de suivi de la qualité de service liée à la rémunération des frais terminaux, nouvelle dénomination du système de frais terminaux entre les pays industrialisés faisant partie du système cible, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

«Nous jouissons d'une bonne qualité de service et avons décidé de participer au système de suivi afin de nous mettre à l'épreuve», déclare Henry Gauci, Chef des relations internationales à la poste malte. Cette dernière dépasse largement l'objectif de 78% en matière de qualité de service international qui lui a été fixé en raison de circonstances atténuantes et passera à 81% en 2007. Les pays industrialisés du système cible doivent atteindre 85% en 2006 et 86% en 2007 pour bénéficier des primes liées aux frais terminaux.

C'est au Congrès de Beijing qu'une résolution introduisant un lien entre la qualité de service et les paiements réalisés entre pays pour le traitement et la distribution du courrier de la poste aux lettres arrivant a été adoptée. Le nouveau système s'est activé dès 2005 pour les pays industrialisés: 20 des 24 postes du système cible ont ainsi obtenu une rémunération maximale au titre des frais terminaux, en raison d'une prime de 2,5% pour leur participation et d'une autre prime de 2,5% pour avoir atteint ou dépassé l'objectif de 85%.

Un peu comme la carotte au bout du bâton, le droit à un paiement en fonction de la qualité de service a pour but de stimuler les administrations postales à toujours aller plus loin pour la clientèle. Cette forme d'incitation à l'amélioration de la qualité de service existe déjà à l'UPU pour les colis et le service EMS.

Jörn Allardt, Coprésident de l'Equipe de projet «Lien entre la qualité de service et les frais terminaux», se dit confiant pour que le nouveau système aboutisse à une amélioration globale de la qualité de service. Ce qui le préoccupe plutôt, c'est le temps nécessaire pour adapter ce complexe système de frais terminaux selon les plans ébauchés depuis plusieurs années déjà, dans le but de le rendre plus sensible aux particularités de chaque pays et de lui faire mieux refléter les coûts réels du service d'ici à 2013. Effectivement, les pays en développement faisant partie d'un système transitoire ont jusqu'au 31 décembre 2013 pour évoluer vers le système cible ou une version simplifiée. «Il existe des considérations techniques entraînant des coûts, et il

Latvia and Malta have become the first two developing countries to voluntarily participate in quality of service-linked terminal dues remuneration monitoring, the new system for settling terminal dues between industrialized countries in the target system, which came into force on 1 January 2006.

“We have good quality, but we decided to participate in the UPU's service monitoring system to test ourselves,” says Henry Gauci, Head of International Relations at Maltapost, whose current performance comfortably exceeds the 78% target set for it in respect of international quality of service. That target, designed to reflect Malta's particular situation, is due to be increased to 81% in 2007. In order to benefit from terminal dues incentives, industrialized countries in the target system must achieve 85% in 2006, and 86% in 2007.

The Beijing Congress adopted a resolution providing for a link between quality of service and payments between countries for the processing and delivery of incoming letter post. For industrialized countries, the new system was launched in 2005: 20 of the 24 Posts in the target system have obtained maximum terminal dues remuneration, including a 2.5% participation incentive and a further 2.5% incentive for achieving or exceeding the 85% objective.

Like the proverbial carrot on a stick, quality-of-service linked payment entitlements are aimed at stimulating postal administrations to go that extra mile for their customers. The UPU already provides for similar quality of service incentives in respect of parcels and EMS.

Jörn Allardt, Co-Chairman of the Quality of Service Link Project Team, is confident that the new system will improve overall quality of service. He is, however, more concerned about the time needed to bring this complex terminal dues system in line with the plans drawn up over the last few years, so that it takes more account of each country's specific characteristics while better reflecting actual service costs. 31 December 2013 marks the cut-off point for developing countries in the transitional system to join the target system, or a simplified version of it. “There are technical complexities, especially with cost constraints, and we have to inform, involve and convince countries that the new system is good for them,” stresses Allardt.

From 2007, the aim is to gradually step up the voluntary participation of developing countries, and

faut informer et solliciter la participation des pays tout en les convaincant du bien-fondé du système que nous proposons», souligne M. Allardt.

Dès 2007, on tentera d'élargir progressivement la participation volontaire des pays en développement, notamment de ceux dont les volumes annuels de lettres arrivantes sont d'au moins 500 tonnes, au système de suivi de la qualité de service utilisé pour les pays industrialisés. Selon Jörn Allardt, il est important pour les pays en développement du système transitoire de bien comprendre que leur participation au système de suivi de la qualité de service ne peut être qu'une situation gagnante pour eux. «Ces pays ne risquent pas de voir la rémunération qu'ils reçoivent au titre des frais terminaux diminuer, car le seuil auquel ils ont droit normalement est garanti. Par contre, s'ils participent et atteignent ou dépassent l'objectif fixé, ils recevront plus d'argent. Le but n'est pas de pénaliser les pays, mais de les encourager à travailler tous ensemble pour relever la qualité de service et proposer de meilleurs produits et services.»

La Lettonie et Malte sont, pour leur part, convaincues de la proposition. Et s'ils comptent bénéficier du nouveau système, ils estiment aussi qu'ils ont la fibre pour contribuer à l'amélioration de la qualité de service à l'échelle mondiale. «La qualité de service est pour nous très importante. De fait, elle n'a pas de prix», résume Joseph Azzopardi, Chef de l'Assurance de la qualité à la poste malte. ■

especially those with annual incoming letter volumes of at least 500 tonnes, in the quality-of-service monitoring system used for industrialized countries.

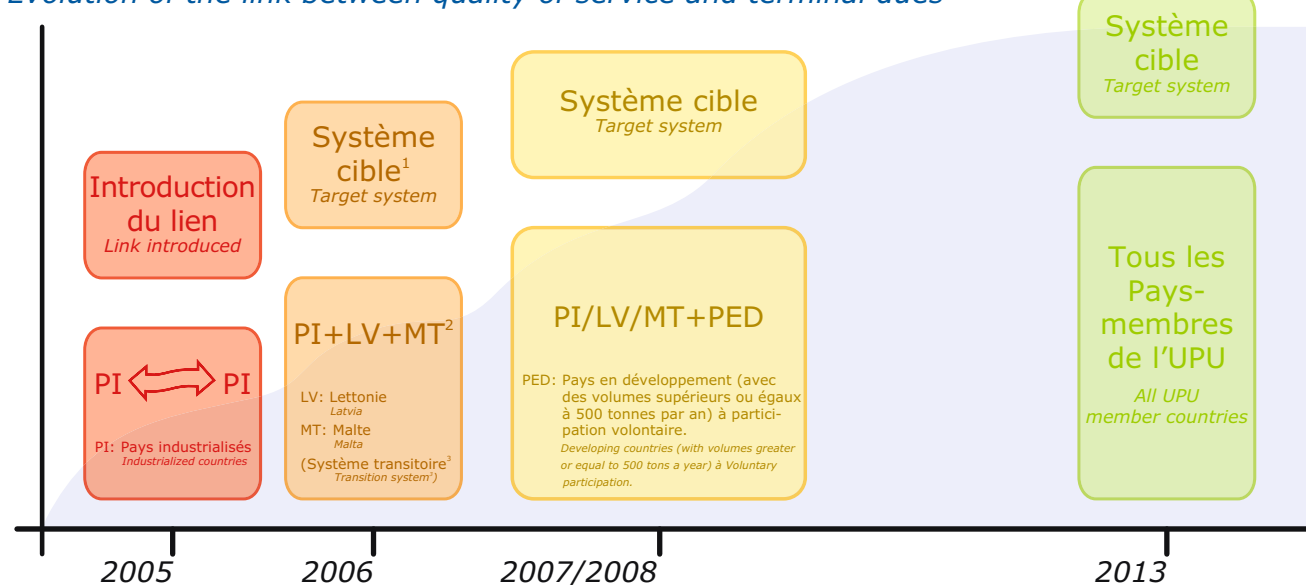
According to Jörn Allardt, it is important for developing countries in the transitional system to understand that they stand only to gain by participating in the quality-of-service monitoring system. "These countries will not see the money they receive from terminal dues reduced, because they are guaranteed a regular threshold. However, if they participate in the monitoring system and reach their objective or surpass it, they will receive more money. The goal is not to penalize countries, but to encourage them to work together to raise the quality of service and have better products for the market."

In any event, Latvia and Malta are convinced by the proposal, and while they are counting on benefiting from the new system, they also feel that they have the wherewithal to contribute to improving quality worldwide. Says Joseph Azzopardi, Head of Quality Assurance at Maltapost: "We are committed to quality. It has no price."

Translated by James Holden

Evolution du lien entre la qualité de service et les frais terminaux

Evolution of the link between quality of service and terminal dues



¹ Système cible: taux par envoi et par kilo en fonction du tarif du régime intérieur/Target system: rates per item and kilo according to domestic rate +2,5% (participation) +2,5% (objectif de qualité ou plus/quality objective or more)

² La Lettonie et Malte faisant partie du système transitoire, leur participation au suivi de la qualité de service est volontaire. Latvia and Malta being part of the transition system, their participation in the quality of service monitoring initiative is voluntary.

³ Système transitoire: 3,727 DTS par kilo/Transition system: 3.727 SDR per kilo +2,5% (participation) +2,5% (objectif de qualité ou plus/quality objective or more)

THE WORLD'S LEADING EXHIBITION AND CONFERENCE DEVOTED
TO THE GLOBAL POSTAL, COURIER AND MAILING INDUSTRIES

“IT IS THE BEST POST-EXPO WE HAVE EVER BEEN TO. THERE HAVE BEEN A LOT OF REPRESENTATIVES FROM POSTAL OPERATORS, AND THE QUALITY OF INTERACTION HAS BEEN GREAT. WE HAVE ALSO SEEN POSTS FROM ALL OVER EUROPE, SOUTH AMERICA, ASIA, AFRICA AND THE MIDDLE EAST.”

BILL GREEN, GENERAL MANAGER, POSTAL AUTOMATION,
FIRSTLOGIC

10, 11, 12 October Amsterdam RAI, Netherlands



Fonds pour l'amélioration de la qualité de service Cinq ans déjà... et que de projets

Quality of Service Fund Five years already... and so many projects!

Victimes d'un tremblement de terre dévastateur en 2003, les habitants de Bam, en Iran, vont retrouver leurs services postaux d'antan. Les banlieusards de Cotonou, au Bénin, n'ont plus à se déplacer sur des dizaines de kilomètres pour récupérer leur courrier, des boîtes postales ayant été installées à proximité. La police colombienne a saisi des envois contenant des drogues peu après l'installation, par la poste, d'un nouvel appareil de détection à rayons X à l'aéroport de Bogota. Trois pays aux antipodes du monde, mais dont les améliorations au service postal ont ceci en commun: elles ont toutes été financées par le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU, qui célébrait ses cinq ans en avril.

Outil original de financement du développement, le FAQS a rendu possible, entre avril 2001 et mars 2006, la mise en œuvre de 279 projets visant l'amélioration du service postal dans les pays en développement et les pays les moins avancés: 28% en Europe et en Asie du Nord, 17% en Amérique latine, 16% dans la région Asie/Pacifique, 22% en Afrique, 9% dans les pays arabes et 8% dans les Caraïbes.

Le financement de ces projets s'est élevé à 39,6 millions d'USD, et près de 50 millions d'USD restent encore à la disposition des pays bénéficiaires pour de nouveaux projets.

Depuis cinq ans, le FAQS est financé à partir d'une majoration des frais terminaux payés notamment par les pays industrialisés. En raison de changements adoptés au Congrès de Bucarest concernant la classification des pays selon celle du Programme des Nations Unies pour le développement, certains pays en développement contribueront désormais aux revenus du FAQS en vertu du système de frais terminaux. Une distribution plus équitable des ressources financières aux pays en ayant le plus besoin, dont les pays les moins avancés, sera aussi assurée.

Pour expliquer les nouveaux règlements du FAQS et encourager les pays à proposer des projets bien étoffés, une équipe du Bureau international a tenu une série de séminaires dans toutes les régions du monde au cours de 2005/2006. Un dernier séminaire, pour les pays d'Amérique latine, est prévu en juin à Panama.

«Quatre pays détiennent environ 10% des 50 millions encore disponibles, tandis qu'une quinzaine d'autres ont droit à presque la moitié des fonds actuels. Il est nécessaire de dynamiser ces pays et de les encourager à proposer des projets», selon le Portugais Miguel Silva, Président du Conseil fiduciaire du FAQS, qui

Hit by a devastating earthquake in 2003, the inhabitants of Bam, Iran, have had their postal services restored; with postal boxes now installed nearby, residents in outlying areas of Cotonou, Benin, no longer have to travel tens of kilometres to collect their mail; and not long after the Post had installed a new X-ray scanner at Bogota airport, the Colombian police were able to seize drugs being sent through the mail. Three countries located in different parts of the world, but each benefiting from improvements to their postal service made possible by the UPU Quality of Service Fund (QSF), which celebrated its fifth anniversary in April.

A unique tool for financing postal development, the QSF funded 279 projects between April 2001 and March 2006 to improve postal service in developing countries and the least developed countries (LDCs): 28% in Europe and North Asia; 17% in Latin America; 16% in the Asia and Pacific region; 22% in Africa; 9% in the Arab countries and 8% in the Caribbean.

Funding for these projects amounted to 39.6 million USD. Close to 50 million USD is still available for new projects.

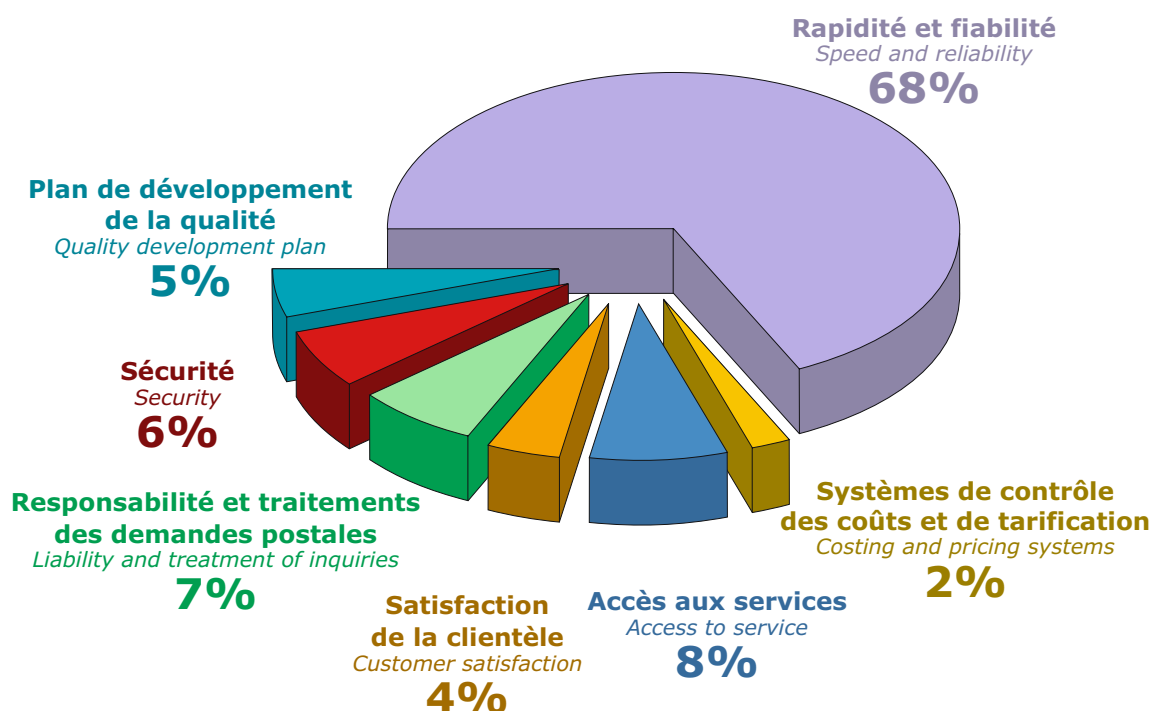
For the last five years, the QSF has been financed by a supplement to the terminal dues paid by industrialized countries. Following recent changes made by the Bucharest Congress, which adopted a country classification system based on that of the United Nations Development Programme, certain developing countries now pay terminal dues revenue into the QSF. Fairer distribution of financial resources to the neediest countries, particularly the LDCs, is also ensured.

To explain the new QSF regulations and to encourage countries to submit worthwhile projects, an International Bureau team held a series of seminars in all regions during 2005–2006. A final seminar, for Latin American countries, is planned for June in Panama City.

“Four countries hold some 10% of the 50 million still available, while another 15 or so are entitled to nearly half of the current total. These countries have to be encouraged and motivated to submit projects,” says Miguel Silva of Portugal, Chairman of the QSF Board of Trustees, talking about the Board's priorities up to the Nairobi Congress. “We are confident that by the next Congress, all the countries belonging to the QSF – industrialized countries, developing countries and the least advanced – will be satisfied with the work they have done themselves.”

Projets FAQs par domaine d'activité

QSF projects by area of activity



s'exprimait sur les priorités du Conseil fiduciaire d'ici au Congrès de Nairobi. «Nous croyons que d'ici là tous les pays rattachés au FAQs – pays industrialisés, en développement et les moins avancés – seront satisfaits du travail qu'ils auront eux-mêmes effectué.»

Financement sûr et stable

En soulignant l'anniversaire du FAQs, le Directeur général Edouard Dayan a fait remarquer que l'originalité du FAQs tient au fait que les financements sont sécurisés et la totalité des fonds recueillis sont redistribués aux pays. «Notre initiative échappe aux écueils que peuvent subir les initiatives soutenues par des fonds volontaires. Alors que les Nations Unies s'interrogent sur les pratiques exemplaires à adopter pour financer l'aide au développement, le FAQs fait ses preuves et constitue aujourd'hui une source de financement stable et sûre pour les pays en développement et les pays les moins avancés.»

Avec le FAQs, l'UPU a multiplié par huit l'aide accordée au développement, et 60% de son budget annuel (37 millions de CHF, soit plus de 29 millions d'USD) sont désormais consacrés à des projets dans les pays en développement.

Si la plupart des projets ne concernent normalement qu'un pays, le FAQs favorise aussi l'approche régionale. Le FAQs a effectivement financé 13 projets régionaux, permettant à un certain nombre de pays de consolider leurs ressources financières pour monter un projet commun apportant des bénéfices à toute une région.

L'un de ces projets consiste à créer un réseau sous-régional d'acheminement terrestre du courrier entre

Stable and secure funding

Marking the QSF's anniversary, Director General Edouard Dayan said the QSF was unique in that the funding was guaranteed, and that all the funds collected were distributed to the countries. "Our initiative is unaffected by the snags that those supported from voluntary funds can face. While the United Nations discusses the best practices to be adopted for financing development aid, the QSF is proving its worth today, as a stable, regular source of funding for the developing and least developed countries."

Through the QSF, the UPU has increased its development aid eightfold, earmarking 60% of its annual budget of 37 million Swiss francs (over 29 million USD) for projects in developing countries.

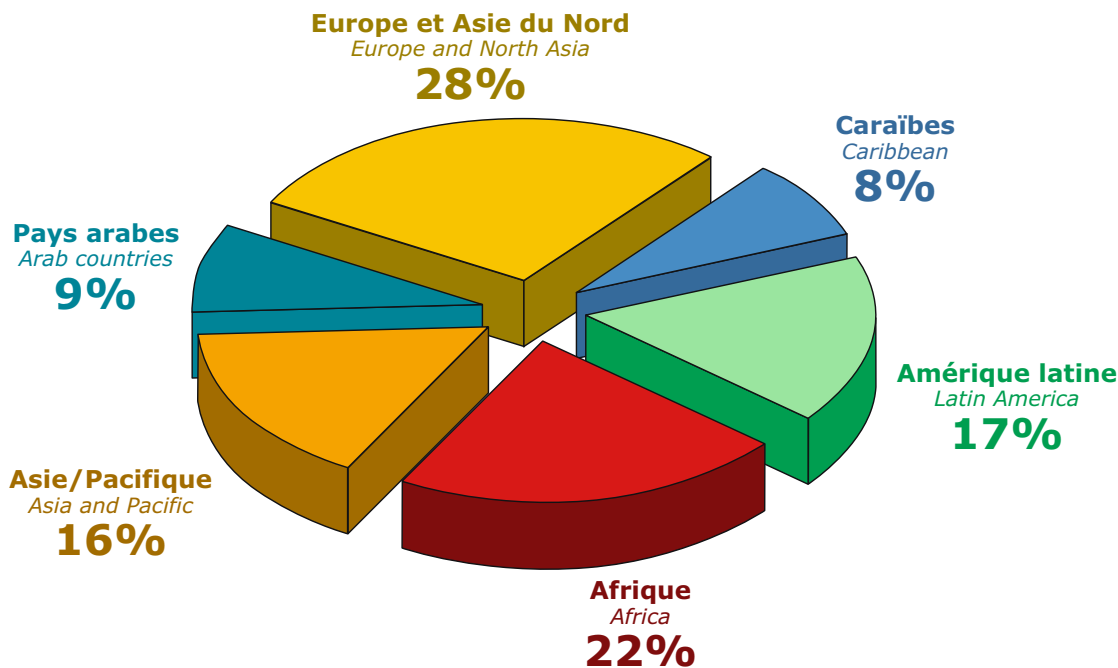
Although most of the projects involve a single country, the QSF also promotes a regional approach. The Fund has, in fact, financed 13 regional projects, enabling a number of countries to pool their financial resources to set up a joint project for the benefit of an entire region.

One such project involves the creation of a sub-regional road transmission network for mail between member countries of the Economic Community of West African States. A team is now evaluating possible transmission routes along two main circuits (Lagos-Cotonou-Accra-Abidjan-Sanniquelle and Dakar-Banjul-Bissau-Conakry-Kankan-Sanniquelle).

For their part, Fiji, Kiribati, Nauru, Papua New Guinea, Samoa, the Solomon Islands, Tonga, Tuvalu and Vanuatu are all streamlining their internal mail processing systems to improve international mail serv-

Projets FAQS par région (avril 2001–mars 2006)

QSF Projects by region (April 2001–March 2006)



les Pays-membres de la Communauté économique des Etats d'Afrique de l'Ouest. Une équipe évalue les voies d'acheminement possibles en privilégiant deux circuits principaux (Lagos-Cotonou-Accra-Abidjan-Sanniquelle) et (Dakar-Banjul-Bissau, Conakry-Kankan-Sanniquelle) ainsi que trois circuits secondaires.

De leur côté, Fidji, Kiribati, Nauru, la Papouasie-Nouvelle-Guinée, le Samoa, les îles Salomon, les Tonga, Tuvalu et le Vanuatu rationaliseront les systèmes internes de traitement du courrier afin d'améliorer la qualité de service du courrier international. Certains de ces mêmes pays, de concert avec des pays comme l'Afghanistan, le Bhoutan, le Cambodge, les Maldives, Myanmar, le Népal et le Timor-Leste instaurent aussi un système fiable de comptabilité analytique qui leur permettra de mieux calculer les coûts et d'analyser la rentabilité globale de l'entreprise. Les pays pourront ainsi élaborer une politique cohérente de tarification des produits et services dont l'amélioration de la qualité de service sera une des variables les plus importantes.

Par ailleurs, plusieurs pays ont fait don de leurs ressources FAQS à des pays qui en avaient plus besoin. La Chine et la République de Corée ont donné, au total, 150 000 USD pour des projets d'urgence en faveur des pays touchés par le tsunami de 2004, soit les Maldives, l'Indonésie et Sri Lanka.

Car, au-delà d'avoir apporté des améliorations à la qualité du service postal mondial, la manifestation de solidarité entre pays a été l'une des conséquences manifestes du FAQS. Et cela vaut bien la peine d'être célébré. ■

ice quality. Some of these same countries, in cooperation with others such as Afghanistan, Bhutan, Cambodia, the Maldives, Myanmar, Nepal and Timor-Leste, are also introducing a reliable cost accounting system to improve the way their Posts calculate costs and analyze overall profitability. This will enable countries to develop a coherent pricing policy for products and services, for which improved quality of service is one of the most important variables.

In some cases, countries have donated their QSF resources to countries in greater need. The People's Republic of China and the Republic of Korea have given a total of 150,000 USD for emergency projects to help countries affected by the 2004 tsunami (the Maldives, Indonesia and Sri Lanka).

So, while the QSF has improved the quality of the world postal service, it has also helped to strengthen solidarity between countries. And that is surely something worth celebrating. ■

Translated by Gary Long

Réforme postale en Algérie

Une question de stratégie

Par Jérôme Deutschmann

Et si l'aide à la réforme postale n'était qu'une question de stratégie? A cette interrogation, le Gouvernement algérien a répondu en intégrant sa réforme du secteur dans le cadre de sa politique de relance économique. Les instances financières internationales ont suivi.

Dressons le décor: les événements tragiques qui ont frappé l'Algérie une décennie durant ont eu pour conséquence le blocage de nombreux projets d'envergure. Dès 2000, la fin du terrorisme et la bonne tenue conjoncturelle des comptes publics associée à la croissance exceptionnelle des revenus des hydrocarbures permettent à l'Algérie de mener de front les réformes structurelles nécessaires à la relance de l'activité privée et à la diversification de l'économie algérienne.

Et de réformes, les services postaux fusionnés aux télécommunications en avaient grand besoin. La séparation des postes et des télécommunications est ainsi devenue l'un des premiers grands chantiers sous la présidence d'Abdelaziz Bouteflika et la condition *sine qua*

Bureau de poste principal à Alger.

Main post office in Alger.



Postal reform in Algeria

A question of strategy

Could postal reform be simply a matter of strategy? In answer to this question, the Algerian Government has integrated postal sector reform into its economic recovery policy, a move whose progress has been followed by international financial bodies.

But first, some background: the tragic events which hit Algeria over the course of a decade led to the blocking of numerous large-scale projects. Since 2000, however, an end to terrorist activity and the good economic performance of public accounts, together with the exceptional growth in revenue from hydrocarbons, have enabled Algeria to move forward with the structural reforms needed to relaunch activity in the private sector and diversify its economy.

In the case of the joint postal and telecommunications services, this reform was long overdue. Separating the two services became one of President Abdelaziz Bouteflika's first major projects, and an essential condition for a development policy requiring loans or support from a bank, multilateral lender, or supranational authority. A reform project on this scale could not succeed without the assistance of experts at various levels.

Separating the two institutions

The process began on 5 August 2000 with a law setting out the general rules for separating the two activities and defining the operators' general operating conditions. Separating the functions of the two institutions (creating Algérie Télécom and Algérie Poste), the independent regulator (ARPT) and the functions of the Ministry of Post, Information Technology and Communication was the starting point for a long-term economic development strategy for the sector.

Against this background, and in view of the twofold objective of creating suitable conditions for facilitating access to efficient and affordable services whilst opening up postal activities to competition and private stakeholding, the World Bank lent the development strategy its support.

Nine million USD was granted for five-and-a-half years to the Ministry of Information and Communication Technology, which was entrusted with allocating the funds. It also had to define a new legal and regulatory framework for Algeria Post, allocate staff and assets, prepare performance contracts, statutes, etc., and design a global strategy based on an evaluation of costs arising from the universal postal service.

non d'une politique de développement devant bénéficier de prêts ou de l'appui d'une banque, d'un bailleur de fonds multilatéral ou d'une autorité supranationale. Un projet de réforme de cette ampleur ne pouvait aboutir sans l'aide d'experts à différents niveaux.

Séparation institutionnelle

Tout d'abord, le 5 août 2000, une loi fixe les règles générales de séparation des deux activités et définit des conditions générales d'exploitation pour les opérateurs. Cette séparation institutionnelle des fonctions des opérateurs (création d'Algérie Télécom et d'Algérie Poste), du régulateur indépendant (ARPT) et des fonctions du Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication constitue le point de départ d'une stratégie sectorielle de développement économique à long terme.

C'est dans ce contexte précis et devant le double objectif affiché de créer un environnement facilitant l'accès à des services efficaces et abordables et d'ouvrir les activités postales à la concurrence et à la participation privée que la Banque mondiale a apporté son appui à cette stratégie de développement.

Ce sont 9 millions d'USD qui sont alloués pour une durée de cinq ans et demi au Ministère de l'information et des technologies de la communication, chargé de répartir ce montant. Il lui revient de définir le nouveau cadre juridique et réglementaire d'Algérie Poste, la répartition du personnel et des biens, les contrats de performance, les statuts, etc., et d'élaborer une stratégie d'ensemble fondée sur une évaluation des coûts induits par le service postal universel.

Le prêt finance, pour une large part, une assistance technique centrée sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), comble ainsi la fracture numérique et développe le commerce électronique et les applications de services administratifs en ligne, fondamentales en Algérie pour sensibiliser le citoyen au rôle social de la poste.

L'aide de l'institution de Bretton Woods poursuit un deuxième objectif: durabilité de la réforme, et, par conséquent, durabilité de ses investissements, c'est-à-dire équilibre financier et viabilité financière de l'opérateur national.

Stratégie assistance-pays

A partir de 2003, la Banque mondiale et l'Algérie rédigent une stratégie assistance-pays, dressant à la fois le bilan économique, social et industriel du pays emprunteur, ainsi que la stratégie de développement sur quatre ou cinq ans de la Banque mondiale. Plus globalement, la stratégie permet d'identifier les principaux domaines dans lesquels l'aide de la Banque mondiale contribue le plus efficacement à réduire la pauvreté.

«Tout projet de prêt signé avec un gouvernement fait l'objet d'un portefeuille négocié, à savoir une phase d'identification et de préparation durant lesquelles les équipes de la Banque mondiale travaillent avec



Much of the loan went to finance technical assistance based on information and communication technologies (ICT), which should help to bridge the digital divide, and develop e-commerce and the e-Governance applications essential for raising public awareness of the Post's social role in Algeria.

Aid from the Bretton Woods institution is also geared towards a second objective: the sustainability of reform, and, therefore, of investments, in other words, the financial stability and viability of the national operator.

Country assistance strategy

Back in 2003, the World Bank and Algeria drew up a Country Assistance Strategy, incorporating an economic, social and industrial review of the borrower country and the World Bank's four- to five-year strategy. On a more global level, this strategy enabled the identification of the main areas in which the Bank contributed most effectively to reducing poverty.

“Any loan project signed with a government is accompanied by a negotiated portfolio, i.e. an identification and preparation phase, during which the Bank's teams work with the borrower and the agencies concerned to define the specific activities to be financed. This preparatory stage can, in certain cases, last up to 18 months,” said Isabelle Segni, postal affairs specialist at the World Bank. She went on to point out that, on the financial side, the postal component of the Algerian project accounted for 14% of the total nine million USD loan, with the actual amount of costs incurred and paid standing at a final figure of 1.18 million USD.

For the 2004-2006 period, the World Bank's support for Algeria took the form of non-tangible support, rather than funding. This support consisted of the exchange of data and expertise, analytical and consultative work, and introducing staff to the new processes.

Pour la Banque mondiale et Algérie Poste, la modernisation des services postaux doit être perçue et comprise par tous les employés. A ce jour, plus de 4000 personnes ont bénéficié de formation pour se familiariser au règlement intérieur, à la convention collective, à la grille de salaire, etc., et contribuer, à leur niveau, à la réussite de la réforme.

The World Bank and Algeria Post needed all staff to be involved in and to understand the postal service modernization programme. To date, over 4,000 members of staff have received training in internal rules, the collective agreement, salary scales, etc., enabling them to contribute at their own level to the success of the reform process.

Algérie Poste se consacre largement à la mise en place d'un système monétique interbancaire et à la diffusion de la carte bancaire. Plus d'un million de cartes de retrait ont déjà été distribuées aux titulaires de comptes postaux.

Algeria Post's current activities focus largely on setting up an interbank monetary system and issuing bank cards; over a million debit cards have been issued to postal account holders.

l'emprunteur et les agences concernées et définissent précisément les activités à financer. Cela peut prendre jusqu'à dix-huit mois de préparation, dans certains cas, indique Isabelle Segni, spécialiste des questions postales à la Banque mondiale. Pour ce qui est du volet financier, la composante postale du projet algérien représente 14% de la totalité du prêt de 9 millions, et le montant réel des dépenses engagées et payées s'est élevé au final à 1,18 million d'USD.»

Pour la période 2004–2006, le soutien de la Banque mondiale à l'Algérie prend la forme d'une coopération immatérielle, et non d'une mise à disposition de fonds: conseils, échange de données et de savoir-faire, travail analytique et consultatif, vulgarisation des processus auprès des employés.

Enfin, l'aide de la Banque mondiale porte sur la modernisation et le développement des services financiers postaux, qui représentent aujourd'hui près de 80% du chiffre d'affaires d'Algérie Poste. L'aide ne concerne pas directement l'opérateur postal, mais plutôt le développement des infrastructures bancaires nationales. A ce titre, Algérie Poste apparaît comme un bénéficiaire indirect de ces aides, car elle profite d'un système des paiements interbancaires renforcé pour les transactions importantes et de la définition de normes pour les paiements de faible valeur.

Aide européenne

Fort de cette expérience réussie avec la Banque mondiale et une fois la séparation administrative des entités bien ancrée, le Ministère a fait appel au pendant européen de la Banque mondiale, le programme MEDA de la Commission européenne. Ce programme met à disposition des fonds octroyés par l'Union européenne aux pays riverains de la Méditerranée signataires de la déclaration de Barcelone en 1995.

Pour être admissibles, les projets candidats doivent intégrer l'un des programmes indicatifs nationaux, un document d'orientation dans l'un des domaines de la transition économique prédéfini par MEDA, en l'occurrence l'appui à l'ajustement structurel.

En Algérie, il s'agit d'un soutien financier de 5 millions d'EUR s'échelonnant sur quatre ans entre février 2003 et février 2007. Ce montant sert d'appui technique à la réforme et couvre trois domaines: assistance technique, formation et équipements et logiciels.

L'assistance technique consiste à faire intervenir des experts internationaux et algériens dont les prestations sont coordonnées par un expert résident, sur toute la durée de l'action. L'expert en question, Daniel Jaunas, est détaché de Sofrepost, filiale du groupe français La Poste. «Je coordonne le déploiement et l'emploi du



Finally, the Bank's aid is aimed at modernizing and developing postal financial services, which currently account for almost 80% of Algeria

Post's turnover. Rather than going directly to the postal operator, this aid is used to develop national banking infrastructures. It seems to benefit Algeria Post indirectly, by providing it with a stronger system of interbank payments for large transactions and defined standards for low-value payments.

European aid

Once the administrative separation of the two bodies was well under way, the Ministry, armed with its successful experience with the World Bank, called on the European arm of the World Bank, the European Commission MEDA programme, which makes European Union funding available to Mediterranean signatories of the 1995 Barcelona declaration.

To be eligible, candidates' projects must include one of the National Indicative Programmes and an orientation document in one of the MEDA predefined economic transition areas (in this case, support for structural change).

Algeria is receiving five million euros in financial support over a four-year period, from February 2003 to February 2007. This sum is for technical support for reform, and covers three areas: technical assistance, training, and software and equipment.

Technical assistance is provided by international and Algerian experts, whose services are coordinated by a resident expert throughout the programme. Daniel Jaunas, the expert in question, is on secondment from Sofrepost, a subsidiary of the French La Poste group. "I coordinate the deployment and schedule of international experts providing technical assistance on all aspects of a particular business: strategy, legal framework, accounting, quality of service, new product and service launches, marketing, human resources, training and internal audits," he explains.

A budget of 800,000 euros covered training for 1,200 management and technical staff to meet the challenges of reform, teaching them management methods appropriate to the enterprise. Thanks to the acquisition of some 575,000 euros' worth of software and equipment, Algeria Post has now installed an intranet interface and cost-accounting process guide, and, after showing a deficit in its accounting position in 2003, has now returned to the black.

The tangible results of initiatives carried out under the MEDA programme are improved quality of service, achieved through the global reorganization of the transmission and sorting network, the launch of a new range of over-the-counter products and new tools for

temps des experts internationaux qui apportent une assistance technique sur tous les aspects propres à une entreprise: stratégie, cadre juridique, comptabilité, qualité de service, lancement de nouveaux produits et services, action commerciale, ressources humaines, informatique et audit interne.»

Un budget de 800 000 EUR a permis de former 1200 cadres et techniciens aux enjeux de la réforme, en leur inculquant des méthodes de gestion propres à l'entreprise. L'acquisition d'équipements et de logiciels, chiffrée à 575 000 EUR, s'est concrétisée par l'installation d'une interface intranet et par un référentiel des processus de comptabilité analytique. La situation comptable d'Algérie Poste, déficitaire en 2003, est depuis passée dans les chiffres noirs.

Les résultats visibles des activités réalisées dans le cadre du programme Meda sont une meilleure qualité de service, obtenue en réorganisant globalement le réseau d'acheminement et le tri, le lancement d'une nouvelle gamme de produits proposés aux guichets et de nouveaux outils de gestion permettant de gérer les effectifs dans les bureaux de poste. Des équipes commerciales sont mises en place, des études de marché sont réalisées sur chaque segment et une stratégie d'entreprise est définie sur la base d'une politique de métiers.

Stratégie sectorielle

En retour de l'aide de ces institutions, «des rapports sont établis chaque trimestre et, tous les six mois, des experts de la Banque mondiale se rendent en Algérie pour constater de visu l'avancement du projet», affirme Saliha Sayah, responsable de l'unité de coordination et de suivi du projet de réforme du secteur au Ministère. Elle rappelle d'ailleurs que le projet de réforme de la poste et du secteur des télécommunications a été classé «meilleur projet de 2004» en Algérie par la Banque mondiale.

Pour bénéficier d'un soutien financier supranational, le Gouvernement doit se doter d'une véritable stratégie sectorielle s'intégrant dans une politique de développement à long terme. Il est important que les interlocuteurs des postes correspondent à des tutelles financières et que leur demande d'aide définisse précisément les liens de causalité entre les résultats à obtenir et l'ensemble des moyens mis en œuvre à cet effet. «Les postes doivent communiquer sur le plan institutionnel afin que la réforme postale soit définie en amont par des experts gouvernementaux, qui exerceront une politique de pression jusqu'aux plus hautes instances de l'Etat. Ce n'est que dans ce cadre que les institutions internationales débloqueront des ressources», précise Isabelle Segni. Les fonds existent, mais les plans stratégiques font souvent défaut. Pas en Algérie, où stratégie et ambitions vont de pair. ■



managing post office staff. Marketing teams have been set up, market research carried out in each segment, and an enterprise strategy defined on the basis of a professional policy.

Sectoral strategy

According to Saliha Sayah, Head of the Ministry's sectoral reform project coordination and monitoring unit, in return for the assistance provided by these institutions, quarterly reports are prepared and World Bank experts pay half-yearly visits to Algeria to assess the project's progress at first hand. She adds that the project to reform the post and telecommunications sector was judged Algeria's best project of 2004 by the World Bank.

To receive supranational financial support, the government needs a real sectoral strategy that forms part of a long-term development policy. It is important for postal representatives to communicate with financial supervisory authorities, and to clearly specify in applications for funding the results envisaged from the resources provided. "Posts must communicate at institutional level so that postal reform can be defined in advance by government experts, who will bring pressure to bear on the highest State bodies. This is the only way to get international institutions to release resources," says Isabelle Segni. The funds exist, but there are often no strategic plans. Not so in the case in Algeria, though, where strategy and objectives go hand in hand. ■

Translated by Margaret Wills

Une réorganisation du réseau de l'acheminement et du tri, entre autres activités, a permis d'améliorer la qualité de service.

A global reorganization of the transmission and sorting network, among other activities, are leading to service improvements.

Photo:
Patricia Vivas-Risse

Postes Canada: un vote de confiance pour IPS

Canada Post: a vote of confidence for IPS

By Rhéal LeBlanc

P our intéresser un client comme Postes Canada, il est essentiel de faire preuve de flexibilité et de fournir une assistance technique. Le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU a prouvé qu'il en est capable, et Postes Canada est récemment devenu la troisième poste d'un pays industrialisé, après les postes australienne et grecque, à adopter le système postal international (IPS).

When you are courting a client like Canada Post, flexibility and technical support had better be among the service features you offer. The UPU's Postal Technology Centre (PTC) proved it was capable of delivering both, and Canada Post recently became the third Post of an industrialized country, after Australia Post and Hellenic Post, to adopt the International Postal System (IPS).

Le module IPS permet à Postes Canada de régler efficacement ses comptes de frais terminaux avec le Service postal des Etats-Unis d'une manière plus précise et sur une base mensuelle.

The IPS module effectively enables Canada Post to settle its terminal dues with the USPS more accurately and on a monthly basis.

Les postes utilisent souvent IPS pour l'échange de données informatisé ainsi que pour le suivi et la localisation des envois EMS, des lettres et des colis. Cependant, Postes Canada souhaitait aller plus loin et suivre une voie quelque peu différente. Postes Canada, qui travaille déjà avec plusieurs bases de données, cherchait à développer un nouveau modèle de règlement financier avec le Service postal des Etats-Unis, son principal partenaire commercial dans le domaine postal, pour assurer une connexion directe avec son système SAP. Finalement, Postes Canada et le CTP ont collaboré pendant deux ans pour mettre au point un module de comptabilité personnalisé répondant aux besoins de cette poste et pouvant être utilisé par d'autres pays souhaitant suivre le même parcours.

Jean-Marc Coeffic, Chef du projet auprès du CTP, a indiqué que, lors de l'élaboration d'un logiciel, il n'était pas toujours facile de connaître exactement les exigences des postes et que la coopération avec Postes Canada avait permis au CTP de concevoir et de peaufiner le module de comptabilité de manière efficace. «Postes Canada a été très exigeant, mais nous a considérablement aidés. Si une autre poste souhaite adopter IPS à des fins comptables spécifiques, nous avons les moyens de répondre à sa demande», ajoute-t-il.

Précision et rapidité des règlements

Le module de comptabilité IPS de Postes Canada a été mis en service en avril et donne entière satisfaction. Terry Dunn, Directeur général des relations internationales, précise que ce système constitue un changement majeur par rapport à ce qui existait auparavant. En outre, Postes Canada a été agréablement surpris par les fonctions d'IPS.

Le module permet à l'opérateur postal de régler efficacement ses comptes de frais terminaux avec le



Posts commonly use IPS to exchange electronic data interchange messages and track and trace EMS items, letters and parcels, but Canada Post wanted more and something slightly different. Working with a number of existing databases, Canada Post was looking to develop an entirely new financial settlement model with its biggest international mail trading partner, the United States Postal Service, which would connect directly with its SAP system. In the end, the Canadian postal company and the PTC worked together over two years to develop a customized accounting module that not only meets the needs of Canada Post, but could also be used by other countries wishing to go the same route.

“When you're developing software, it's not always easy to know exactly what a Post may want, so the opportunity to work closely with Canada Post enabled us to develop and fine-tune the accounting module properly,” says Jean-Marc Coeffic, the PTC's project manager. “Canada Post was very demanding, but helped us enormously. If tomorrow another Post wants to adopt IPS for specific accounting purposes, we have the nuts and bolts to make that possible.”

Accurate and faster settlements

Canada Post's IPS accounting module went into production in April, and so far it could not be more

Service postal des Etats-Unis, d'une manière plus précise et sur une base mensuelle. Les deux partenaires commerciaux échangent des messages électroniques au sujet du courrier international arrivant, et ces messages sont validés dès réception et saisis directement dans le système de comptabilité, en vue d'un traitement rapide et d'un règlement exact des factures.

Peu de pays industrialisés utilisent IPS, ajoute Terry Dunn. Les cadres supérieurs de Postes Canada ont donc questionné la décision de la société d'envisager IPS comme une réponse à ses besoins. Et de préciser: «Nous savions qu'il existait des risques, mais, grâce à notre coopération étroite avec le CTP, nous avons compris qu'IPS pouvait être adapté à nos exigences. La flexibilité était essentielle pour nous. Dans un monde postal en évolution rapide, nous souhaitons un système permettant d'intégrer les changements, et IPS offre cette possibilité. C'est là que réside sa vraie valeur.»

En outre, le module de comptabilité IPS offre à Postes Canada une plus grande transparence financière, ce qui est essentiel à la satisfaction des vérificateurs externes. «En matière de gouvernance, nous nous intéressons principalement à la certification de nos opérations financières, et le fait de pouvoir suivre le processus jusqu'à la facturation était important pour nous.»

Un appui essentiel

Du fait de son approche très stricte de la gestion de projets, Postes Canada soumet IPS à ce qu'elle appelle une phase de stabilisation. La période suivant la mise en œuvre sert à remédier à toute faiblesse éventuelle. Par conséquent, les utilisateurs d'IPS à Postes Canada, y compris les employés des secteurs des opérations, de la comptabilité internationale, des réclamations et du service à la clientèle, de la gestion des produits et des finances, entre autres, ont pu signaler toute question pouvant faire l'objet d'une amélioration.

Terry Dunn s'estime satisfait d'IPS et de l'appui offert par le CTP. Selon lui, le monde actuel se caractérise par des changements constants, et l'UPU doit être capable de s'adapter rapidement. Le fait de collaborer avec le CTP pour trouver une solution pouvant profiter à d'autres pays constitue un bon moyen, pour le Canada, de contribuer aux travaux de l'Union, ajoutait-il. Pour lui, le Service postal des Etats-Unis doit aussi être félicité pour ses efforts et sa volonté de prendre part à ce partenariat.

«Nous avons besoin d'un plus grand nombre de projets de ce type, déclare Harald Weyerich, Directeur du CTP. Le CTP souhaite faciliter les échanges entre les postes et contribuer au développement d'éléments complémentaires pour certaines applications pouvant profiter à d'autres. Le projet de Postes Canada constitue un exemple, et nous discutons actuellement avec d'autres postes de pays industrialisés intéressées par l'usage qu'elles pourraient faire de ce module de comptabilité.» ■

Traduit par Nathalie Tomlinson

delighted with the results. "It is a significant change from what we had and we are pleasantly surprised by IPS's functionality," says Terry Dunn, General Manager of International Relations.

The module enables the postal operator to settle its terminal dues with the USPS efficiently and with greater accuracy on a monthly basis. The two commercial partners exchange electronic messages about incoming international mail, which are immediately validated upon receipt and entered directly into the accounting system for fast processing and the accurate settlement of bills.

"Not many industrialized countries use IPS, so our top management questioned our decision to explore IPS as a solution for our needs," explains Dunn. "We knew there were risks, but at the end of the day, we worked closely with the PTC and were satisfied that IPS could be customized. Flexibility was very important to us. As the postal world changes quickly, we were concerned with the extent to which changes could be incorporated, and IPS can do that. This is real value."

What is more, the IPS accounting module enables Canada Post to be more transparent financially, which is very important to external auditors, adds Dunn. "From a governance perspective, we are very focused on the certification of our financial operations, so to be able to see the process right through to billing was important."

Support is key

Because of a highly regimented approach to the way it manages projects, Canada Post is putting IPS through what it calls a stabilization phase. This period after implementation is used to correct any glitches that may occur. As a result, IPS users at Canada Post, including employees in Operations, International Accounting, Claims and Customer Service, Product Management, Finance and others, have been able to report any aspect they feel might be improved.

"We are very satisfied with IPS and the support we are getting from the PTC," says Dunn. "We live in a very dynamic world, and the UPU must be able to adapt quickly."

Dunn adds that the opportunity to work closely with the PTC to find a solution that could benefit other countries is a good way for Canada to contribute to the Union's work. He says that the USPS must also be commended for its efforts and its willingness to enter into this partnership.

"We need more of these projects," says PTC Director Harald Weyerich. "The PTC wants to facilitate exchanges between Posts and to help make any add-on features developed for particular applications available for the benefit of others. The Canada Post project is a case in point, and we are now in discussions with a few other Posts from industrialized countries that are interested in exploring how they could use this accounting module." ■

CONFÉRENCE
STRATÉGIQUE DE L'UPU
DOUBAÏ 2006



مؤتمر استراتيجيات
اتحاد البريد العالمي
دبي ٢٠٠٦

**Contribuez à bâtir l'avenir
du secteur postal!**

Joignez-vous aux chefs de file...

- » Directeurs d'organisations internationales
- » Ministères
- » PDG d'entreprises postales et partenaires sectoriels

Prenez part aux discussions...

- » Mondialisation et migration
- » Concurrence et nouveaux modèles d'investissement
- » Nouvelles technologies et interconnectivité
- » Partenariats et gouvernance
- » Réforme, transformation et régime de propriété
- » Service universel et développement durable
- » Stratégies régionales et avenir de l'UPU

Ne manquez pas ce forum international unique...

- » Rassemblement de tous les acteurs du secteur postal
- » Analyse de l'évolution actuelle du secteur postal
- » Examen des défis futurs
- » Etude de stratégies visant à créer un secteur postal dynamique axé sur les besoins futurs des clients

**Soyez présents et contribuez à
bâtir l'avenir du secteur postal!**

- Quand:** 14-16 novembre 2006
- Où:** Grand Hyatt Conference Centre
Dubai, EMIRATS ARABES UNIS
- Inscriptions:** www.upu.int
- Hôtels, visas
et plus:** www.dubaiupu2006.com
- Contact:** jeremy.pawsey@upu.int

Plus de 800 délégués venant d'environ 130 Pays-membres de l'UPU



UPU STRATEGY
CONFERENCE



مؤتمر استراتيجيات
اتحاد البريد العالمي

DUBAI 2006

دبي ٢٠٠٦

Shaping the future of the postal sector – be a part of it!

Join the leaders...

- » Heads of international organizations
- » Government Ministries
- » CEOs of postal companies and industry partners

Take part in the discussions...

- » Globalization and migration
- » Competition and new investment models
- » New technology and interconnectivity
- » Partnerships and governance
- » Reform, transformation and ownership
- » Universal service and sustainable development
- » Regional strategies and the future of the UPU

Don't miss this unique international forum...

- » Bringing together all postal sector actors
- » Evaluating current developments in the postal industry
- » Discussing the challenges ahead
- » Exploring strategies for a dynamic postal sector focusing on customers' needs, now and in the future

Be there to help shape the future of the postal sector!

- When:** 14–16 November 2006
- Where:** Grand Hyatt Conference Centre
Dubai, UNITED ARAB EMIRATES
- Registration:** www.upu.int
- Hotels, visas and more:** www.dubaiupu2006.com
- Contact:** jeremy.pawsey@upu.int

Over 800 delegates from more than 130 UPU member countries



Nouveau Règlement de la poste aux lettres L'interopérabilité des cachets postaux électroniques bientôt possible

**Coming soon to a Post near you
New regulations pave the way
for digital postmark interoperability**

Une étape importante a été franchie en mars dernier lorsque le Conseil d'exploitation postale 2006 a adopté la réglementation concernant le cachet postal électronique, rendant désormais celui-ci accessible à toute la communauté postale internationale.

«Il s'agit d'un grand pas en avant, car nous avons maintenant une politique opérationnelle, comme dans le cas du courrier physique, définissant les règles et les normes selon lesquelles les postes du monde entier peuvent confirmer entre elles l'authenticité des cachets postaux électroniques échangés, a déclaré Dean Pope, Président du Groupe «Produits électroniques et services associés», qui a proposé le nouveau texte du Règlement de la poste aux lettres de l'UPU. Cette mesure permettra aux postes d'asseoir la confiance des clients envers les services électroniques.»

Jusqu'à 50 millions d'opérations seraient accompagnées chaque année d'un cachet postal électronique, comme celui développé par les postes du Canada, des États-Unis, de la France, de l'Italie, du Portugal ou de la Suède. Les travaux de ces postes pionnières sont à l'origine du Règlement venant d'être adopté. Le Congrès de Bucarest 2004 a reconnu le cachet postal électronique comme nouveau service postal facultatif, mais il a fallu ensuite élaborer et adopter les Règlements régissant son usage pour les Pays-membres de l'UPU.

Le Règlement de la poste aux lettres, qui régit les échanges de lettres sur le plan international, fait partie intégrante des Actes de l'UPU et est applicable aux 190 Pays-membres de l'Union. Des dispositions concernant le cachet postal électronique faciliteront maintenant la tâche de développer davantage son marché.

Le cachet postal électronique (norme S43 de l'UPU) atteste la réalité d'un événement électronique, sous une forme déterminée, à un moment donné, et implique une ou plusieurs parties. Il transmet aux documents électroniques tous les avantages du cachet postal traditionnel et prouve, grâce à l'horodatage, la saisie de l'identité numérique, la vérification du contenu et l'encryptage, que le contenu d'un message électronique n'a pas été modifié. Du point de vue juridique, il indique qui a signé quoi et quand.

«Le nouveau Règlement prévoit l'interopérabilité du cachet postal électronique entre les postes, ce qui engendrera un nombre accru de transactions internationales et donc la croissance du secteur», a ajouté M. Pope.

L'UPU a aussi adopté de nouvelles dispositions concernant le courrier hybride, qui connaît une croissance fulgurante sur le marché postal. Selon l'UPU, 2 des 436 milliards d'envois de la poste aux lettres des régimes intérieur et international traités chaque année sur le plan mondial constituent du courrier hybride. ■

An important step towards making the digital postmark available to the international postal community was taken in March when the Postal Operations Council adopted new regulations on its use.

“This is a big step forward, because we now have an operating policy, as for physical mail, that defines the rules and standards by which Posts worldwide can authenticate digital postmarks among themselves,” says Dean Pope, Chairman of the Electronic Products and Services Group, which proposed the new regulations. “This is very important, as Posts build people’s trust in electronic services.”

Up to an estimated 50 million transactions take place annually using a digital postmark of the type developed by the Posts of Canada, France, Italy, Portugal, Sweden and the United States, whose pioneering work paved the way for the new regulations. The 2004 Bucharest Congress recognized the digital postmark as a new optional postal service, but the rules and regulations governing its use among UPU members still had to be developed and adopted.

The Letter Post Regulations, governing the international exchange of letters, are part of the UPU Acts and are binding on the organization’s 190 member countries. The new provisions will make it easier to further develop the market for digital postmark services worldwide.

The digital postmark (UPU standard S43) provides evidential proof of an electronic event, in a certain form, at a certain time, and involving one or more parties. It brings all the benefits of the traditional paper-based postmark to electronic documents, proving that, thanks to features such as date and time stamping, digital identity capture, content verification and encryption, the content of an electronic message has not been altered. The digital postmark acts as valid, legal evidence of who signed what and when.

“The regulations provide for the interoperability of the digital postmark between Posts, which will enable the industry to grow as more and more international transactions become possible,” adds Pope.

The UPU also adopted new regulations for hybrid mail, a growing segment of the mail business. According to UPU statistics, two billion of the 436 billion domestic and international letter-post items processed globally every year are hybrid mail. ■

Le cachet postal numérique à l'italienne

Digital postmark services, Italian style

Ces dernières années, plusieurs postes ont misé sur les services électroniques, mais peu l'ont fait avec l'élan témoigné par la poste italienne.

La poste italienne, un des principaux employeurs du pays, avec plus de 150 000 employés, a déployé des efforts considérables pour offrir des réseaux physiques et numériques intégrés sur la base de nouvelles technologies et pour faire valoir son rôle en tant qu'autorité d'authentification et tiers de confiance sur le marché numérique.

La poste italienne propose actuellement toute une gamme de services grâce au cachet postal numérique, une nouvelle norme postale internationale pour les communications électroniques. En tant que membre du Groupe «Produits électroniques et services associés» du Conseil d'exploitation postale, la poste italienne a participé activement à l'élaboration du Règlement de la poste aux lettres récemment adopté sur le cachet postal numérique (v. article à la page 30) et travaille actuellement à la création d'un logo international pour le cachet numérique.

Potentiel dans le domaine numérique

Selon Massimo Sarmi, Président-Directeur général de la poste italienne, la société ne peut pas continuer sur la voie de la réussite sans une forte volonté de changement et d'une orientation des activités vers des innovations d'avenir. C'est dans cet esprit que la poste italienne a lancé le service Posteitaliane.mail@ à la fin de 2005. Le service qui vise les particuliers et la bureaucratie professionnelle et personnelle permet de vérifier l'intégrité des documents électroniques et d'authentifier la date et l'heure de leur remise à la poste italienne. Les clients de ces marchés envoient chaque année un nombre de messages électroniques estimé à 1,6 milliard, dont des millions contiennent des données sensibles nécessitant un service d'authentification.

A number of Posts have jumped on the electronic services bandwagon in recent years, but few have done it with as much gusto as Poste Italianae.

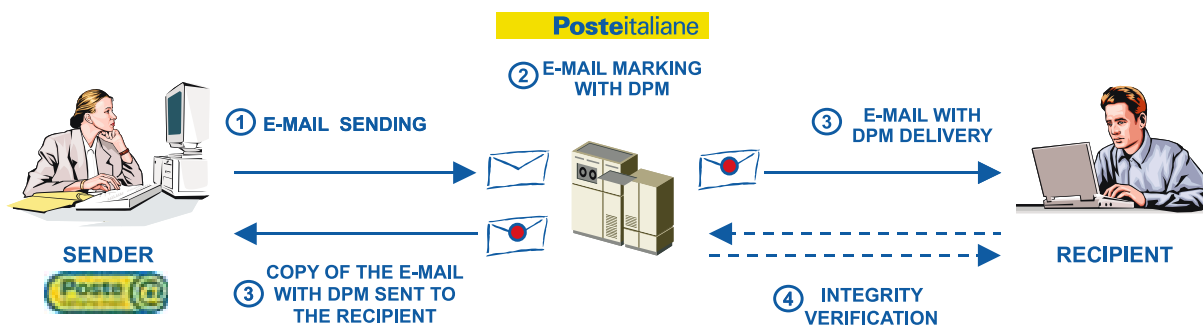
Poste Italianae, one of the largest employers in Italy (more than 150,000 employees), has worked hard to integrate its physical and digital networks using new technologies and to assert its role as a trusted third party certification authority in the digital market.

Poste Italianae now offers a range of services using the digital postmark, a new international postal standard for electronic communications. A member of the Postal Operations Council's Electronic Products and Services Group, Poste Italianae actively participated in drawing up the recently adopted provisions of the Letter Post Regulations on the digital postmark (see article on page 30), and it is currently working on the creation of an international logo for the digital postmark.

Digital potential

"Our company's success cannot continue unless it is supported by a strong will to change and orient our business towards the future and innovation," says Massimo Sarmi, Poste Italianae's CEO and Managing Director. With this notion in mind, Poste Italianae launched Posteitaliane.mail@ in late 2005. The service targeting the consumer and SOHO markets verifies the integrity of electronic documents and certifies the date and time they were handed over to Poste Italianae. Customers in these markets send an estimated 1.6 billion e-mails a year, millions of which contain sensitive information requiring certification services.

To meet Italian regulations on digital and certified communications, Poste Italianae is developing other digital postmark-based solutions for the business and public sectors. Posta Elettronica Certificata (Certified



Pour satisfaire à la réglementation italienne en matière de communications numériques et d'authentification des communications, la poste italienne élabore d'autres solutions basées sur le cachet postal numérique pour les secteurs privé et public. Le service de courrier électronique authentifié (Posta Elettronica Certificata) est aujourd'hui le seul service postal juridiquement reconnu par la loi italienne pour les communications numériques. C'est l'équivalent électronique du courrier recommandé traditionnel, et tous les organismes publics doivent, depuis le 1^{er} janvier 2006, avoir recours à ce service pour leurs communications électroniques. La poste italienne travaille actuellement à l'intégration d'une solution basée sur le cachet postal numérique dans le service de courrier électronique authentifié. L'objectif est de simplifier et de sécuriser la communication entre les administrations publiques et de réduire les dépenses publiques.

Quant au courrier hybride, le courrier recommandé en ligne (Posta Raccomandata Online), intégré dans l'application Microsoft Office, permet aux clients d'envoyer des envois recommandés portant un cachet postal numérique à partir d'un ordinateur sans avoir besoin de passer par un bureau de poste. Les clients rédigent leurs documents sous Microsoft Word ou Excel et les envoient grâce à la touche «Poste Italiana» de leur barre d'outils. La poste italienne reçoit les lettres électroniques, leur appose un cachet postal numérique, les imprime et les envoie aux destinataires.

Dans le cadre du service Posteitaliane.mail@, un code unique est attribué à un document numérique, puis utilisé pour vérifier l'intégrité du contenu de ce document. En mettant en correspondance le code reçu et celui conservé par la poste italienne, le client peut s'assurer qu'il a reçu un document exactement identique à l'original.

Posteitaliane.mail@ assigns a unique code to a digital document that can then be used to verify the integrity of its content. By matching the code received with the one kept by Poste Italiana, the customer can be sure he received a document that corresponds exactly to the original one.

Nouvelles possibilités à explorer

La poste italienne examine aussi la possibilité de proposer un service de cachets postaux numériques pour répondre aux besoins en matière de communication découlant d'autres procédures commerciales. Les études menées indiquent que plusieurs secteurs d'activité s'intéressent à l'authentification numérique, notamment dans le domaine de la gestion des commandes, des réclamations concernant les commandes, du service après-vente et de la facturation. D'autres possibilités sont envisageables, notamment l'authentification des communications transfrontalières entre les multinationales, par exemple, ou le marketing électronique et les initiatives en matière de service à la clientèle.

La poste italienne procède déjà à des essais dans le secteur de la santé. Les services de santé italiens, publics et privés, génèrent environ 125 millions de certificats médicaux par an, dont 50% concernent des patients externes. La poste italienne a créé un service (Poste Check-up evoluzione) permettant aux patients de recevoir leurs certificats médicaux à l'adresse physique ou électronique de leur choix. Dans ce dernier cas, le document porte un cachet postal numérique. Le service, à l'essai dans un grand hôpital italien, pourrait permettre aux centres médicaux de remettre les certificats aux patients externes de manière plus efficace, de réduire la charge de travail au guichet ainsi que les coûts et de fournir aux patients un service plus rapide et convivial. ■

Traduit par Nathalie Tomlinson

Electronic Mail) is already the only mail service based on digital communication that is recognized as legally certified under Italian law. It is the electronic equivalent of traditional registered mail, and all public institutions must use this service for their electronic communications since 1 January 2006. Poste Italiana is now working on integrating a digital postmark-based solution in the certified electronic mail service. The goal is to simplify and ensure the security of communication to and from public administrations and reduce public expenditure.

In the hybrid mail arena, Posta Raccomandata Online (Online Registered mail), which has been integrated in Microsoft Office, allows customers to send registered mail marked with a digital postmark directly from a computer, without having to go to a post office. Customers write their documents using either Microsoft Office Word or Excel and send them by pressing the "Poste Italiana" button on the toolbar. Poste Italiana receives the electronic letters, marks them with a digital postmark and prints and sends them to the recipients.



New areas to explore

Poste Italiana is also exploring the possibility of offering digital postmarks to respond to communication needs arising from a number of other business processes. Research shows that various business segments have an interest in digital postmark certification, including order management, ordering inquiries and after-sales service and invoicing. Other potential opportunities are cross-border certified communication between multinational companies, for example, or e-mail marketing and customer care initiatives.

Poste Italiana is already testing one service with the health sector. The Italian public and private health services generate about 125 million medical certificates a year, 50% of which are for external patients. Poste Italiana created the service Poste Check-up evoluzione (Poste check-up evolution), which allows patients to receive their medical certificates at the physical or electronic address of their choice. In the latter case, the document is marked with a digital postmark. The service, being tested in one large hospital in Italy, could provide medical centres with a more efficient and effective way to deliver certificates to external patients, reduce medical centres' front office workload and costs, and provide patients with a more timely and user-friendly service. ■

Les services postaux sont-ils séduisants aux yeux des investisseurs?

How attractive are postal services to investors?

By Rhéal LeBlanc

A une certaine époque, le marché financier n'aurait même pas levé les yeux sur le secteur postal. Mais, à mesure que les entreprises postales sont devenues plus compétitives et rentables, les investisseurs ont commencé à en lorgner la silhouette toute en courbes et en rondeurs. Une poignée de postes, la plupart de pays industrialisés, a déjà quitté le giron de l'État dans le cadre d'une première offre publique d'achat ou d'un partenariat avec des investisseurs privés. Qui pouvait imaginer il y a vingt ans que les postes évolueraient dans cette direction? De nouveaux modèles de développement des services postaux émergent, comme ont pu s'en rendre compte les participants à une conférence de haut niveau organisée au siège de l'UPU le 28 avril 2006.

La poste des Pays-Bas – TPG – a été privatisée voilà bientôt vingt ans. L'État allemand détient encore une part de Deutsche Post World Net (DPWN), mais l'essentiel est aux mains d'investisseurs privés et institutionnels du monde entier et ceux-ci finiront par en détenir l'intégralité si les plans de privatisation complète sont mis à exécution. La poste danoise a cédé plus de 22% de son capital à CVC Capital Partners, la plus grosse société européenne de fonds d'investissement privés. Et le Gouvernement japonais se prépare à privatiser la poste nipponne en 2007.

Pourquoi un tel intérêt dans les affaires postales? Selon Martin Ziegenbalg, Directeur des relations avec les investisseurs à DPWN, les investisseurs sont naturellement attirés par le secteur postal du fait de ses besoins en matière de transport. Pour le consultant postal Philip Dobbenberg, la réponse est encore plus simple: il y a dès aujourd'hui, comme il y en aura demain, de l'argent à faire dans les affaires postales.

«Les sociétés d'investissement privées ne sont pas connues pour investir dans des entreprises non rentables, affirme-t-il. Elles savent reconnaître la valeur naissante d'une entreprise et savent comment libérer cette valeur de sa gangue. La part active prise par les sociétés d'investissement direct dans le secteur postal a considérablement amélioré l'attractivité et la crédibilité de ce secteur sur le marché des entreprises.»

Soren Vestergaard, Directeur général de CVC Capital Partners, société qui a acquis, en partenariat avec la poste du Danemark, 50% de La Poste belge, est du même avis: «Le secteur postal est un grand secteur. Les gens n'en perçoivent pas réellement le potentiel. C'est un commerce mûr, et des changements s'annon-

There was a time when the financial market would not give the postal sector the time of day. But as postal companies become more competitive and profitable, investors are increasingly paying attention to the sinuous figure of the postal silhouette. A handful of Posts, mostly in industrialized countries, have already moved from government to public ownership through initial public offerings or private equity partnerships. Who could have imagined 20 years ago that Posts would move in this direction? New development models for postal services are emerging, as participants discovered during a high-level conference at UPU headquarters on 28 April.

The Netherlands' postal service, TPG, has already been privatized for close to two decades. The German government retains some of Deutsche Post World Net (DPWN), but institutional and private investors around the world own a large part of it, and will eventually own all of it, as plans for full privatization continue. The Danish Post has handed over 22% of its capital to CVC Capital Partners, Europe's largest private equity investor. And the Japanese government is moving forward with the privatization of its national Post by 2007.

Why such interest in the postal business? Martin Ziegenbalg, General Director of Investor Relations at DPWN, said during the conference that investors were naturally attracted to the postal sector because of the transportation needs. For postal consultant Philip Dobbenberg, the answer was even simpler: there is money to be earned in today's mail business and that of the future.

“Private equity firms are not known for investing in loss-making businesses,” he said. “They recognize the future value of the company and how to unlock that value. The active role of venture capitalists in the postal sector,” he continued, “has significantly advanced the attractiveness and credibility of the postal sector in the business community.”

Soren Vestergaard, General Director of CVC Capital Partners, which, through its partnership with Post Danmark, acquired 50% of the Belgium Post, agreed. “The postal sector is a great sector. People don't understand its potential. It is a mature business and there are new things coming that could significantly change the business. New technologies, for example, and good management are essential. We want to invest in those situations.”

cent à l'horizon qui pourraient en bouleverser la nature. Les nouvelles technologies, par exemple, et une bonne gestion sont essentielles. Nous voulons investir dans ce genre de situation.»

Le marché devenant de plus en plus concurrentiel, les postes sont de plus en plus nombreuses à chercher des moyens de générer le capital dont elles ont besoin pour asseoir leur position stratégique. Le Directeur de la poste danoise, Helge Israelsen, a déclaré que le partenariat avec CVC Capital Partners avait été l'occasion qu'il attendait pour augmenter la valeur de son entreprise et élargir son activité: «Nous n'aurions pas pu investir dans La Poste belge sans une nouvelle forme de participation dans l'entreprise.»

Identifier le besoin

Ce qui compte avant tout pour les investisseurs, c'est un solide historique de bonne gestion, affirme Jan Stuyt, Directeur de la gestion et des actifs chez ABN Amro: «Le secteur des télécoms est plus séduisant que celui des postes, mais investir dans ce dernier n'est pas sans intérêt.»

Ce qui séduit James Runde, de chez Morgan Stanley, dans le secteur postal, c'est la rencontre simultanée des trois termes concurrence, nouvelles technologies et déréglementation: «Il n'y a pas beaucoup de secteurs qui doivent surmonter ces trois obstacles en même temps et au quotidien.» James Runde pense que le commerce postal est viable, mais, vu la stabilisation des volumes de la poste aux lettres au niveau mondial, seulement à condition de commencer par identifier correctement les besoins de la clientèle et d'imaginer une activité qui y répondra de manière satisfaisante. «Qui imaginait qu'on aurait besoin de Google ou d'iPod? Le secteur postal doit rester près de sa clientèle et découvrir quels sont ses besoins. L'activité suivra d'elle-même.»

Les investisseurs privés représentent-ils une bénédiction ou le cheval de Troie? Les opinions varient, mais il est clair que le secteur postal est entré dans une nouvelle ère où, comme l'a souligné Mike Richardson, Directeur des relations avec les investisseurs à TPG, la concurrence, la technologie et la régulation sont les principaux ressorts du secteur. Et le seul moyen de rester dans la course, à son avis, est d'être innovant, créatif et tourné vers l'expansion. C'est une formule qui semble en tout cas marcher pour TPG, puisque l'entreprise, présente dans sept pays en dehors des Pays-Bas, a maintenu le prix des timbres au-dessous du niveau de l'inflation et connaît un taux de croissance de 20%. Passez la monnaie! ■

With the marketplace becoming increasingly competitive, more and more Posts are looking for ways to generate the capital they need to secure their strategic position. Post Danmark Chief Executive Officer Helge Israelsen said that partnering with CVC Capital Partners was the opportunity he was looking for to increase the value of his company and expand the business. "We would not have been able to invest in Belgium Post without a new kind of ownership in the company."

Finding a need

Above all, strong management with a proven track record has to be a basic prerequisite for investors, stressed Jan Stuyt, General Director of Management and Assets at ABN Amro. "Telecoms are sexier than the postal sector, but it is quite an interesting business to invest in."

For Morgan Stanley's James Runde, the postal sector is particularly alluring because it has to deal with competition, the development of new technology and deregulation all at the same time. "There aren't many sectors that have to deal with these issues altogether in their day-to-day operations." He believes that Posts can offer a viable business, but as letter-post volumes worldwide stabilize, it all starts with identifying customer needs properly and coming up with a business that satisfies those needs. "Who knew there was a need for Google or iPod? The postal sector must stay close to its customers and figure out what their needs are. Then you have a business."

But as venture capitalists enter the postal sector, should they be seen as a blessing or simply a wolf in sheep's clothing? Opinions may vary, but it is clear that the postal industry has entered a new era, pointed out Mike Richardson, TPG's General Director of Investor Relations, who added that competition, technology and regulation were indeed major drivers in the industry. And the only way to be part of the game, in his opinion, is to be innovative, creative and expansion driven. It is a formula that seems to be working for the company, which is active in seven countries other than the Netherlands, has kept the price of stamps below inflation and is delivering a 20% profitable growth rate. Ker-ching! ■

Traduit par Xavier Perret

Dialogue avec/ *Face-to-face with* Arthur Kafando



Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'Arthur Kafando n'a pas froid aux yeux. En poste depuis 2001, le Directeur général de SONAPOST a sorti l'opérateur postal public du Burkina Faso du marasme financier dont il souffrait pour orienter l'entreprise résolument vers l'avenir. En valorisant la modernisation et la rentabilité, la qualité de service, l'utilisation des nouvelles technologies et la proximité des services postaux. Consacrée entreprise de l'année en 2005 par la presse locale, SONAPOST affichait un bénéfice net de 384 millions de XOF (presque 764 000 USD) cette année-là, une croissance de plus de 146% par rapport à l'année précédente. Friand des nouvelles technologies, Arthur Kafando compte bien s'en servir pour continuer ses projets de modernisation. Mais jamais au détriment de sa mission première: assurer un service postal public et se rapprocher de sa clientèle, même s'il faut parfois établir des bureaux de poste dans des endroits peu rentables.

Union Postale: Quels facteurs ont contribué aux bons résultats de 2005?

Arthur Kafando: D'abord, nous avons amélioré notre productivité et la qualité de service. Nous avons ensuite convaincu nos clients que leur courrier était traité dans de bonnes conditions et acheminé avec sécurité, rapidité et régularité. Petit à petit, leur confiance en nous s'est rétablie. Le nouveau service Post'Eclair, à délais garantis, a aussi positivement marqué le public. Enfin, pour les services financiers, nous avons sécurisé et rentabilisé l'épargne des tiers en faisant des placements porteurs. Voilà autant d'éléments qui, combinés avec une meilleure gestion de notre trésorerie et un effort de réduction de nos charges, ont conduit à de bons résultats.

To say that Arthur Kafando is a man with a mission would be an understatement. As Director General of SONAPOST since 2001, he has pulled Burkina Faso's public postal operator out of the financial doldrums and set it squarely on the path to the future, by focusing on modernization and profitability, quality of service, the use of new technologies and postal service proximity. Named business of the year by the local media in 2005, SONAPOST recorded a net profit of 384 million francs CFA (almost 764,000 USD) last year, representing growth of over 146% compared to 2004. Arthur Kafando is keen on new technology, and he plans to make optimum use of it as he carries forward his modernization plans, though never to the detriment of SONAPOST's primary mission: that of providing a public service and getting closer to its customers, even if that sometimes means setting up post offices in unprofitable locations.

Union Postale: What factors contributed to the good results for 2005?

Arthur Kafando: First of all, we improved our productivity and quality of service. Then we showed our customers that their mail was handled under good conditions and transported securely, rapidly and regularly. Little by little, we regained our customers' trust. Our new time-certain service Post'Eclair was also positively received by the public. And lastly, in the case of our financial services, we ensured the security and profitability of our savings services through sound investments. All this, combined with better cash management and a cost-reduction drive, has yielded good results.

Arthur Kafando,
Directeur général
de
SONAPOST

Director General
of
SONAPOST

Interview par
Rhéal LeBlanc

Union Postale: Comment les besoins de la clientèle évoluent-ils dans votre pays?

Arthur Kafando: Un peu comme ailleurs: avec des besoins de rapidité, de qualité et d'innovation. Le chiffre d'affaires provenant des particuliers est un peu en régression en raison de l'évolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Leurs besoins se sont mutés vers une communication plus rapide – téléphonie mobile, Internet, etc. Malgré cela, le contrat de performance conclu avec l'Etat nous oblige à installer des bureaux de poste, indispensables pour les populations rurales, dans les nouvelles circonscriptions administratives. Il nous en reste quatre à couvrir d'ici à 2009. Nous n'avons pas la certitude que ces bureaux seront rentables, mais l'Etat, selon le contrat, doit appuyer la mise en place de ces infrastructures. Le réseau postal va se densifier dans les zones urbaines, qui se peuplent très vite, afin de capter les clients potentiels. Les populations ont besoin d'une infrastructure comme la poste pour communiquer et effectuer des transferts de fonds. Par exemple, nous venons d'ouvrir un bureau dans une zone cotonnière potentiellement très riche. Le Burkina Faso, le Mali, le Bénin, la Côte d'Ivoire et le Tchad sont de grands pays producteurs de coton. Les travailleurs disposent d'importants revenus après les récoltes, mais les structures pour conserver ces fonds n'existent pas dans ces zones. La poste leur propose donc ses services.

Mais là où la bataille de la réussite se fera, c'est avec la clientèle commerciale. De nouveaux besoins existent et les volumes augmentent, mais la concurrence est rude. Les entreprises veulent des formules entières, comme la prise en charge complète de la collecte, de l'acheminement et de la remise de leur courrier. Nous avons donc lancé un service consistant à aller chercher le courrier directement dans l'entreprise, à le traiter et à l'expédier. Nous équipons aussi les entreprises de machines à affranchir et avons vu nos revenus s'accroître considérablement. Nous avons aussi fixé des prix favorables pour les journaux et les imprimés. A l'avenir, nous nous concentrerons sur les entreprises dont le volume de courrier nécessite des affranchissements importants.

Union Postale: La poste du Burkina Faso est-elle confrontée à une forte concurrence?

Arthur Kafando: Nous sommes confrontés à une concurrence de toutes parts. Les compagnies de transport de voyageurs se sont immiscées dans la collecte et la distribution du courrier sous monopole. Il est facile pour un Burkinabè de recevoir ou d'accepter un pli lorsqu'il se rend d'un point à un autre. Il ne se pose pas de question sur la sécurité ou la responsabilité qui lui incombent en faisant cela. Par ailleurs, de nombreuses entreprises de messagerie internationales nous ont demandé un agrément pour livrer le courrier express national. Vous rendez-vous compte de la prise en état de la poste, surtout par une concurrence structurée? Pour les services financiers, il n'y a pas de monopole;

Union Postale: How are customers' needs evolving in your country?

Arthur Kafando: In much the same way as in other countries: they are looking for speed, quality and innovation. Our income from private customers is falling slightly with the growth of new information and communication technologies. These customers' needs have shifted towards faster modes of communication – mobile phones, the Internet, etc. In spite of this, under the performance contract signed with the State we are obliged to set up post offices – an essential link for rural communities – in the country's new administrative zones. We still need to provide four zones with offices by 2009. We are not sure whether these offices will be profitable, but under the terms of the contract, the State has to provide support for the establishment of the infrastructure. The Post will work to develop a dense network in urban areas, whose population is growing rapidly, in order to attract potential customers. The population requires an infrastructure such as the Post to communicate and transfer funds. For example, we have just opened an office in a potentially affluent cotton-growing area. Burkina Faso, Mali, Benin, Côte d'Ivoire and Chad are all major cotton producers. Workers earn significant sums at the end of the harvest period, but local savings facilities are currently lacking. The Post is therefore offering its services.

But the real battle is for commercial customers. New needs have emerged and volumes are growing, but competition is fierce. Businesses are looking for total solutions, such as the handling of their mail from collection and forwarding right through to delivery. We have therefore launched a service whereby mail is collected direct from the business, processed and forwarded. We are also providing businesses with franking machines, and have seen our income rising considerably. Favourable rates have also been set for newspapers and printed matter. In the future, we plan to focus on businesses whose mail volumes represent large sums in postage.

Union Postale: Does the Burkina Faso Post face stiff competition?

Arthur Kafando: We face competition from all quarters. Public transport companies have tapped into our monopoly mail collection and delivery market. It is easy for a Burkinabe to receive or agree to carry a letter when travelling from one place to another. He or she doesn't consider the security or liability aspects of agreeing to provide this service. In addition, numerous international courier firms have asked us to certify them to deliver domestic express mail. So you can see the pressure we are under, particularly from a well-organized competition. For financial services, there is no monopoly; we compete directly with banks and decentralized financial systems, but in my view we are holding our own.

nous rivalisons directement avec les banques et les systèmes financiers décentralisés, mais, à mon avis, nous tirons notre épingle du jeu.

Union Postale: Quel est le volume de courrier transporté par ces entrepreneurs privés?

Arthur Kafando: Puisque ces entreprises exercent leurs activités dans l'illégalité et faute de régulateur, nous ne disposons pas d'informations fiables à ce sujet. Toutefois, nous savons que l'une des entreprises de transport les plus en vue engendre des revenus de plus de 300 millions de XOF grâce au transport du courrier. Comparativement aux 947 millions de XOF que nous réalisons avec les affranchissements, c'est un concurrent assez sérieux.

Union Postale: N'avez-vous aucun recours juridique?

Arthur Kafando: Un décret nous concède le monopole de la lettre pesant moins de 2 kilogrammes et les imprimés et les journaux pesant moins de 1 kilogramme. Cependant, il ne semble pas dissuasif. J'ai rencontré personnellement toutes les entreprises de transport pour leur dire jusqu'où elles pouvaient aller, et nous avons demandé aux autorités de nous aider à effectuer des contrôles. Jusqu'à présent, cela n'a pas suffisamment porté ses fruits. La réforme postale et la mise en place d'un régulateur devraient assainir les relations entre l'opérateur public et les opérateurs privés. Mon désir le plus ardent, c'est que la nouvelle loi sur le secteur postal soit adoptée afin que nous puissions y voir plus clair.

Union Postale: Où en est ce chantier?

Arthur Kafando: Le Ministère des postes et des technologies de l'information et de la communication travaille avec la Banque mondiale pour définir la stratégie de réforme du secteur, élaborer une loi de réglementation basée sur la déclaration de politique sectorielle du Gouvernement, identifier les conditions pour la mise en place d'un régulateur et proposer un plan de réforme institutionnelle des services financiers postaux. Ce programme renforcera la réforme déjà entreprise et constituera un atout pour la modernisation de notre poste.

Union Postale: Quelles nouvelles possibilités les nouvelles technologies vous ont-elles données?

Arthur Kafando: L'un de nos défis consiste à faire de la poste une entreprise moderne en utilisant les nouvelles technologies, qui constituent bien plus une opportunité qu'une menace. Aussi avons-nous aménagé plus d'une dizaine de cyberpostes (espaces de navigation) dans les bureaux importants du pays, devenus des points de ralliement pour toutes les couches de la population. Par ailleurs, nous exploitons IFS pour les transferts de fonds et IPS Light pour le suivi et la localisation des envois enregistrés, des dépêches et des colis. Ces technologies ont amélioré la qualité de nos prestations et nous ont mis davantage en confiance avec les clients.

Union Postale: What volume of mail is transported by these private entrepreneurs?

Arthur Kafando: As these firms are operating illegally and in the absence of a regulator, we have no reliable information on this subject. However, we know that one of the country's highest-profile transport firms generates income of more than 300 million francs CFA by transporting mail. Compared to the 947 million francs CFA we receive from postage charges, this represents fairly serious competition.

Union Postale: Do you have no legal redress?

Arthur Kafando: The government decree granted us a monopoly for letters under 2 kg and newspapers under 1 kg, but our competitors appear to carry on regardless. I have personally met with all the transport firms to tell them how far they could go, and we have asked the authorities to help us carry out checks. Up to now, none of this has had sufficient impact. But postal reform and the setting-up of a regulator should put relations between the traditional operator and private operators back on a proper footing. My dearest wish is for the new law on the postal sector to be adopted, so that the situation is clarified.

Union Postale: How is this work progressing?

Arthur Kafando: The Ministry of Posts and Information and Communication Technology is working with the World Bank to define a reform strategy for the sector, develop regulatory legislation based on the Government's sectoral policy declaration, identify conditions for the establishment of a regulator and propose an institutional reform plan for the postal financial services. This programme will strengthen the reform already undertaken, and serve to boost the modernization of our Post.

Union Postale: What new possibilities has new technology opened up for you?

Arthur Kafando: One of the challenges for us is to make the Post a modern business through the use of new technology, which represents an opportunity much more than a threat. We have thus fitted out more than 10 cyberpostes (Internet areas) in the country's biggest offices, which have drawn users from all sections of the population. We are also running IFS for fund transfers and IPS Light for tracking and tracing of registered mail items and of dispatches and parcels. These technological tools have helped us to improve the quality of our services and increased customer confidence.



Union Postale: Qu'en est-il des cyberkiosques installés il y a trois ans en collaboration avec La Poste française?

Arthur Kafando: Ils sont en activité dans deux bureaux de poste à Ouagadougou et à Ziniare. L'un de ces sites assure la téléformation entre deux lycées professionnels, l'un en France et l'autre au Burkina Faso. Mettre en place un cyberkiosque est facile, mais la technologie reste coûteuse. La Poste française a changé d'orientation avec les cyberkiosques, mais l'expérience nous a montré qu'il était possible, dans un pays où l'infrastructure des télécommunications n'atteint pas toutes les localités et où les moyens sont limités, de mettre en place une solution Internet. Nous travaillerons à sensibiliser les autorités et les acteurs du développement local à la possibilité de fédérer les besoins de partenaires potentiels tels que les hôpitaux, les lycées ou les groupements de villageois dans des localités où on ne trouve parfois que la poste. Ce genre de partenariat pourrait être porteur pour le développement local.

Union Postale: En 2005, vos résultats en matière de qualité de service international mesurés par l'UPU étaient exemplaires comparativement à d'autres pays africains. Quelles mesures prenez-vous pour améliorer la qualité de service?

Arthur Kafando: Le courrier physique reste notre métier de base. C'est pourquoi nous nous concentrons sur une amélioration continue de la gestion du courrier. Nous avons mis en place un meilleur système d'organisation de l'acheminement des envois qui nous permet de desservir les grandes villes et les villes secondaires chaque jour et d'assurer la liaison entre les grands centres urbains deux fois par jour. Aujourd'hui, 80% du courrier entre les grandes villes est distribué selon la norme J + 1. Du Burkina Faso vers la France et la Côte d'Ivoire, principaux pôles de notre trafic, nous assurons cinq expéditions par semaine. Nous avons aussi normalisé les procédés et formé notre personnel afin d'améliorer ses connaissances de l'activité du courrier. Enfin, nous exploitons toutes les possibilités offertes par les lignes aériennes pour ce qui est des liaisons internationales et sous-régionales.

Union Postale: Jusqu'à 60% des résultats de la poste proviennent des services financiers. Comment allez-vous développer les services de transferts de fonds?

Arthur Kafando: C'est exact. SONAPOST assure la gestion des centres de caisse d'épargne et des chèques postaux, en plus des services de transferts de fonds. Ce sont les premiers services postaux de base offerts aux populations. La confiance y demeure avec des dépôts en croissance, mais notre offre doit répondre encore

Union Postale: What about the cyberkiosks installed in conjunction with the French Post three years ago?

Arthur Kafando: These are operating in two post offices in Ouagadougou and Ziniare. One of these sites provides distance learning facilities between two vocational schools: one in France, the other in Burkina Faso. Setting up a cyberkiosk is easy, but the technology remains expensive. The French Post has changed its policy with regard to cyberkiosks, but experience showed us that it was possible, in a country whose telecommunications infrastructure does not reach every locality and where resources are limited, to put an Internet solution in place. We are working to make the authorities and local development players aware of the potential role of the post office, which in some localities may be the only link with the outside world, in meeting the needs of partners such as hospitals, schools or rural communities. This type of partnership could serve as a driver for local development.

Union Postale: In 2005, your international quality of service results, as measured by the UPU, were exemplary compared with those of other African countries. What measures are you taking to improve quality?

Arthur Kafando: Physical mail remains our core activity. For this reason, we are focusing on continued improvement of our mail management. We have put in place a better organizational system for the forwarding of items, enabling us to serve major and secondary towns each day and link the main urban centres twice a day. Today, 80% of mail between the major towns is delivered the next working day. From Burkina Faso to France and Côte d'Ivoire – our primary traffic links – we send five dispatches a week. We have also standardized our procedures and trained staff so as to improve their knowledge of the mail business. And we take advantage of every opportunity offered by airlines in terms of international and sub-regional links.

Union Postale: Up to 60% of your Post's revenue comes from financial services. How do you plan to develop your fund transfer services?

Arthur Kafando: That's true; SONAPOST manages savings bank and Giro centres, along with fund transfer services. These are the primary basic postal services offered to the population, and they remain a trusted facility, with deposits on the rise. But we need to bring our services into line with customer expectations. Deposits held by the Giro centre amount to over 10 billion francs CFA, with those of National Savings Bank topping 46 billion. Fund transfers by "Teliman" money order (domestic service) saw growth, in terms both of



mieux aux attentes des clients. Les dépôts au centre des chèques postaux se montent à plus de 10 milliards de XOF et ceux de la Caisse nationale d'épargne à plus de 46 milliards. Le nombre et le montant des droits de commission des transferts de fonds par mandat Teliman (service national) ont augmenté de près de 400% entre 2003 et 2005. A l'avenir, notre objectif est de restructurer nos centres financiers pour en faire de véritables institutions financières.

Sur le plan international, nous avons des accords avec certains pays pour l'utilisation du réseau IFS de l'UPU et nous sommes un agent Western Union. Nous envisageons aussi d'utiliser tout système de transferts nécessaire afin de répondre aux besoins de la diaspora burkinabè. Par exemple, avec 3 millions de Burkinabè en Côte d'Ivoire, ce pays constitue notre principal partenaire pour les transferts de fonds. Aujourd'hui, la suspension de nos services des mandats avec La Poste ivoirienne nous pénalise fortement. Nous utilisons en outre le service Money Express, en espérant une reprise des relations avec La Poste ivoirienne dans un avenir proche.

Union Postale: Vous utilisez IFS. Qu'en pensez-vous?

Arthur Kafando: (Rires) Un coup de cœur et un coup de gueule. Je lève mon chapeau à l'UPU, car elle a imaginé une solution au moment où on abandonnait le mandat télégraphique. Sans IFS, nous chercherions encore notre voie et perdriions des parts de marché. Mais ce doit être une solution performante. Pour les acteurs principaux d'IFS, l'effort doit être constant pour que la qualité de service à destination soit excellente. Le développement des systèmes de transferts se fait très rapidement et, à défaut de qualité, les clients vont se reporter sur d'autres systèmes.

Union Postale: Que vous réserve l'avenir? Quels seront vos plus grands défis au cours des cinq prochaines années?

Arthur Kafando: Il n'y a que le travail bien fait et la rigueur qui peuvent permettre aux entreprises postales d'aller de l'avant. Nous devons gérer nos postes comme des entreprises privées, malgré notre obligation de service public. Notre plan stratégique nous donne ces axes et nous allons nous investir dans sa mise en œuvre. Nous allons sauvegarder notre mission de service public et devenir un véritable service de proximité, tout en combinant cet objectif avec la rentabilité. Nous continuerons de renforcer la qualité de service et d'améliorer la compétitivité de l'entreprise. Il nous faut aussi sauver les emplois. Nous sommes des pays à forte croissance démographique, avec une population très jeune, d'où des problèmes d'emploi. En tant qu'entreprise publique, il faut appuyer la politique de l'emploi du Gouvernement. Si nous remplissons ces objectifs avec rigueur, je suis sûr qu'en cinq ans, avec la réforme, nous serons une entreprise moderne et exemplaire utilisant les nouvelles technologies comme levier de développement. ■

numbers of orders and amounts of commission generated, by 400% between 2003 and 2005. In the future, our objective is to restructure our financial centres to make them fully fledged financial institutions.

Internationally, we have signed agreements with certain countries to use the UPU IFS network, and we are a Western Union agent. We plan to make use of whatever transfer systems are necessary to respond to the needs of the Burkinabe Diaspora. For example, with three million of our citizens in Côte d'Ivoire, that country represents our principal corridor for fund transfers. At present, the suspension of our money order exchanges with the Ivorian Post is hitting us hard. We are also using the Money Express service, but hope to re-establish relations with the Ivorian Post in the near future.



Union Postale: You use IFS. What do you think of it?

Arthur Kafando: (Laughs) Definitely mixed feelings! I take my hat off to the UPU for coming up with a solution just as the telegraphic money order was being abandoned. Without IFS, we would still be trying to find our way, and losing market share in the process. But the solution has to perform. For the main IFS players, it is a constant struggle to ensure excellent quality of service in the destination country. Other fund transfer systems are being developed very rapidly, and if the quality is not there, customers will switch to rival systems.

Union Postale: What does the future hold for you? What will be the greatest challenges you face over the coming five years?

Arthur Kafando: Only a job well done, with rigour, will enable postal businesses to move forward. In spite of our public service obligations, we need to run our Posts like private businesses. Our strategic plan is steering us down this path, and we plan to invest in its implementation. We shall safeguard our public service mission and become a true proximity service, but we will combine this objective with that of profitability. We shall carry on raising our quality of service and improving the competitiveness of the business. We must also preserve jobs. Ours is a country with strong demographic growth and a very young population, which is a recipe for unemployment. As a public enterprise, we must support the Government's employment policies. If we fulfil these objectives with rigour, I am sure that in five years' time, with the reform in place, ours will be an exemplary modern business using new technology as a driver for development. ■

Translated by Mark Prosser

Le plus ancien bureau de poste au monde

The oldest post office in the world

By Iain Lundy

La petite ville de Sanquhar, dans le Dumfriesshire, a ceci en commun avec nombre d'autres petites villes d'Écosse: ses origines sont lointaines – elles remontent au VIII^e siècle – et elle a depuis longtemps passé son heure de gloire. De ce riche passé, la ville, située dans un décor exquis, conserve les ruines d'un remarquable château. Hormis cela, Sanquhar n'est plus aujourd'hui qu'une petite bourgade tranquille et anodine.

Enfin, anodine seulement si vous ne prenez pas le temps d'explorer. Glissant sur l'aspect propre du centre-ville, avec ses boutiques, son salon de thé et ses distributeurs de billets, le regard s'arrête sur un bâtiment de la grand-rue. Ce bâtiment peut cependant s'enorgueillir de quelque chose d'unique, car si vous envoyez une carte postale de Sanquhar, vous le ferez depuis le plus vieux bureau de poste du monde.

C'est là un de ces petits faits peu connus qui vous arrêtent et vous interpellent: pourquoi ici? Des centaines de milliers de bureaux de poste que l'on trouve dans les villes et villages du monde entier, pourquoi le plus vieux se trouverait-il dans une petite ville pittoresque nichée au creux de la vallée de la Nith, en Écosse?

The town of Sanquhar in Dumfriesshire is like many small towns dotted around Scotland. It is old – in this case dating back to the 8th century – and is long past its heyday. It has a wealth of history, including a striking castle ruin, and lies amid exquisite scenery. A quiet and unremarkable little place nowadays, its glory lies in the past.

Unremarkable, that is, unless you take the time to explore. Try looking beyond Sanquhar's pretty town centre with its shops, tearoom and cash machines to a building on the town's High Street. It can boast something truly remarkable. For if you send a postcard from Sanquhar Post Office you will have sent it from the oldest post office in the world.

It is one of those little-known facts that makes you stop and wonder – why here? Of all the hundreds of thousands of post offices in towns and villages throughout the world, why is the oldest in a quiet picturesque town nestling in Scotland's Nith Valley? There is no true answer, it wasn't planned and like so many odd facts and figures, just happened that way. It does, however, owe its existence to a long-gone society, in which the local aristocracy held enormous influence and the strategic location of towns like Sanquhar (pronounced SANK-er) was a matter of great importance.

Sanquhar people are proud of their town's history. The post office has been operating continuously since 1712, eight years longer than its closest rival, in the Swedish capital Stockholm. The third oldest, in Santiago, Chile, opened a full 60 years after the office in Sanquhar.

The Sanquhar post office had long been accepted as the oldest in Britain and was thought to date from 1763, but research carried out around 15 years ago by postal historian James Mackay revealed it has been operating since 1712 – making it the oldest in the world.

Ken Thompson, who has owned and operated the post office for the last 17 years, says: "We are looking at a different history, a different perspective on life, one that does not exist today."

At the time the post office started, the Crowns of England and Scotland had not long been united. There was considerable activity in the border areas of both lands and one of the most important and influential families of the day was the Crichton family, who owned Sanquhar Castle.

In 1712 a service known as the Nithsdale cross-post was established with mail-runners on horseback deliv-



Il n'y a pas de véritable réponse à cette question; la chose n'a pas été planifiée et, comme autant d'autres faits et chiffres étonnants, il se trouve simplement qu'il en va ainsi. Mais ce bureau doit tout de même son existence à celle d'une société – disparue depuis longtemps – dans laquelle l'aristocratie locale jouissait d'une énorme influence et où l'implantation stratégique de villes comme Sanquhar (à prononcer Sanker) avait une importance cruciale.

Les habitants de Sanquhar sont fiers de l'histoire de leur ville. Le bureau de poste y fonctionne depuis 1712, huit ans de plus que son plus proche rival, celui de Stockholm (Suède). En troisième position, on trouve celui de Santiago (Chili), ouvert soixante ans après celui de Sanquhar.

Le bureau de poste de Sanquhar porte depuis longtemps le titre de plus vieux bureau de poste de Grande-Bretagne, et l'on pensait qu'il datait de 1763, jusqu'à ce que des recherches menées il y a une quinzaine d'années par l'historien des postes James Mackay révèlent qu'il fonctionne en fait depuis 1712, ce qui en fait le plus vieux du monde.

Comme le dit Ken Thompson, propriétaire et exploitant du bureau depuis dix-sept ans: «C'était un autre temps, une autre façon de considérer la vie, qui n'existent plus aujourd'hui.»

À l'époque à laquelle le bureau de poste a commencé d'opérer, les couronnes d'Ecosse et d'Angleterre n'étaient pas unies depuis bien longtemps. La région frontalière connaissait alors une forte activité, et une des familles les plus importantes et les plus influentes de la région était celle des Crichton, propriétaire du château de Sanquhar.

En 1712, un service de courriers à cheval a vu le jour pour assurer les échanges de correspondances entre les propriétaires terriens des deux côtés de la frontière anglo-écossaise. À en croire Ken Thompson, il s'agissait en fait d'un réseau d'espions et, dans ce cas, quelle meilleure plate-forme de transit trouver que Sanquhar, demeure des influents Crichton, et commodément située entre les deux villes les plus importantes de Dumfries et de Cumnock.

«C'était la toute première forme de service postal et elle était réservée à l'aristocratie, affirme M. Thompson. Cette maison était à l'origine un relais de poste: les voitures y faisaient halte, on y trouvait des chevaux frais pour les attelages et on y recevait le courrier. Elle appartenait aux Crichton et ne ressemblait en rien à ce qu'on imagine être une poste aujourd'hui.

ering messages among the landed gentry on both sides of the Scottish-English border. According to Thomson, it was effectively a “spy network”, and where better for its hub to be located than in Sanquhar, home of the influential Crichtons and handily placed between the larger towns of Dumfries and Cumnock.

“It was the earliest form of post and it was confined to the aristocracy,” says Thompson. “This house was originally a place where coaches halted and fresh horses were available and it was set up to receive mail. It belonged to the Crichton family and was nothing like we imagine a post office today. Nor was it the first of its kind but it's the oldest one to have survived. We have stayed the course, we have been here from the beginning.”

The Crichtons fell out of favour in the late 18th century and the dominant landowners in the area became the Buccleuch family of Thornhill. By that time, however, a postal service was becoming an established part of life and, as Thompson says: “No-one paid much notice to this building but as one of its lives as a post office was waning and dying, its other life as a post office was growing.”

Photo: British Postal Museum and Archive



Tout le courrier partant, y compris le courrier international, porte ce cachet spécial.

All outgoing mail, including international mail, carries this special post-mark.



Elle n'était pas non plus la première du genre, mais c'est la plus ancienne encore debout. Nous avons parcouru du chemin; nous sommes là depuis le début.»

Les Crichton sont tombés en disgrâce à la fin du XVIII^e siècle, et la famille Buccleuch, de Thornhill, est devenue le principal propriétaire terrien de la région. Mais déjà, à cette époque, le service postal était entré dans les mœurs et, comme le dit M. Thompson: «Ce bâtiment est passé d'une vie de bureau de poste à une autre sans jamais attirer l'attention.»

Robert Burns, barde national écossais, qui a vécu à la fin du XVIII^e siècle, était un grand ami du propriétaire du bureau de poste de Sanquhar, et la cheminée du salon est faite de bois d'ormes provenant des terres de Burns à Ellisland, non loin de Dumfries.

L'importance historique du bureau de poste de Sanquhar est reconnue par Royal Mail: en effet, Ken Thompson est le seul receveur des postes de Grande-Bretagne autorisé à apposer sur les lettres et cartes postales expédiées depuis son bureau de poste le timbre à date portant la mention «Sanquhar "1712" Dumfriesshire».

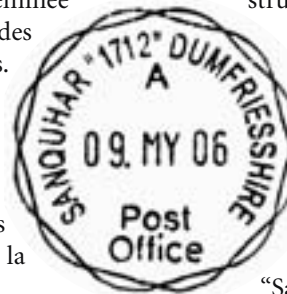
Traduit par Xavier Perret

De gauche à droite: Le receveur des postes de Sanquhar, Ken Thompson, en compagnie des facteurs David McGregor et Ian Nelson.

From left to right: Sanquhar Postmaster Ken Thompson with postmen Davie McGregor and Ian Nelson.

When Scotland's national bard Robert Burns was alive in the latter part of the 18th century he was great friends with the owner of Sanquhar post office, and the fireplace in the living room of the building was constructed from elm trees grown by Burns at his farm at Ellisland Farm, near Dumfries.

Sanquhar post office's historical importance is recognised by Royal Mail. Thompson is the only postmaster in Britain allowed to date-stamp letters and cards sent from his post office with the frank "Sanquhar "1712" Dumfriesshire".



Marque d'affranchissement de guichet utilisée pour timbrer à date le courrier local.

Counter frank mark used for stamping local mail.

Faits et chiffres

Le bureau de poste de Sanquhar, servant aussi de logement à Ken Thompson, dessert une zone rurale de quelque 2500 habitants. Il est ouvert tous les jours, sauf les dimanches, et la demi-journée seulement les jeudis et les samedis. Outre les services de la poste aux lettres et des colis postaux, le bureau assure aussi le versement des pensions, propose des services bancaires, des produits d'épargne et d'assurance et attribue les numéros d'immatriculation des véhicules. Situé sur un chemin de grande randonnée reliant Port Patrick, sur la mer d'Irlande, à Cocksburnpath, sur la mer du Nord, le bureau de poste voit s'arrêter de nombreux touristes. M. Thompson encadre six facteurs, un assistant administratif et deux préposés au guichet. Chaque semaine, 20 000 à 30 000 envois arrivent au bureau, 2000 grandes enveloppes, 200 colis et quelque 70 envois à distribution spéciale. ■

Facts and figures

The Sanquhar post office, which doubles as Ken Thompson's home, serves a rural area with a population of about 2,500. The post office is open every day, except Sundays, with half-days on Thursdays and Saturdays. Aside from mail and parcel services, the post office provides pension payments, banking services, savings and insurance products and vehicle licenses. As it is located on a cross-country walking trail from Port Patrick on the Irish Sea to Cocksburnpath on the North Sea, the post office serves many tourists passing by. Thompson supervises six postmen, an office assistant and two counter assistants. Every week, the office receives between 20,000 and 30,000 mail items, 2,000 flat packets, close to 200 parcels and about 70 special delivery items. ■



Nouveau look à la veille du centenaire

Par Jérôme Deutschmann

Turning 100 with a new look

Le coupon-réponse international (CRI) fait peau neuve. Deux doigts sur le point de se rejoindre dans l'encadrement d'un timbre-poste, clin d'œil à l'œuvre célèbre de Michel-Ange décorant le plafond de la chapelle Sixtine, traduisent la symbolique postale de la communication et de l'échange, propre à cette transaction postale. Cette image illustre le produit postal qui s'apprête à fêter en 2007 son centenaire.

C'est à l'issue d'un concours organisé par le Bureau international pour trouver une illustration au CRI que l'œuvre présentée par l'Ukraine a été sélectionnée parmi 15 autres propositions de postes participantes. Ce sont les 40 Pays-membres du Conseil d'exploitation postale qui ont arrêté leur choix lors d'un vote le 6 avril dernier.

Son auteur, Volodymyr Taran, est diplômé de l'Institut polytechnique de Kiev. Graphiste professionnel, il a illustré de nombreux ouvrages de fiction pour enfants, participé à la conception de bandes-film, peint, réalisé des décors intérieurs et dessiné du mobilier. Dernièrement, ses illustrations de pièces de monnaie lui ont valu deux prix consécutifs au concours international de design numismatique, organisé au Japon. L'artiste ukrainien s'est inspiré de l'œuvre de Michel-Ange en réponse au thème du concours: «Le timbre-poste, vecteur de communication».

Ce nouveau CRI, dénommé Beijing modèle n° 2, sera commercialisé dans plus de 70 pays dès le 1^{er} juillet 2006. Il sera échangeable jusqu'au 31 décembre 2009 dans tous les Pays-membres de l'Union.

Pour la petite histoire

Selon les derniers chiffres, cette valeur postale échangeable contre un ou plusieurs timbres-poste est vendue chaque année dans le monde à 2,2 millions d'exemplaires. Mais quelle est son origine?

The international reply coupon (IRC) is getting a makeover. Two fingers about to touch, framed in a postage stamp – this image inspired by the famous Michelangelo work adorning the Sistine Chapel ceiling symbolizes the notions of communication and exchange that the international reply coupon represents. This image appears on the postal product that will celebrate its centenary next year.

In a competition organized by the UPU International Bureau to find a design for the new IRC, the work submitted by Ukraine was selected from among those of 15 other participating Posts. The 40 member countries of the Postal Operations Council made their choice during an official vote taken on 6 April.

The artist who submitted the winning entry, Volodymyr Taran, is a graduate of the Kiev Polytechnic Institute. A graphic artist by profession, Taran has illustrated numerous children's books and has helped design film strips. He also paints and designs interiors and furniture. His recent illustrations for coins earned him two consecutive prizes from the International Coin Design Competition held in Japan. In response to the competition's theme "the postage stamp – a vehicle for communication", the Ukrainian artist found his inspiration in the work of Michelangelo.

The new reply coupon, called Beijing model No. 2, will be sold commercially in more than 70 countries from 1 July 2006, and will be exchangeable up to 31 December 2009 in all Union member countries.

A little history

According to the latest figures, 2.2 million of these postal instruments, exchangeable for one or more postage stamps, are sold every year worldwide. But where did the coupon originate?



Dès la fin du XIX^e siècle, la question de payer d'avance la taxe postale à une correspondant dont on attendait la réponse était récurrente. L'entier postal accompagné d'une réponse payée était une solution, mais il n'était valable que pour le régime intérieur et se limitait aux quelques lignes de correspondance que proposait la surface de l'entier postal. Il fallait prévoir une solution à l'échelle internationale permettant l'échange du CRI par un bureau de poste d'un pays étranger contre un timbre-poste.

C'est une décision prise lors du Congrès de Rome 1906, qui institua le CRI, échangeable à l'époque contre des timbres-poste à hauteur de 25 centimes-or dans les Pays-membres ayant signé l'«arrangement».

Au fil des Congrès, sa validité, son prix de vente minimal ainsi que la notion de l'échange de timbres-poste sont largement débattus, mais ce n'est qu'en 1974 que les pays s'entendent sur l'unicité du CRI, le libellé du texte et sa valeur comptable fixée à 1 franc-or. En 1994, sa valeur d'échange est fixée en droits de tirage spéciaux, un instrument monétaire international déterminé par rapport à un panier de monnaies. Chaque pays détermine néanmoins son propre prix de vente selon les taxes d'affranchissement correspondant à une lettre-avion ordinaire de 20 grammes expédiée à l'étranger.

Un coupon différent en 1999

Le support du coupon et son filigrane ont eux aussi évolué. Le chanvre fin et blanc filigrané a fait place à un papier traditionnel plus résistant et pouvant être traité mécaniquement. Le filigrane était à l'origine imprimé par un rouleau-égoutteur, puis par le procédé de la plaque. Les symboles de l'hémisphère et du pigeon, dessinés par Grasset dès la première illustration, ont été repris jusqu'à l'adoption du modèle de Beijing n° 1 en 1999. Le CRI a dès lors subi un lifting plus radical: une nouvelle couleur afin de le différencier de l'ancienne série, un format plus grand (148 × 103 mm), un hologramme «UPU» pour renforcer la sécurité et une nouvelle devise: «La lettre, une voie vers l'alphabétisation». Le nom du pays d'origine ainsi qu'un code à barres normalisé de l'UPU contenant le code ISO du pays, la date d'impression et le prix de vente fixé par le Bureau international sont également imprimés sur les coupons. Ce modèle sera vendu jusqu'au 31 août 2006 et sa date limite d'échange a été fixée au 31 décembre 2006.

Bientôt centenaire

En 2007, le CRI fêtera son centenaire. C'est en effet le 1^{er} octobre 1907 que le Bureau international a mis en circulation le premier CRI. Pour marquer cet événement, les pays auront la possibilité d'insérer la surcharge spéciale «1907–2007 – Le CRI fête ses 100 ans!». Les collectionneurs, philatélistes et futurs acheteurs apprécieront cette initiative. Il s'agira bel et bien d'objets de collection uniques à se procurer dans son bureau de poste l'année prochaine. ■

As far back as the end of the 19th century, a recurrent question was how to prepay postage in order to ensure a correspondent's reply. Postal stationery accompanied by a paid reply was one solution, but it was valid only for the domestic service and limited to a few lines of correspondence on the envelope or card. An international solution was needed whereby a reply coupon could be exchanged for a postage stamp in the post office of a foreign country.

And so it was decided by the 1906 Rome Congress to create the IRC, exchangeable at the time for postage stamps to the value of 25 gold centimes in member countries that had signed the relevant agreement.

Over the years, successive Congresses debated at length such issues as the coupon's period of validity and minimum selling price, as well as the concept of exchanging postage stamps, but it was not until 1974 that countries agreed on the coupon as a standard postal instrument, the wording of the text printed on it, and the coupon's value, set at one gold franc. In 1994, its exchange value was set in special drawing rights, an international monetary instrument based on a basket of currencies. Nevertheless, each country determines its own selling price based on the postage for an ordinary 20-gramme airmail letter sent abroad.

Changes in 1999

The actual coupon and its watermark have also changed. The fine white watermarked hemp fibre has been replaced by a traditional, more robust paper that can be mechanically processed. The watermark was originally made with a dandy roll, then later printed using a plate process. The hemisphere and pigeon symbols, designed by Grasset for the first illustration, were used until the adoption of the Beijing model No. 1 in 1999. Since then, the IRC has undergone an even greater makeover, including a different colour to distinguish it from the old series, a larger size (148 × 103mm), a UPU hologram for greater security and a new slogan: "La lettre, une voie vers l'alphabétisation" (The letter – a path to literacy). Also printed on the coupon are the name of the country of origin and a UPU standard barcode containing the ISO country code, the date of printing and the selling price set by the International Bureau. This model will be sold until 31 August 2006, with the deadline for exchange set at 31 December 2006.

Soon to be 100

The IRC will celebrate its centenary in 2007. It was on 1 October 1907 that the International Bureau issued the first international reply coupon. To mark this event, countries can ask the International Bureau to include a special overprint that reads "1907–2007: 100 years of IRCs!". Collectors, philatelists and future buyers will appreciate this added feature. The coupon is certain to be a popular collector's item at post offices next year. ■

Translated by Gary Long



Create tailor-made projects.



To best accommodate your requirements and give momentum to your development projects, SOLYSTIC capitalises on its expertise. Listening to and understanding your needs, conducting diagnoses and delivering appropriate, dedicated solutions... SOLYSTIC is a strategic partner for postal services the world over. For you, there are never any standard responses - only individually tailored solutions.

SOLYSTIC has been awarded the International Trophy for Technology



Future postal solutions

SOLYSTIC S.A.S - 14, avenue Raspail - 94257 Gentilly CEDEX - France
Tel: +33 (0)1 49 69 41 00 - Fax: +33 (0)1 45 47 82 20 - www.solystic.com





SIEMENS

Industrial Solutions and Services

It's so easy ...
to make dreams fly.

No matter what path your mail follows, the shortest route to its final destination will be the direct route. With our innovative spirit and our engineering competence we can provide any technological solution you are looking for – from managing large parcels to sorting mail faster than you ever thought possible. We at Siemens take the most direct route to putting you in the lead for your customers.

Your Success is Our Goal

