

L'actualité qui fait bouger le secteur postal depuis 1875

Décembre 2012

N° 4

# UNION POSTALE



Union postale universelle,  
institution spécialisée  
des Nations Unies

.....  
La nouvelle  
direction  
se présente

Colis:  
la révolution IBIS



Etes-vous  
prêts pour  
l'avenir?

STRATEGIE POSTALE DE DOHA  
POSTER A L'INTERIEUR!

 **Hotline**

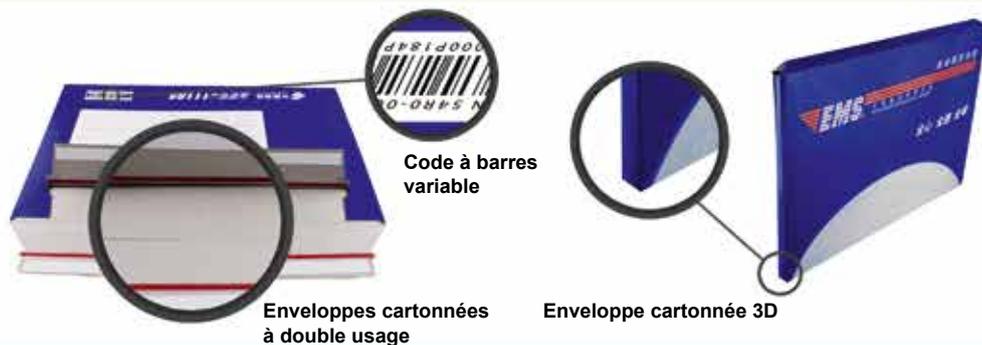
**(86)769-89152814**

**Tengen**  
printing

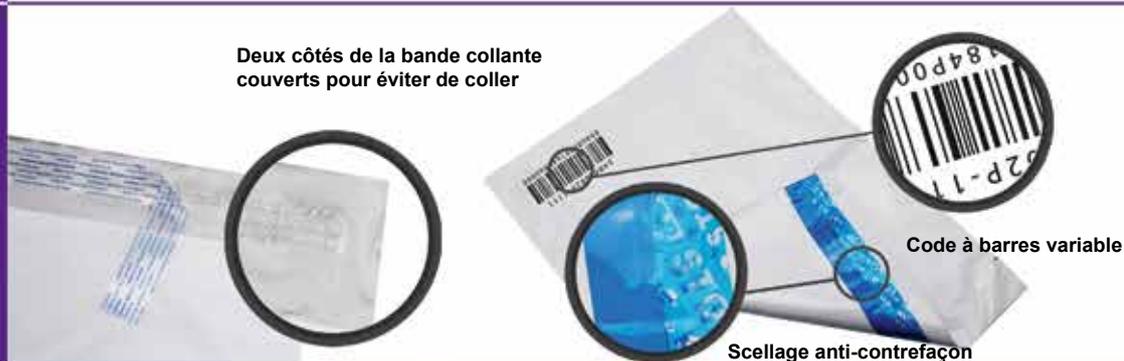
**Guangdong Tengen Printing CO., LTD**

**[ Premier fournisseur professionnel de matériel postal et express en Chine ]**

## Série d'enveloppes cartonnées



## Série d'enveloppes matelassées



## Série de grandes enveloppes bulles



## Série de sceaux en plastique



## Série d'enveloppes de protection



Nos autres produits: lettre de transport aérien avec codes à barres, étiquettes adhésives, rubans d'emballage, cordons d'emballage, factures, etc.

Adresse: **No.172 Shangyuan Road, Songgang Industrial District, Qingxi Town of Dongguan, Guangdong, China**

Hotline: **(86)769-89152814** Tél: **(86)769-89152814** Fax: **(86) 769-89151002**

Web: **<http://www.gdtengen.net>** Courriel: **[tinyun@gdtengen.com](mailto:tinyun@gdtengen.com)** Msn: **[tinyun66@hotmail.com](mailto:tinyun66@hotmail.com)**

# Sommaire

## En couverture

### Le Congrès bat la mesure

Aperçu des décisions clés prises à Doha

8

## Articles

### Reuves et corrigées

Nouvelles structures du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration

14

### Réseau postal: les ministres affichent leur soutien

La Conférence ministérielle de Doha a suscité des débats fructueux sur l'avenir du secteur

16

### Tous en faveur de l'adressage

La Déclaration qui donne à l'adressage sa juste valeur

19

### L'homme, le mythe et la légende

Pourquoi deux timbres mauriciens sont les plus prisés au monde

26

### Privatisation de la poste japonaise

Le gouvernement envisage la vente de ses parts

28

### IBIS, ou comment vite repérer un colis

Un système en ligne qui simplifie la localisation des colis perdus

29

## L'interview

### En de bonnes mains

Bishar Hussein, nouveau directeur général, mettra sur une approche pragmatique

20

## Cinq minutes

### Visage connu, nouvelle fonction

Comment Pascal Clivaz voit son nouveau rôle de vice-directeur général

24

## Rubriques

### En bref

4

### Avant-propos

5

### Tour d'horizon

30



Couverture:  
gettyimages.com

(Tsim Sha Tsui, Hong Kong)

# décembre 2012

Union Postale est le magazine phare de l'Union postale universelle depuis 1875. Diffusée chaque trimestre en sept langues, la publication couvre les activités de l'UPU, les informations internationales et les innovations du secteur postal. Le magazine publie des articles de fond sur des sujets techniques novateurs, ainsi que des entretiens avec les dirigeants du secteur. Union Postale est distribuée aux 192 pays-membres de l'UPU, à des milliers de décideurs issus de gouvernements et de postes ainsi qu'à d'autres acteurs du secteur qui voient le magazine comme une source précieuse d'informations.

Union Postale est publié en allemand, en anglais, en arabe, en chinois, en espagnol, en français et en russe.

**Chef, Programme Communication:** Rhéal LeBlanc (RL)

**Rédactrice en chef:** Faryal Mirza (FM)

**Contributeurs:** Jérôme Deutschmann (JD), Jenifer Fenton (JF), Christina Maria Paschyn (CMP), Ruby Pratka (RP), Kayla Redstone (KR), Julian Ryall (JR)

**Traduction:** Sophie Boullu-Chataigner, Karen Rocca, Pierrine Bouchet, Didier Guyonnet

**Photographe:** Nawras Alfawal

**Graphisme:** Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)

**Impression:** Gassmann, Bienne (Suisse)

**Assistante administrative:** Gisèle Coron

**Abonnements:** publications@upu.int

**Publicité:** faryal.mirza@upu.int

L'UPU n'est pas responsable des produits et services promus par les publicitaires tiers et ne garantit pas la véracité des réponses apportées. Imprimé sur du papier certifié FSC au moyen de processus et d'encre écologiques.

Les opinions exprimées dans les articles ne sont pas nécessairement celles de l'UPU.

La reproduction d'extraits de la publication est autorisée en contactant au préalable faryal.mirza@upu.int

Union Postale  
Bureau international  
Union postale universelle  
Case postale 312  
3000 BERNE 15  
SUISSE

**Téléphone:**  
+41 31 350 35 95

**Téléfax:**  
+41 31 350 37 11

**Courriel:**  
faryal.mirza@upu.int

**Site Web:**  
<http://actualites.upu.int>

# en bref



Quelques images du Congrès de Doha  
(Photos: Nawras Alfawal)

## Retransmission via UN Web TV



**Du 7 au 11 octobre 2012, UN Web TV a retransmis les principaux débats de Doha**

Pour accéder aux sessions archivées:

<http://webtv.un.org/meetings-events/conferencessummits/25th-universal-postal-congress-7-11-october-2012-doha-qatar/>

### Franchise postale

## Envois pour les aveugles revus et étendus

Les personnes aveugles et malvoyantes dans le monde disposent désormais de règles adaptées et modernes pour envoyer et recevoir du matériel en provenance et à destination de l'étranger. Le Congrès de Doha a étendu l'exonération de taxes postales appliquée aux envois pour les aveugles à une panoplie plus vaste d'envois. La définition des personnes et des organisations qui peuvent envoyer des envois pour les aveugles à l'international a aussi été élargie. Désormais, aux termes de ces nouvelles dispositions, tous les envois pour les aveugles envoyés à ou par une organisation pour les personnes aveugles, ou envoyés à ou par une personne aveugle, sont exonérés de toutes taxes postales.

La nouvelle formulation «envois pour les aveugles» inclut toute correspondance, publication, quel qu'en soit le format (audio inclus), et tout équipement ou matériel produit ou adapté afin d'aider les personnes aveugles à surmonter les problèmes découlant de leur cécité. «Cette nouvelle formulation des règles sur les envois pour les aveugles issues de la Convention postale universelle aura un fort impact sur l'inclusion électronique des aveugles dans la société actuelle», affirme Dan Pescod, vice-président de l'Union mondiale des aveugles.

Aujourd'hui, les aveugles et malvoyants, dont on estime le nombre à 285 millions dans le monde, utilisent de nouveaux supports d'informations et des outils modernes de communi-

cation. En lieu et place d'un livre en braille lourd et encombrant, ils commandent souvent un CD léger, formaté spécialement pour leur usage.

Dans un contexte où les magasins spécialisés, dont les bibliothèques ou les librairies, sont souvent éloignés du lieu où vivent les aveugles, la poste est le seul service permettant de combler ces distances. «Le grand nombre de pays qui ont voté en faveur de ces changements au Congrès de Doha rappelle que ces mêmes pays tiennent leur engagements vis-à-vis de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées», a conclu Dan Pescod. **JD**

## Avant-propos

Lorsque je pense à ce qui a été ma première expérience du Congrès, un certain nombre d'images me viennent en tête. En plus du bleu foncé et des motifs géométriques qui illustraient l'événement, je me souviens d'experts postaux qui se retrouvaient dans des salles gigantesques et des couloirs de marbre, pour discuter de ce qui déterminerait les orientations de l'Union. Les débats ont été conduits sous la devise: Nouveau monde, nouvelle stratégie.

Au cours de ces trois semaines à Doha, une nouvelle stratégie a vu le jour pour faire face à un secteur en évolution constante. Je suis rentrée de Doha avec une idée bien précise de ce qui fait évoluer notre secteur, de ce qui inquiète nos collègues des 192 pays-membres et de ce qui les fait vibrer dans les travaux de l'Union.

Ce numéro d'*Union Postale* est dédié à tous ceux qui

n'ont pas pu y assister. C'est notre numéro souvenir des temps forts du Congrès. Nous ne pouvons, hélas, rendre compte de tout ce qui s'est passé à Doha. Faire un choix n'est pas chose facile, mais j'espère que vous aurez un bon aperçu, et pour ceux qui étaient présents, un rappel des principaux développements du Congrès.

La revue ne jette pas seulement un regard sur le passé, elle est aussi tournée vers l'avenir. En 2013, l'UPU aura en plus d'une nouvelle stratégie, une nouvelle direction. A travers deux entretiens, vous pourrez faire connaissance avec le directeur général élu, Bishar Hussein, et le vice-directeur général élu, Pascal Clivaz et découvrir comment ils perçoivent leurs nouvelles fonctions.

FARYAL MIRZA, RÉDACTRICE EN CHEF

### Inclusion financière

## Un potentiel inexploité

Le 25<sup>e</sup> Congrès de l'UPU a adopté une résolution encourageant les pays-membres à continuer à développer les services financiers. Il a reconnu leur importance pour réduire la pauvreté, Objectif du Millénaire pour le développement fixé par les Nations Unies.

Vu la baisse des volumes de la poste aux lettres, les services financiers offrent de nouvelles opportunités de croissance pour les postes et ce secteur d'activité gagne du terrain au moment où les postes diversifient leurs activités. Presque 12% des recettes postales mondiales de 304 milliards de dollars proviennent des services financiers postaux, selon les statistiques de l'UPU pour 2011. Dans certains pays, comme la Chine, l'Inde, le Gabon, la Tunisie, le Bangladesh, l'Italie, l'Azerbaïdjan, le Belarus et le Burundi, les services financiers postaux comptent pour plus de 50% du chiffre d'affaires de la poste.

une nouvelle étude présentée au Congrès par le Bureau international. Comptant 660 000 points de contacts, les postes et leurs filiales financières arrivent au deuxième rang après les banques pour leur capacité à contribuer à l'inclusion financière. Le Fonds monétaire international recense 523 000 succursales bancaires et guichets automatiques dans le monde.

Un milliard de personnes seraient bancarisées par le biais du réseau postal. Il ressort de l'étude que le client postal moyen détient 1,5 compte bancaire, établissant le nombre de personnes bancarisées via les postes à plus d'un milliard. En 2010, 51 postes dans le monde détenaient 1,6 milliard de comptes d'épargne et de dépôt. «Le réseau postal présente un potentiel énorme en termes d'inclusion financière», déclare Alexandre Berthaud, l'un des auteurs de l'étude.

«Si aujourd'hui 51 postes proposant des comptes d'épargne bancarisent un milliard de personnes, les opérateurs postaux d'autres pays, notamment parmi les plus peuplés comme le Nigéria, la Russie, le Mexique, l'Éthiopie et la Colombie, pourraient facilement fournir l'accès aux services financiers à, au moins, 500 millions de personnes non bancarisées.»

Les données donnent une vision globale de l'inclusion financière postale. L'étude identifie cinq principales catégories de modèles d'affaires utilisés par les postes pour fournir des services financiers ainsi que les principaux facteurs dont les postes doivent tenir compte dès lors qu'elles fournissent des services financiers de base ou plus sophistiqués. L'étude détaille les méthodologies qui aident les opérateurs postaux à mettre progressivement en place des services financiers. **RL**

### Nouvelle étude

Bien que ce réseau bénéficie du plus grand nombre de points de contact au monde, il est sous-exploité en matière d'inclusion financière, selon



**Inclusion financière à l'UPU:**

<http://www.upu.int/fr/activites/inclusion-financiere/>

# en bref

## Portrait

### L'œil du détail

**Nom:** Alexandre Plattet

**Direction:** Logistique

**Fonction:** Assistant, service de dactylographie française

**Nationalité:** Suisse



Alexandre Plattet n'a pas l'habitude d'être sous les projecteurs. Il préfère être derrière l'objectif. En plus de travailler au service de dactylographie française, Alexandre prend des photographies lors d'événements au Bureau international (BI). «Je fais des portraits de collègues et des photos de signatures d'accords, etc.», déclare humblement l'accroc de la photo.

Titulaire d'un diplôme d'études commerciales, Alexandre a intégré le service de dactylographie en 1999. Ses tâches consistent à dactylographier et à mettre en page des textes en français, à créer des modèles de document et à insérer des documents dans une base de données multilingue. «Je gère le contenu de la base de données où sont stockés les documents de l'UPU dans les langues officielles», ajoute-t-il.

De langue maternelle française, Alexandre parle bien l'anglais. «Avec un beau-frère canadien et une partie de la famille suédoise, j'ai souvent l'occasion de parler l'anglais».

Sa passion: la photographie de la nature. «Je me sens vraiment à l'aise dans la nature. J'aime contempler sa beauté. Quand j'étais plus jeune, je dessinais beaucoup, mais cela prenait beaucoup de temps, alors qu'avec la photo vous obtenez un résultat immédiat...on capture un instant unique dans le temps. Il serait certainement impossible de revoir cette scène dans cette lumière à cette heure. J'aime le moment où je

découvre ce que j'ai obtenu.»

Ses photos ont été exposées au BI à Berne, dans des galeries à Montreux, Fribourg et Genève ainsi qu'à New York, à la galerie Agora.

Alexandre a voyagé en Grèce, en Algérie, en Islande et dans les Rocheuses canadiennes. «J'ai aimé le désert algérien et les glaciers islandais. Pour mon prochain voyage, j'aimerais aller au Chili. Au nord se trouve le désert de l'Atacama et au sud les glaciers. Le désert et la glace...les deux extrémités qui se rejoignent.»

Avant de se consacrer à la photo, Alexandre dessinait, chantait dans une chorale et tournait des courts-métrages. A l'âge de 23 ans, son premier court-métrage était en lice d'un festival international en Allemagne. A ses heures perdues, il écrit de la poésie et fait de longues marches en forêt avec son appareil photo. «J'ai toujours été fasciné par l'informatique et maintenant je m'en sers pour la photo numérique. C'est ma façon d'associer l'art aux technologies.» **RP**

## Fonds d'urgence et de solidarité

### L'aide d'urgence garantie

Le Fonds d'urgence et de solidarité (FUS) voit son financement garanti durant le cycle 2013–2016, suite à une décision du Congrès d'y allouer chaque année 1% du budget ordinaire de l'Union.

L'UPU pourra, grâce à ce financement durable, agir immédiatement ou rapidement à la suite d'une catastrophe. L'argent disponible faci-

litera la restauration urgente des services postaux de base comme la livraison de lettres et colis et la réception de transferts d'argent aux guichets postaux.

Les opérateurs, les unions restreintes et d'autres partenaires sont aussi invités à verser des contributions volontaires ou à émettre des timbres-poste avec surtaxe dont le

produit sera reversé au FUS. D'autres possibilités de financement seront bientôt à l'étude.

Le FUS a été créé par le Conseil d'administration en 2010 afin de répondre rapidement aux nombreux besoins d'aide d'urgence et d'affecter dans les meilleurs délais des ressources aux actions urgentes d'assistance. **JD**

## La croissance des colis change la donne

Comment les postes peuvent tirer profit de l'augmentation du volume des colis grâce au commerce électronique: telle était la thématique des débats du Forum mondial des entreprises postales de l'UPU, qui s'est tenu en marge de Post-Expo 2012.

L'innovation est vitale pour l'avenir du secteur postal, a déclaré le directeur général de l'UPU, Edouard Dayan, aux délégués présents au Forum. «Le développement de l'économie numérique a obligé les postes à étendre leur gamme de produits et de services en développant des services postaux numériques.»

Alors que de nombreuses postes diversifient leurs produits et services, Edouard Dayan a appelé à la prudence: «L'UPU est parfaitement consciente qu'Internet ne répond pas à tous les besoins. Pour la majorité des postes, la poste aux lettres et les colis représentent encore le gros de leur activité.»

Partageant cet avis, Johnny Thijs, directeur général de bpost, l'opérateur postal désigné de la Belgique: «Notre ambition se limite à nos activités principales, là où nous utilisons nos compétences». Et d'ajouter que bpost ne rejoindrait pas le monde numérique parce qu'il n'y voyait pas de source de rentabilité. Johnny Thijs, qui possède le record d'ancienneté à la tête d'un opérateur postal, a révélé que bpost allait passer d'une entreprise spécialisée dans le courrier à une entreprise spécialiste des colis.

### L'orientation client

Khalil Daoud, directeur général de la poste libanaise, a déclaré qu'aucune décision n'avait encore été prise en matière de stratégie à long terme. «Toutes les postes réinventent leurs activités. Nos points communs sont des frais fixes élevés. Ces frais doivent être payés, qu'il n'y ait qu'un seul envoi ou un million.»

Dato' Khalid bin Abdol Rahman, directeur général de Pos Malaysia Berhad, a expliqué que la poste avait changé de stratégie en passant d'une approche axée sur les produits à une approche axée sur les consommateurs et les solutions. La diversification des revenus bat son plein depuis que la poste a été reprise par DRB-HICOM en 2011. «Nous pouvons nous développer en exploitant nos compétences. Nous avons accès à plus de 80 % d'établissements adressés et non adressés et disposons d'un point de contact pour tous les 5000 habitants en Malaisie.»

Le Forum de trois jours a montré aux directeurs des postes et experts opérationnels comment orienter le secteur postal dans cette nouvelle ère. Bien qu'il n'existe pas de formule magique pour garantir une réussite, l'événement constitue une source d'inspiration afin de mieux gérer l'avenir du secteur. **FM**

### Coupon-réponse international

## Obtenir sa réponse par un "tchèque"

La République tchèque a remporté le concours de dessins organisé par l'UPU pour illustrer le nouveau coupon-réponse international (CRI). L'œuvre de l'artiste et graphiste tchèque Michal Sindelar sur le thème «L'eau, source de vie» fait écho à l'Année internationale de la coopération dans le domaine de l'eau 2013.

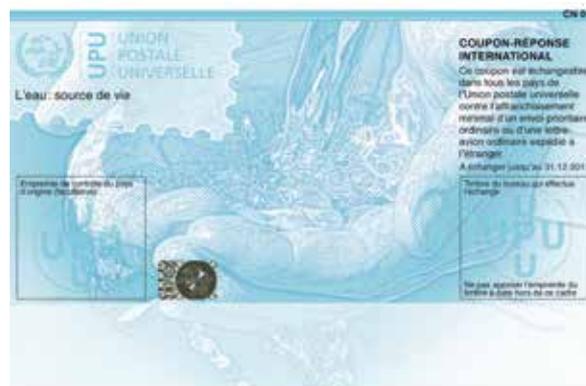
Le nouveau CRI, dénommé *L'eau: source de vie*, sera commercialisé le 1<sup>er</sup> juillet 2013. Les clients pourront l'échanger jusqu'à la fin de 2017. Il remplacera le coupon actuel Nairobi, émis depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 et valable jusqu'au 31 décembre 2013.

Le CRI est échangeable dans tous les pays-membres de l'UPU contre un ou plusieurs timbres-poste correspon-

dant à l'affranchissement minimal d'un envoi prioritaire ordinaire de la poste aux lettres ou d'une lettre-avion ordinaire expédiés à l'étranger en vue d'obtenir une réponse.

Jusqu'au 31 octobre 2012 plus de 4 millions de CRI Nairobi ont été émis et vendus par 120 postes pour un montant avoisinant les 5 millions de dollars.

Créé il y a 105 ans, le CRI reste d'actualité, car en plus de son usage habituel de réponse payée pour une correspondance, des étudiants de nombreux pays y recourent pour obtenir une réponse à leur demande d'inscription dans les grandes écoles et les universités. **JD**



En vente dès  
juillet 2013



# Le Congrès bat la mesure

.....  
Le Congrès postal universel tenu à Doha, au Qatar, a été le théâtre d'une activité intense, se montrant à la hauteur des attentes.

.....  
par **Faryal Mirza**

Du 24 septembre au 15 octobre, plus de 2000 délégués de la communauté UPU ont façonné l'avenir de l'Union. Les décisions prises par le Congrès ont couvert l'ensemble des objectifs poursuivis par l'UPU, donnant ainsi le ton pour le nouveau cycle de travail.

Au vu du déclin des volumes de courrier et de l'évolution technologique, les pays-membres ont décidé d'utiliser les technologies et les normes pour améliorer la situation des colis et de la poste aux lettres, tout en diversifiant leurs activités.

Maintenant que le Congrès a tiré le rideau, *Union Postale* examine certaines des grandes décisions prises, parmi lesquelles les frais terminaux – le système de rémunération de la poste aux lettres internationale – la sécurité de la chaîne logistique et le commerce électronique.

## Frais terminaux: de l'avant!

La question des frais terminaux étant compliquée et délicate, elle a suscité des débats houleux. Cela n'a pas empêché les pays-membres d'adopter des décisions importantes dans ce domaine. Les frais terminaux sont la rémunération versée par un pays à un autre pour le traitement et la distribution d'un envoi de la poste aux lettres dans le réseau intérieur de ce dernier.

Les décisions prises au Congrès sont le prolongement des travaux entrepris il y a plusieurs années pour créer un système de rémunération unique pour tous les pays. Ces décisions confirment la volonté des pays-membres de progresser vers un système de rémunération universel. Le système de l'UPU est actuellement composé de deux sous-systèmes: cible et transitoire. En fonction de la classification du pays, basée sur son niveau de développement, il fait partie de l'un ou l'autre des systèmes. Les pays sont répartis en cinq groupes, le groupe 1 étant composé des pays les plus développés et le groupe 5 des pays les moins avancés. «Il s'agit d'un processus permanent et l'objectif est d'obtenir la mise en œuvre d'un modèle unique pour tous les pays dès que possible», explique Jan-Erik Leistedt de la Suède, président de la commission du Congrès chargée des frais terminaux.

Dans le système cible, chaque pays possède ses propres taux de frais terminaux, composés d'un taux par envoi et d'un taux par kilo. Ces taux sont calculés en fonction des tarifs intérieurs de chaque pays de destination. Dans le système transitoire, les taux de frais terminaux sont déterminés par le Congrès et figurent dans la Convention de l'UPU.

Au départ, il était prévu que tous les pays fassent partie du système cible d'ici 2017, mais il est désormais peu probable que cet objectif soit atteint avant 2026.

Pour le nouveau cycle de travail en 2014, le système cible subira des changements. Le concept de répartition des envois de la poste aux lettres par format a été intégré aux Actes de l'Union. Cela implique, pour les pays du système cible, l'obligation d'appliquer cette répartition. La raison est la prise en compte du format des envois de la poste aux lettres dans la détermination d'un prix pour organiser les opérations et la comptabilité.

Pour les pays du système cible, deux tarifs intérieurs de référence seront utilisés pour le calcul des taux de frais terminaux. Actuellement, un seul taux de référence est utilisé, celui applicable à une lettre de 20 grammes. Un taux de référence applicable aux grandes enveloppes de 175 grammes sera ajouté. «Ainsi, les taux de frais terminaux seront plus représentatifs des tarifs intérieurs des opérateurs postaux», explique George Goumas, coordonnateur du Programme «Affaires économiques».

A partir de 2014, le système transitoire connaîtra aussi certains changements, synonymes de bonnes nouvelles pour les pays en faisant partie, qui ont besoin de moderniser l'exploitation de leur poste aux lettres en vue, à terme, de participer au système cible. Ces pays pourront bénéficier d'une aide accrue du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU. En effet, les droits minimum annuels provenant du FAQS, pour tous les groupes, passeront des 12 565 DTS (8212 dollars) actuels à 20 000 DTS. Le montant total des avoirs FAQS disponible pour tous ces pays se maintiendra à environ 10 millions de DTS par an.

Une autre décision du Congrès permet aux pays du groupe 3 de passer du système transitoire au système cible en 2016, soit au milieu du prochain cycle de travail. Sont concernés la Chine, la Russie, l'Afrique du Sud, la Turquie, la Malaisie, le Gabon, Maurice, la Lituanie et le Costa-Rica. George Goumas explique que les nouveaux pays du système cible bénéficient d'une longue période de transition. «Quand un pays rejoint le système cible, il est considéré comme un nouveau pays du système cible pour une période de huit à douze ans. Cela signifie qu'il applique les dispositions du système cible progressivement, ce qui lui donne le temps d'effectuer tous les changements nécessaires à une participation totale au système cible.»

Quant à la question de savoir pourquoi les frais terminaux sont un sujet si sensible, Jan-Erik apporte quelques explications. «Il s'agit d'argent. De grosses sommes sont en jeu pour certains pays. Et si nous apportons le moindre changement au système, certains pays en sortiront gagnants et d'autres perdants.» **FM**



**Frais terminaux:**

[www.upu.int/fr/activites/frais-terminaux-et-frais-de-transit/](http://www.upu.int/fr/activites/frais-terminaux-et-frais-de-transit/)

## .post passe à la vitesse supérieure

Les pays-membres ont adopté par consensus une résolution d'ordre général donnant le feu vert à la poursuite du développement de .post. Une fois le nom de domaine de premier niveau parrainé de l'UPU acquis, les pays-membres ont été invités à adhérer au projet. Grâce à la plateforme .post, le réseau postal physique est prolongé en cyberspace, ce qui permet à la communauté d'offrir des services électroniques postaux fiables et sécurisés.

Lors du Congrès, la Malaisie a annoncé que sa Commission des communications et des multimédia ferait un don de 100 000 dollars en faveur du projet. Dato' Mohamed Sharil Mohamed Tarmizi, président de cette commission et expert international en matière de gouvernance d'Internet, a déclaré que la Malaisie soutenait activement la vision .post. «Nous croyons que le service postal doit évoluer avec l'écosystème postal du futur afin que sa viabilité soit assurée et qu'il reste pertinent, a-t-il ajouté. Faire partie du domaine .post, c'est profiter des innovations postales mondiales.»

M. Tarmizi a indiqué que le domaine .post pourrait jouer un rôle crucial dans l'innovation de certains services postaux malaisiens, tels que le service de courrier numérique transfrontalier et le système de paiements postaux électroniques. «Certaines initiatives accéléreront la réalisation des objectifs stratégiques inscrits dans notre stratégie postale nationale pour la période 2010-2014, a-t-il précisé. Afin d'atteindre ces objectifs, la Malaisie a adopté une nouvelle législation postale en faveur de services postaux modernes et intégrés dans les trois domaines stratégiques que sont les services physiques, les services électroniques et les services financiers.»

Concernant l'avenir, le pays attend la prochaine génération de services postaux. «Compte tenu de la future stratégie pour le secteur postal en Malaisie, je crois que le pays ne devrait pas tarder à rejoindre le reste des pays-membres et demander le nom de domaine .post», a déclaré M. Tarmizi.

Autre pays-membre déjà de la partie: l'Italie. Lors du Congrès, la poste italienne a lancé le premier site Web .post ([www.posteitaliane.post](http://www.posteitaliane.post)). Elle prévoit également d'autres services affichant la marque .post. L'opérateur italien fait équipe avec PostNL des Pays-Bas afin de développer le commerce électronique transfrontalier sur la plateforme. La poste italienne est également en train de tester un service de courrier électronique postal recommandé avec les postes chinoise et de Macao.

Giovanni Brardinoni, président italien du groupe

intérimaire .post, a déclaré que pays industrialisés et pays en développement avaient manifesté, au Congrès, un intérêt pour .post, notamment pour le commerce électronique. «Les gens sont convaincus que .post apportera le cadre technique adéquat pour développer de réels services intégrés afin de stimuler le commerce électronique chez les opérateurs postaux. En effet, nous, opérateurs postaux, possédons concrètement tous les éléments qui composent la chaîne logistique pour les transactions effectuées sur Internet. Nous proposons des services logistiques, financiers et électroniques, afin de donner aux clients un point d'accès unique pour le commerce électronique.»

Afin de présenter les différentes opportunités que présente .post, le Centre de technologies postales, l'organe opérationnel de l'UPU, a créé un programme de suivi et de localisation mondiale qui permettra, à terme, aux clients de suivre les envois qu'ils ont commandés jusqu'à leur distribution finale. La poste malaisienne fait partie des quelques pays participant à la mise en œuvre pilote. En utilisant les données électroniques échangées par les postes du monde entier via le réseau Post\*Net de l'UPU et les autres réseaux interconnectés gérés par des partenaires externes, les postes pourraient un jour bénéficier d'un système complet de suivi et de localisation de bout en bout.

### A venir

D'ici là, les pays-membres et leurs opérateurs désignés qui souhaitent présenter une demande de nom de domaine peuvent utiliser l'adresse suivante: <https://apply.info.post>. Pour le moment, seul un nombre limité de demandes est traité, et ce, jusqu'à ce que le groupe d'utilisateurs.post soit officiellement créé lors du prochain Conseil d'exploitation postale en avril 2013. Ce groupe supervisera la gestion et les développements futurs du domaine de premier niveau.

Une fois le groupe d'utilisateurs établi, les pays-membres pourront y adhérer moyennant une contribution et participeront à la configuration du futur .post. Ainsi, le modèle de financement de .post correspondra à celui des autres groupes financés par les utilisateurs, tels que la Coopérative EMS et la Coopérative télématique de l'UPU.

En 2009, l'UPU est devenue la première institution spécialisée des Nations Unies à obtenir un domaine de premier niveau parrainé de la Société pour l'attribution des noms de domaine et numéros sur Internet. **FM**

## Sécuriser la chaîne logistique

L'accent a de nouveau été mis sur le rôle des postes pour rendre la chaîne logistique mondiale plus sûre. Grâce à une décision du Congrès, l'UPU a fixé, pour la première fois dans son histoire, des normes minimales obligatoires pour la sûreté du courrier. D'autres décisions ont été adoptées pour encourager les travaux actuels sur l'échange de données informatisées (EDI) visant à appuyer les douanes et rendre le transport plus sûr.

Les nouvelles normes pour la chaîne logistique, S58 et S59, fournissent une référence aux postes (voir l'article de couverture d'*Union postale* de juin 2012). La norme S58 traite des mesures de sécurité d'ordre plus général. Elle porte, entre autres, sur la sécurité des installations, le transport par voie de surface, le programme d'audit de conformité, la préparation aux situations d'urgence et la planification de la continuité des opérations.

La norme S59 porte sur la sûreté et la sécurité du traitement et du transport du courrier international. La formation des opérateurs postaux constitue un élément clé de la marche à suivre puisqu'elle leur permettra de relever les nouveaux défis liés à la sûreté et la sécurité du courrier. Par ailleurs, les travaux de collaboration se poursuivront avec l'Association internationale du transport aérien (IATA), l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Organisation mondiale des douanes (OMD), la Commission européenne et l'administration américaine chargée de la sécurité du transport (TSA).

Parallèlement, les pays ont donné leur accord pour poursuivre les travaux sur l'échange des données électroniques avec les douanes et le secteur de l'aviation à des fins de sécurité. Le Canadien Peter O'Neill explique que cet accord avalise la poursuite des tests d'un système de préavis électronique commencés en 2006 par cinq postes: Canada, Etats-Unis, Grande-Bretagne, France et Allemagne. «Ces postes se sont réunies pour définir un format électronique des déclarations en douane CN22/23», ajoute-t-il. Peu après, les travaux sur le système de déclaration en douane de l'UPU ont débuté grâce aux financements du Canada et de la Coopérative EMS.

Le groupe composé au départ de cinq postes en compte désormais 13, et ces pays ont participé à un certain nombre de tests consistant à s'envoyer des messages EDI sur les envois de courrier au format ITMATT. Entre 2007 et 2011, ces postes ont échangé plus de 17 millions de ces messages. Selon Peter O'Neill, le groupe devrait avoir échangé environ huit millions de messages rien qu'en 2012.

Pour sa part, l'Organisation mondiale des douanes (OMD) a salué la décision du Congrès selon laquelle les postes devront fournir aux autorités douanières des messages EDI concernant les expéditions avant leur envoi. «Cette décision novatrice de l'UPU contribuera pour beaucoup à la sûreté de l'aviation mondiale», a déclaré en novembre le secrétaire général de l'OMD, Kunio Mikuriya, dans un communiqué de presse. «Il s'agit d'une preuve évidente de l'engagement de l'UPU à renforcer la sécurité du commerce en adoptant une approche de gestion des risques, tel qu'inscrit dans le cadre de normes de l'OMD visant à sécuriser et à faciliter le commerce», a-t-il ajouté.

Les tests techniques du système de déclaration en douane se poursuivent en vue d'élargir le nombre d'autorités douanières participantes. L'OMD a déjà approuvé les messages ITMATT et les a associés à son modèle de données. L'objectif est de permettre aux douanes d'évaluer le degré de sécurité d'une expédition avant l'arrivée des envois en s'appuyant sur les données ITMATT pour décider si des mesures supplémentaires seront nécessaires lorsque la marchandise arrivera dans le pays de destination.

«Connecter tous les acteurs de la chaîne logistique mondiale est capital, pas seulement à des fins de sûreté, mais également pour la qualité de service», précise Peter O'Neill. Le secrétaire général de l'OMD, Kunio Mikuriya, a «vivement encouragé les administrations douanières et les services postaux à coopérer au niveau national afin de garantir l'intégrité et la sécurité de la poste.» **FM**

## Retour à l'expéditeur

Le commerce en ligne se développe à vive allure et crée de grandes opportunités pour les postes à l'échelle mondiale. Pour aider les postes à répondre aux nouveaux besoins des consommateurs et saisir les créneaux actuels et futurs créés par le commerce électronique, plusieurs résolutions de Congrès enjoignent l'UPU à développer le commerce électronique transfrontalier en supprimant les obstacles qui nuisent à la croissance, en adaptant les services actuels et en améliorant la qualité de service pour les citoyens et les entreprises, surtout les PME.

La création d'un service de retour des marchandises achetées en ligne constitue une priorité. A ce titre, le Congrès exhorte l'UPU à continuer ses travaux pour développer un tel service pour la poste-colis. Le Conseil d'exploitation postale 2009-2012 (CEP) a déjà jeté les bases nécessaires à la création d'un service optionnel et a mandaté un groupe de travail intérimaire à poursuivre les travaux entre le Congrès et la première réunion du CEP en avril 2013. Le Congrès a adopté les changements nécessaires à la Convention de l'UPU; le nouveau CEP devra finaliser les spécifications de service et adapter en conséquence les règlements et les formulaires de la poste-colis afin d'optimiser les processus et les procédures opérationnels.

Joost Magiels, chargé du réseau des colis postaux du régime international chez PostNL, l'opérateur désigné néerlandais, dirige le groupe du service de retour. A son avis, il faudra travailler dur pour lancer le nouveau service optionnel le 1<sup>er</sup> janvier 2014, lorsque la Convention et les règlements de l'UPU actualisés entreront en vigueur. Cela dit, il espère que l'UPU pourra profiter des

systèmes et des innovations existants pour progresser rapidement. «Le nouveau service doit relever plusieurs défis sur le plan international: il doit être abordable, assorti d'une option de suivi et traité en priorité», explique-t-il. L'UPU doit mettre en place un mécanisme de comptabilité transparent pour assurer des coûts de transport aérien régionaux et établir des quotes-parts territoriales de départ pour couvrir les coûts de collecte du courrier de la poste de destination. Il faudra coordonner le nouveau service avec les autorités douanières pour faciliter le traitement aux frontières des marchandises retournées.

Pour répondre à ces défis, l'UPU devra travailler de près avec des entités comme International Post Corporation, l'Unité EMS et Kahala Post Group, qui exploitent ou étudient déjà des solutions de retour de marchandises. «Harmoniser ces activités nous permettra d'économiser des coûts de développement et de maintenance et d'accélérer le lancement du service sur le marché», ajoute Joost Magiels. Le groupe suivra de près ce qui se fait dans le domaine de la poste aux lettres alors que l'UPU essaie de développer un service efficace et compétitif de retour des marchandises au moyen d'envois légers et plus lourds.

Selon les statistiques 2011 de l'UPU, le trafic de colis du régime international s'établissait à 58 millions d'envois. Depuis 2006, ce segment a connu une croissance annuelle de 5,3% et devrait continuer de croître. D'après Interactive Media in Retail Group, les ventes en ligne, estimées à 690 milliards d'euros (887 milliards de dollars) en 2011, franchiront la barre des mille milliards d'euros en 2013. **RL**

## Priorité à la qualité

L'adoption de la nouvelle feuille de route de l'Union, la Stratégie postale de Doha, a été cruciale pour la configuration du cycle 2013-2016. Les pays-membres ont donné leur feu vert à la nouvelle stratégie, fondée sur les bases établies par les stratégies précédentes. Dans un contexte où les conditions du marché sont en pleine évolution, la stratégie constitue un guide important pour aider les opérateurs postaux à moderniser et à développer le réseau.

Pour le cycle 2013-2016, les travaux seront liés aux quatre buts principaux de la stratégie, à savoir: améliorer l'interopérabilité des réseaux postaux internationaux, apporter des connaissances techniques et une expertise concernant le secteur postal, promouvoir les produits et services innovants (en développant les dimensions physique, financière et électronique du réseau), et favoriser

le développement durable du secteur postal (y compris les systèmes de rémunération).

Un large consensus s'est dégagé sur comment adapter la mission de service postal universel, compte tenu de l'évolution de la réalité du marché et des nouvelles technologies. Une impulsion a également été donnée au commerce international lorsque le Congrès a adopté des propositions visant à permettre au secteur postal d'accroître son engagement en donnant aux entreprises la possibilité de faire circuler facilement leurs marchandises au-delà des frontières. Les pays se sont également engagés à étudier dans quelle mesure le réseau postal pourrait encourager l'inclusion financière des couches défavorisées de la population, généralement exclues des principaux services financiers, tels que les services bancaires.

Lors de la première conférence ministérielle tenue lors d'un Congrès, le message fut clair: de nombreux gouvernements s'engagent à assurer un avenir à la poste et sont conscients du rôle essentiel que jouent les postes dans le développement socioéconomique. Une soixantaine de ministres ont participé à la conférence et les débats ont été suivis par une salle comble. Les délégués ont également salué la Déclaration sur l'importance de disposer de bons systèmes d'adressage.

### **Meilleure performance**

Les pays ont réitéré leur engagement à améliorer la qualité de leurs services postaux, thème très présent dans les débats. Ils ont décidé de fixer à 85% l'objectif de distribution des envois prioritaires de la poste aux lettres internationale d'après la norme J+5 (distribution de l'envoi le cinquième jour après avoir été posté). Cet objectif, dont l'échéance est fixée à 2016, devrait être atteint au cours du cycle de travail, grâce à des augmentations annuelles progressives. Cet objectif est actuellement de 80%. Il a également été décidé que «la norme et l'objectif devraient s'appliquer à la poste aux lettres prioritaire internationale entre les zones et/ou les villes les plus importantes du point de vue des échanges postaux internationaux dans chaque pays-membre».

Le mandat du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), qui permet de financer les projets visant à améliorer la qualité des services de la poste aux lettres dans les postes bénéficiaires, a été prolongé. Après dix ans, les avantages de la poursuite des activités du FAQS ne font aucun doute pour les pays. La date de dissolution de la Fiducie a donc été reportée du 31 décembre 2016 au 31 décembre 2020.

Le lien entre le FAQS et les frais terminaux, le système de rémunération des opérateurs postaux de destination, a été confirmé. Cela signifie qu'un certain pourcentage

des frais terminaux continuera d'alimenter le FAQS. Un fort soutien a été exprimé au Système de contrôle mondial (GMS). Ce système permet de contrôler la qualité de service pour les envois de la poste aux lettres grâce à la technologie d'identification par radiofréquences (RFID). Actuellement, le GMS ne permet d'évaluer la qualité de service que sur le segment arrivant. Une résolution a donc été adoptée afin de l'élargir et d'évaluer la qualité de bout en bout et de répondre ainsi aux besoins des utilisateurs, et ce sur le principe de l'utilisateur payeur.

D'autres décisions ont été adoptées pour garantir le financement du fonds d'urgence et de solidarité de l'UPU et étendre le champ des envois en franchise pour les personnes aveugles.

### **Nouveaux dirigeants**

Parmi les autres temps forts, l'élection des nouveaux directeur général et vice-directeur général du Bureau international, qui prendront leurs fonctions en janvier 2013. Le suspense a pris fin avec la victoire, pour le poste de directeur général, de Bishar Hussein du Kenya face à Serrana Bassini de l'Uruguay, à 87 voix contre 72. Pascal Clivaz de la Suisse a été élu au poste de vice-directeur général face à Dennis Delehanty des Etats-Unis.

Une fois le Congrès clos, les organes de l'UPU – le Conseil d'exploitation postale (CEP) et le Conseil d'administration (CA) – ont tenu leur réunion constitutive respective. Ces réunions ont débouché sur l'accord de nouvelles structures pour les deux organes. Les changements apportés au CEP sont plus nombreux. De nouvelles commissions ont été créées pour intégrer la chaîne logistique et les services électroniques. Une nouvelle commission axée sur les services physiques couvre les colis et la poste aux lettres dans les domaines de la rémunération et de la qualité de service. **FM**

# Nouvelle structure des organes

## Conseil d'exploitation postale 2013–2016



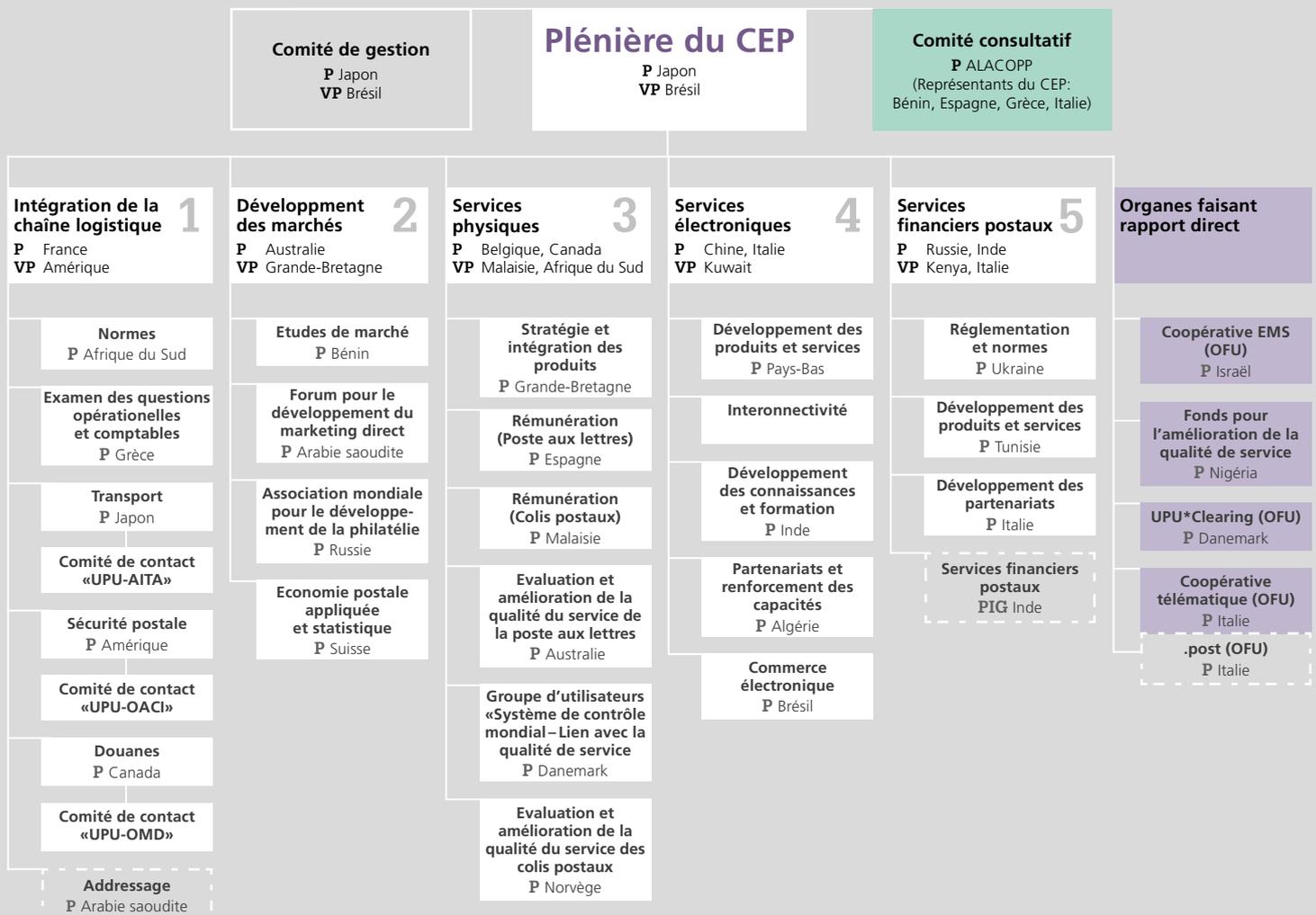
«La communauté de l'UPU constitue un cadre ferme dans lequel ses pays-membres s'aident mutuellement pour faire face à des défis impossibles à relever individuellement.

Je pense que la Présidence ne devrait pas essayer de créer des solutions mais plutôt faciliter les discussions entre les pays-membres afin de trouver les meilleures solutions en toute neutralité. Lors des futures sessions du CEP, je privilégierai la prise de décision rapide et transparente.

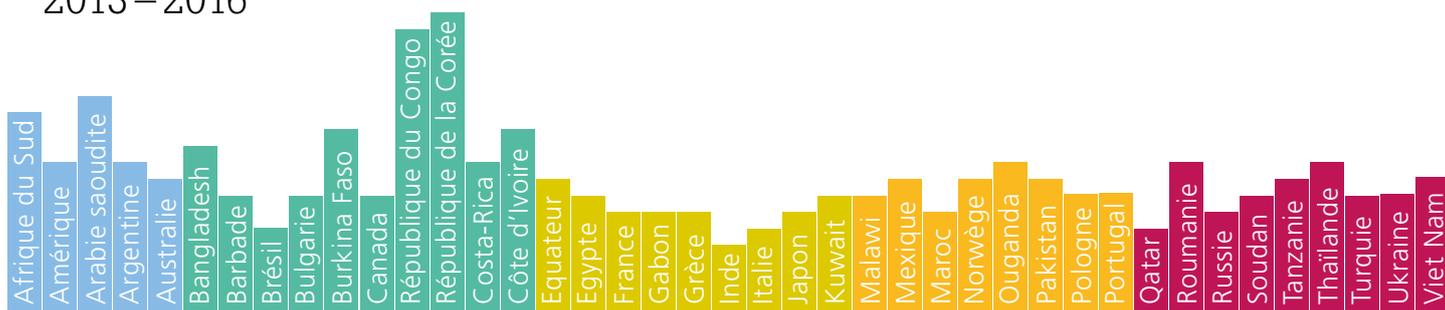
Pour ce faire, le travail d'équipe entre les présidences des commissions, les groupes de travail et le Bureau international sera essentiel. Je pense aussi que la représentation graphique des propositions, des résolutions et des rapports rendraient les débats plus intelligibles et plus fructueux. Pour garantir la prise de décision transparente, il faudra absolument tenir compte des avis des pays non membres du CEP.»

MASAHIKO METOKI, JAPON

PRESIDENT DU CONSEIL D'EXPLOITATION POSTALE 2013–2016



# Conseil d'administration 2013–2016



«Mettre en œuvre les décisions du Congrès de Doha implique de grands défis, étant donné que les objectifs fixés par le Congrès sont ambitieux si on les compare aux ressources disponibles de l'Union.

Le président du Conseil d'administration doit, par conséquent, relever les défis de maîtriser les sujets débattus et de coordonner en permanence les activités du CA avec celles des autres organes de l'UPU, à savoir le Conseil d'exploitation postale et le Bureau international. Pour être efficace, le président cherchera toujours des solu-

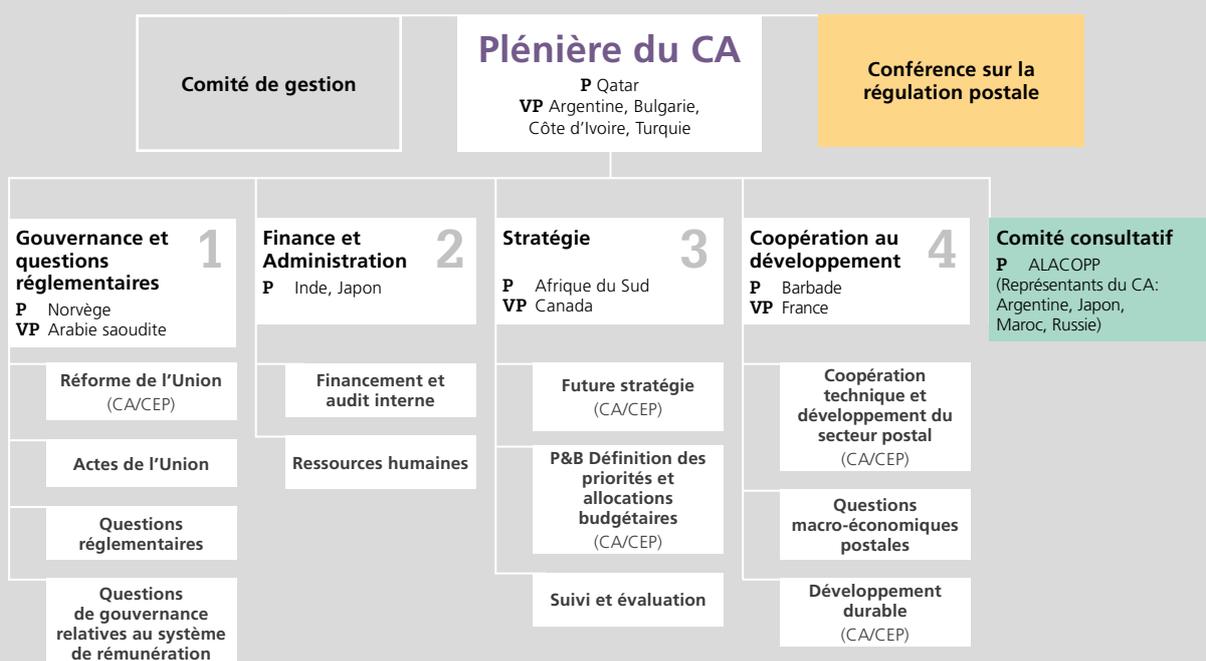
tions pour satisfaire toutes les parties. Bien entendu, ce n'est pas chose facile que de trouver un consensus (ce que je privilégie à une solution unilatérale) lorsque les objectifs sont incompatibles. Chaque présidence apporte sa touche personnelle, sa façon d'aborder des questions, de négocier et de trouver des solutions dans des situations difficiles.»

**ABDUL RAHMAN AL AQAILY, QATAR**  
**PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013–2016**

«Je pense que notre premier défi consiste à savoir quel rôle joue actuellement le Comité consultatif et sur cette base, redéfinir sa mission et sa position pour le prochain cycle. Ce défi n'est, bien sûr, pas réalisable à court terme,

mais il nous servira d'orientation pour les quatre prochaines années.»

**MARCELA MARÓN**  
**PRÉSIDENTE DU COMITÉ CONSULTATIF, ALACOPP**



P Président  
VC Vice-président  
PIG Présidence intérimaire du groupe  
P&B Programme & Budget  
OFU Organe financé par les utilisateurs

# Réseau postal: les ministres affichent leur soutien

La Conférence ministérielle a donné aux décideurs et acteurs gouvernementaux l'occasion de s'exprimer sur l'importance des services postaux dans le monde actuel. Eclairage.

Par Jenifer  
Fenton

Les dizaines de ministres et de dirigeants des entreprises du secteur postal réunis à l'occasion de cette conférence ont abordé les défis urgents auxquels doit répondre le secteur pour rester flexible et d'actualité au moment même où les besoins des particuliers et des entreprises évoluent et deviennent de plus en plus pointus.

Au cours de la première réunion, qui portait sur l'avenir du secteur postal dans le contexte de la révolution numérique, plusieurs ministres ont estimé que si les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont pu menacer le rôle traditionnel du secteur postal, elles ont aussi donné aux pays l'opportunité de transformer les services.

### Nouveau monde

«Le rôle de la poste va changer radicalement dans sa marche vers l'avenir», a déclaré Omobola Johnson, la ministre nigériane des technologies de la communication. La poste conserve cependant son importance. «Les gens ont besoin de services qui peuvent être fournis sur un réseau postal mobilisant les TIC», a-t-elle ajouté.

Nikolay Nikiforov, ministre russe des télécoms et des communications, a dit rêver d'un réseau qui attribuerait à chacun une adresse électronique officielle, «une sorte de guichet unique pour les services électroniques». Il s'agirait d'exploiter la technologie pour fournir à tous un accès aux services publics et pour contribuer au développement des petites entreprises et du commerce. «Les TIC évoluent constamment... chaque jour qui passe apporte de nouveaux défis, a-t-il ajouté. Mais le secteur postal doit être prêt à s'adapter à ces changements.»

La question du soutien du secteur en dépit des difficultés financières a également été débattue. Philip Jennings, secrétaire général d'UNI Global Union, a souligné que le secteur postal doit sortir de la crise économique mondiale avec un nouveau paradigme, une nouvelle façon de penser. Il a ajouté qu'une croissance durable nécessiterait une infrastructure durable qui connecterait les citoyens, les consommateurs et les entreprises.

Le rôle de la poste en tant que promoteur de l'inclusion économique et sociale a également été abordé. Sachin Pilot, ministre indien en charge des TIC, a expliqué qu'un gouvernement souverain peut utiliser les réseaux postaux pour fournir des services, ce qui n'aurait pas été possible il y a encore dix ans. L'Inde a lancé un projet d'un montant d'un milliard de dollars et s'étalant sur cinq ans, qui vise à fournir les infrastructures pour les TIC et à former le personnel de ses 155 000 bureaux de poste, dont 95% se trouvent en zone rurale.

La communauté postale doit tenir compte des besoins et des contextes locaux et être consciente que les produits présentent des risques différents et nécessitent l'emploi de canaux de distribution variés, a déclaré Son altesse royale la Princesse Máxima des Pays-Bas, également avocate spéciale du secrétaire général des Nations Unies pour l'inclusion financière au service du développement. «L'un des rôles les plus importants du gouvernement est de concevoir l'écosystème connecté qui stimule et crée un marché dynamique sur lequel interviennent différents prestataires», a-t-elle ajouté. Pour ce faire, plusieurs éléments sont nécessaires: infrastructure, réglementation, efficacité, concurrence et coordination.



DOHA  
2012



(de g.à dr.) Hamadoun Touré, de l'Union internationale des télécommunications, Dina Pule, ministre sud-africaine, Nikolay Nikiforov, ministre russe, Mongi Marzouk, ministre tunisien, David Foster, journaliste pour Al Jazeera English – Photo: Nawras Alfawal

### La poste parle

Les opérateurs désignés ont eux aussi eu l'occasion de s'exprimer pendant la conférence. Patrick Donahoe, postmaster general du Service postal des Etats-Unis (USPS), a expliqué que la baisse des revenus, provoquée par la substitution électronique de la communication postale, a forcé le secteur postal américain à devenir «plus rationnel, plus rapide et plus solide.»

Cependant, l'unique but d'USPS – répondre aux besoins de la clientèle – n'a pas changé. Patrick Donahoe a ajouté qu'à l'avenir, USPS se développera et sera rentable, ceci grâce à un plan complet conçu pour «stimuler la croissance des services d'envoi de documents et de paquets» et grâce à un service à la clientèle plus efficace et à un meilleur accès aux services postaux.

Edouard Dayan, directeur général de l'UPU, a clos la Conférence ministérielle en appelant tous les participants à construire ensemble un avenir durable pour le secteur postal, et ce par l'innovation et la diversification. Pour que la poste joue son rôle, un changement radical est nécessaire, «de manière à ce que le secteur postal et l'UPU poursuivent des objectifs communs pour être les acteurs du développement économique et social pour le bien des citoyens comme des entreprises.» JF

*Jenifer Fenton est journaliste indépendante basée à Doha, au Qatar.*



Page «Perspectives postales»  
<http://actualites.upu.int>

# Congrès de Doha



1



2



3



4



5

.....  
**Photos: Nawras Alfawal**

- 1 Anna Tibaijuka présentant la Déclaration sur l'adressage
- 2 Délégués au Centre national de convention du Qatar
- 3 Guozhang Huang, vice-directeur général de l'UPU
- 4 Edouard Dayan, directeur général de l'UPU
- 5 Hall 1, Centre national de convention du Qatar



**Photos du Congrès**

[http://www.flickr.com/universal\\_postal\\_union](http://www.flickr.com/universal_postal_union)

# Tous en faveur de l'adressage

En quoi une infrastructure d'adressage renforce-t-elle la croissance socioéconomique des pays en développement et y améliore-t-elle la vie? Cette question a été débattue lors du 25<sup>e</sup> Congrès à Doha, au Qatar.

.....  
**Par Christina  
Maria Paschyn**

Les 192 pays-membres de l'UPU ont adopté la Déclaration sur l'adressage, dans laquelle ils réaffirment leur engagement à améliorer et étendre les systèmes d'adressage dans leur pays et à travers le monde.

La ministre de l'aménagement du territoire, du logement et de l'habitat de Tanzanie, Anna Tibaijuka, a présenté la Déclaration aux délégués. «Dans un monde en profonde mutation, marqué par un fort accroissement de la population dans les zones urbaines, notamment dans les pays en développement, il est de notre responsabilité, en tant que dirigeants locaux, nationaux et internationaux, de veiller à ce que personne ne soit oublié», a-t-elle déclaré. «Je suis convaincue que la mise en place de systèmes d'adressage améliorera les services publics, tels que l'assainissement, les services d'hygiène et l'approvisionnement en eau, ainsi que d'autres services essentiels.»

La Déclaration résume les principales conclusions d'une publication récente liée à la campagne de l'UPU «Une adresse pour chacun - Un message pour le monde». Il ressort des conclusions que les systèmes d'adressage contribuent à définir une identité légale pour les personnes marginalisées, telles que les habitants des zones rurales ou d'habitats provisoires. Cela devient particulièrement urgent quand on sait que quatre milliards de personnes dans le monde sont actuellement exclues de l'état de droit et ne peuvent donc prétendre exercer leurs droits fondamentaux de citoyens, car elles sont privées d'identité légale, affirme-t-on à la Commission pour la démarginalisation des pauvres par le droit du Programme des Nations Unies pour le développement. Les adresses facilitent les affaires, la prestation de services administratifs et la distribution des ressources.

## **Universel**

«Le service postal devrait être vraiment universel. Je pense que le droit pour chaque humain de communiquer revêt une importance fondamentale à notre époque moderne», selon la ministre sud-africaine des communications Dina Pule qui soutenait la Déclaration.

En Afrique du Sud, environ six millions de foyers supplémentaires ont obtenu une adresse de 2005 à 2009, et chaque adresse du pays a été codée géographiquement. «Les adresses facilitent l'intervention des services d'urgence en zone rurale et l'éducation. Sans adresse, on n'a pratiquement pas accès à ces services», précise-t-elle.

En dépit du déclin des volumes de courrier dans le monde, l'Afrique du Sud infléchit la tendance; depuis cinq ou six ans, le pays connaît une hausse du volume de courrier intérieur de 4 à 5% grâce à une augmentation de la correspondance entreprise-consommateur.

## **Identité juridique**

Un représentant du Comité consultatif de l'UPU a montré comment les adresses contribuent à la richesse nationale en fournissant aux familles et aux entreprises une identité juridique afin d'accéder aux banques et aux services de prêts. «J'appelle cela la cascade virtualiste: avec une adresse, un millier de familles rurales sud-africaines peut acheter du mobilier à crédit. Les magasins de meubles des villes voisines ont besoin de plus d'employés, de livreurs et de meubles, et leurs fournisseurs vont embaucher plus d'artisans pour fabriquer des meubles. De nouvelles adresses entraînent une nouvelle activité économique.»

Le potentiel des adresses à générer des revenus et à améliorer la croissance à l'échelle nationale s'étend aussi aux nations développées. Par exemple, le Danemark a renoncé en 2002 à percevoir des droits pour l'utilisation de sa base de données d'adresses à condition que les entreprises déclarent les revenus perçus. Le pays a calculé que le coût d'entretien de la base de données sur une période de quatre ans s'élevait à quatre millions d'euros. Mais les retombées pour les entreprises étaient bien supérieures à ces frais généraux: au cours de la même période, les 1200 plus gros utilisateurs de la base de données ont fait état de ventes directes pour un montant d'environ 72 millions d'euros.

D'autres délégués ont aussi expliqué comment un meilleur adressage avait profité à leur pays. Un représentant de l'Arabie saoudite a décrit comment les innovations technologiques, telles que les appareils GPS et les smartphones, avaient permis à la poste saoudienne d'identifier les destinataires et donc de distribuer le courrier plus efficacement. Enfin, une déléguée de l'Equateur a loué les efforts déployés par son pays pour mettre en œuvre un système de codes postaux à six chiffres pour les 14 millions d'habitants. Selon elle, le nouveau système renforcera la révolution déjà en marche dans son pays. **CP**

*Christina Maria Paschyn est journaliste indépendante basée à Doha au Qatar.*



# En de bonnes mains

En remportant l'élection pour le poste de directeur général de l'UPU dès 2013, Bishar Abdirahman Hussein devient le premier Africain subsaharien à occuper ces fonctions.

Par Faryal Mirza

Photos:  
Nawras Alfawal

De nombreux membres de la communauté de l'UPU connaissent déjà bien l'ambassadeur Bishar Hussein.

Fort d'une expérience de vingt ans à la Poste kényane, il a passé presque autant de temps dans l'environnement de l'UPU. Durant cette période, il a notamment présidé le Conseil d'administration de l'UPU de 2009 à 2012.

Peu après son élection historique, Bishar Hussein a remercié chaleureusement ses collègues pour le soutien et la confiance témoignés tout au long de sa campagne. Il s'est aussi engagé à redoubler d'efforts pour obtenir la confiance des pays qui n'avaient pas voté pour lui.

*Union Postale* l'a interviewé quelques jours après son élection.

*Union Postale*: A quel style de leadership doit-on s'attendre lorsque vous entrerez en fonctions?

Bishar Hussein: Les pays-membres de l'Union n'attendent rien de moins que des résultats de la part du secrétariat de l'UPU, le Bureau international.

Ma tâche principale, en tant que directeur général, sera de veiller à ce que ces attentes soient satisfaites avec professionnalisme et efficacité et dans le respect de normes éthiques rigoureuses.

A cette fin, je compte sur tous les cadres du Bureau international pour respecter scrupuleusement les calendriers fixés et fournir des services efficaces. Je suis quelqu'un de pragmatique; je déciderai donc des mesures à prendre dans chaque situation au cas par cas. J'associerai les employés au processus de prise de décisions lorsque leur compétences et leurs connaissances seront requises.

La créativité, l'innovation et les idées sont les éléments moteurs des organisations et ce qui les distingue les unes des autres. C'est ce type de talent que je rechercherai. J'encouragerai l'esprit d'équipe, qui devrait inspirer la confiance et le respect et permettre au personnel de réaliser ses objectifs personnels et ceux de l'organisation.

Toutefois, la discipline et le respect de l'autorité et de la hiérarchie devront être observés conformément aux règlements en vigueur.

*Comme nouveau directeur général, que comptez-vous apporter de nouveau dans l'exercice de vos fonctions?*

Chaque directeur général a son style de gestion, son point de vue et ses centres d'intérêts propres. J'ai les miens. Cela dit, je m'efforcerai de gagner la confiance

« Mon enfance difficile m'a inculqué modestie, patience, persévérance, valeur du travail, confiance en soi, importance de la coopération et respect des autres. »

du personnel du Bureau international et j'encouragerai le travail d'équipe en vue d'obtenir les meilleurs résultats possibles avec les moyens limités à notre disposition.

J'inciterai aussi les gouvernements, les régulateurs, les unions restreintes, les coordonnateurs régionaux et les autres acteurs à s'engager en faveur du développement du secteur postal. Il est essentiel de renforcer la coopération entre les pays-membres en établissant un consensus sur les questions importantes et de parvenir à une compréhension mutuelle sur des points de divergence.

Nous devons nous concentrer sur l'utilisation des technologies pour faciliter le développement des innovations et la diversification du secteur postal, tout en renforçant ses services traditionnels.

Nous chercherons de nouvelles sources de financement pour le développement postal et encouragerons la participation du secteur privé, le cas échéant.

Comment la communauté de l'UPU pourra-t-elle profiter de votre longue expérience opérationnelle?  
Je suis certain que mon expérience aidera à concrétiser les décisions et résolutions du Congrès au profit des pays-membres.

Au cours de mon expérience postale et diplomatique de près de trente ans, j'ai eu l'occasion de diriger des institutions et de gérer des ressources. J'ai une bonne connaissance du secteur postal en termes d'exploitation, de fonctions exécutives et de marché.

En tant que président du Conseil d'administration durant le dernier cycle, j'ai participé aux travaux préparatoires du Congrès de Doha et j'ai une bonne compréhension des défis actuels.

Selon vous, quel est le défi le plus urgent pour le secteur postal aujourd'hui?

L'absence de financement adéquat pour développer la poste est l'un des défis les plus urgents pour nombre d'organisations postales. Les progrès technologiques, l'évolution rapide du marché des communications et la mondialisation ont mis la poste à rude épreuve.

Renforcer la capacité des pays-membres à suivre le

rythme de ces changements nécessite des investissements importants pour moderniser l'infrastructure postale. La plupart des organisations postales ont de plus en plus de mal à mobiliser les fonds nécessaires pour investir dans leurs réseaux. Cette situation a été aggravée par la récente crise économique mondiale.

Parlons un peu de l'homme que vous êtes, en commençant par votre jeunesse?

Je suis né et j'ai grandi dans la région isolée et semi aride du nord-est du Kenya. Cette région reçoit très peu de pluie et ces conditions régissent le style de vie des communautés essentiellement pastorales qui y vivent. Les habitants de cette région se déplacent d'un endroit à un autre pour trouver de l'eau et des pâturages pour leurs animaux d'élevage, qui constituent leur principale source de revenus.

Enfant, lorsque je n'étais pas à l'école, je m'occupais des troupeaux de vaches, de chèvres et de chameaux de ma famille. Je connais bien la vie au grand air, et j'en garde d'excellents souvenirs.

L'accès à l'éducation était et demeure un problème dans cette région. Les infrastructures sociales de base, telles que les routes, les télécommunications et les services postaux, ainsi que les écoles et les hôpitaux sont, aujourd'hui encore, insuffisamment développés. Beaucoup d'enfants brillants sont souvent empêchés de poursuivre leurs études et de réaliser leurs rêves.

Quelle empreinte votre enfance vous a-t-elle laissée?

Je m'estime très chanceux d'avoir pu surmonter toutes ces difficultés et d'être arrivé jusqu'ici. D'un autre côté, les conditions difficiles de mon enfance ont fait ma force dans ma vie d'adulte. Elles ont forgé mon caractère, renforcé ma détermination et aiguisé mes instincts pour affronter toutes sortes de défis. Elles m'ont inculqué modestie, patience, persévérance, valeur du travail, confiance en soi, importance de la coopération et respect des autres, qui sont des valeurs essentielles dans un environnement multilatéral et multiculturel comme celui de l'UPU.



Des délégués en liesse félicitent Bishar Hussein immédiatement après son élection

Quand êtes-vous entré au service de la poste?

Je suis entré à Kenya Post & Telecommunications Corporation (KPTC) en 1984, immédiatement après l'université, et j'ai suivi un cours intensif d'une année en exploitation et gestion postales à l'école des postes de Nairobi. Les cours portaient sur tous les aspects de l'activité postale.

Et ensuite?

J'ai exercé différentes fonctions de gestion sur le terrain et au siège jusqu'en 1999. Le 1er juillet 1999, le gouvernement a divisé l'énorme organisation KPTC en trois entités distinctes: Telkom Kenya Ltd., la Commission des communications du Kenya et Postal Corporation of Kenya (PCK). A la suite de cette restructuration, j'ai été nommé premier postmaster general de PCK.

Quel genre d'organisation était PCK en 1999?

Nous avons dû littéralement construire la Poste kenyane à partir de zéro, sans subvention de l'Etat. PCK a démarré sans disposer des fonds nécessaires à son exploitation. La nouvelle entité a hérité de dettes considérables de l'ancienne KPTC, sous la forme de factures de fournisseurs impayées, de fonds en transit, d'obligations de paiement, etc. Nous n'avions pas l'argent pour payer les salaires des 5500 employés ni pour couvrir les coûts des opérations courantes.

Comment la situation a-t-elle évolué sous votre direction?

Nous avons quatre atouts très importants: une main-d'œuvre bien formée et expérimentée, un vaste

réseau postal, une relation de confiance de longue date avec nos clients et le grand public et, enfin, la volonté de réussir. Nous avons rapidement mis en place une équipe de direction restreinte et efficace qui a organisé les unités commerciales et opérationnelles avec une précision militaire.

Nous avons analysé notre réseau, renforcé nos atouts, corrigé nos faiblesses, fait face aux menaces et tiré profit au maximum du potentiel du marché. Nous avons motivé le personnel, instauré un esprit d'équipe et établi une discipline rigoureuse. Nous avons défini notre nouvelle vision ainsi que notre mission et avons établi des plans stratégiques pour PCK. Nous avons ensuite lancé des programmes de réforme ambitieux qui ont immédiatement produit des résultats positifs.

Nous avons réglé la plupart des dettes et enregistré un bénéfice modeste à la fin de la première année. La deuxième année, nous avions la tête hors de l'eau grâce aux fondations solides établies pour assurer l'essor d'une entreprise postale autonome.

Quelque part, à des milliers de kilomètres de Nairobi, dans le nord du Kenya, de jeunes enfants gardent des troupeaux en se demandant ce qu'ils pourraient bien faire de leur vie. Quel conseil pourriez-vous leur donner? Je leur dirais de regarder plus loin que leur horizon actuel, de rêver en grand et de travailler dur pour réaliser leurs rêves. Et les rêves n'ont pas de limite. FM

# Visage connu, nouvelle fonction

Le Suisse Pascal Clivaz deviendra le 15<sup>e</sup> vice-directeur général du Bureau international de l'UPU en janvier 2013.

Par Rhéal LeBlanc

En 2012, la Suisse a salué deux événements: le dixième anniversaire de son adhésion à l'ONU et l'élection d'un ressortissant suisse, Pascal Clivaz, aux fonctions de vice-directeur général de l'UPU.

Ancien cadre de la Poste Suisse, Pascal Clivaz est entré à l'UPU en 2005 comme directeur des finances, puis la planification stratégique s'est ajoutée à ses responsabilités. A 46 ans, il est l'un des plus jeunes dirigeants dans l'histoire de l'organisation.

*Union Postale* : Comment voyez-vous le rôle du vice-directeur général?

Pascal Clivaz: Je vois ce rôle d'abord et avant tout comme un appui à l'action du directeur général. Nous avons une feuille de route, la Stratégie postale de Doha, et le Congrès a adopté un certain nombre de résolutions qui traduisent ce que veulent les pays-membres.

Nous devons donc concentrer toutes nos énergies afin de mettre en œuvre ce que le Congrès nous a demandé, en tenant compte du plafond des dépenses. Le directeur général étant celui qui a le pouvoir politique, je m'efforcerai de le soutenir dans les affaires courantes.

Quels seront les principaux défis que devra affronter l'UPU au cours des prochaines années?

L'un des buts à atteindre est de concentrer les synergies pertinentes pour mettre en œuvre les décisions prises par le Congrès. Le directeur général et moi-même pourrions ainsi rendre notre copie au Congrès postal universel 2016, qui se tiendra en Turquie, avec le moins de

problèmes possibles. Les défis se situent à plusieurs niveaux, le plus important étant les ressources à notre disposition. Le Congrès a confirmé que l'UPU doit faire preuve de plus de rigueur; à l'instar d'autres organisations, l'UPU devra réexaminer sa situation et garantir un équilibre des finances. Nous devons, en effet, concilier les ambitions assez exigeantes en termes de ressources humaines et financières pour gérer les projets avec les moyens, certes constants, mais limités de l'UPU.

Y a-t-il des projets précis qui vous tiendront à cœur dans vos nouvelles fonctions?

Je gèrerai les projets que le directeur général me donnera. Nous devons évidemment travailler en collaboration étroite sur certains d'entre eux. En lançant .post lors du Congrès de Doha, nous avons réussi à faire entrer l'UPU dans l'ère numérique. Cette nouvelle dimension exige de nous davantage de professionnalisme et de réactivité. D'autres projets pilotes, comme ceux portant sur les services financiers, sont également prévus. Il faudra veiller au développement des segments traditionnels, comme les colis, qui occupent une place croissante au sein du secteur postal. Nous ne serons donc pas trop de deux pour nous partager le travail. Pour ma part, je me concentrerai plutôt sur les domaines que je connais bien, comme les activités de support, la gestion des ressources ou du personnel. Je pense que nous n'aurons aucun problème pour définir nos rôles respectifs en fonction des questions que nous devons traiter.



**Pascal Clivaz a passé huit ans aux finances et à la planification stratégique de l'Union (Photo: Nawras Alfawal)**

Vous avez évoqué l'importance de l'ère numérique et de son impact sur le secteur postal. Les services postaux sont-ils voués à un avenir complètement numérique? Le courrier physique occupera toujours une place importante dans le métier. Certes, une époque où l'électronique et l'information occupent un rôle prépondérant dans l'économie et le commerce obligera la poste à jouer un rôle un peu différent. Cela dit, les biens et certains services ne pourront jamais être dématérialisés. Pour moi, l'important est de définir à l'échelle mondiale, et selon les différentes zones géographiques et «catégories» de pays, le modèle postal économique adapté. A ce niveau, et en fonction des législations nationales existantes, un certain nombre d'orientations sont possibles. Un examen des politiques de régulation sera également nécessaire afin de jauger la liberté accordée aux entreprises postales pour accomplir leurs futures missions. Aujourd'hui, il est vital que le secteur, en accord avec notre stratégie postale mondiale et notre vision, soit une composante essentielle du développement économique. Une réflexion approfondie sur les modèles économiques devra être conduite incluant à la fois la poste physique, la poste financière et la poste numérique.

L'UPU consacre beaucoup d'efforts à intéresser davantage les gouvernements au potentiel diversifié du secteur postal en tant que moteur de l'économie nationale. Ce message passe-t-il? Lors du Congrès, nous avons organisé une conférence ministérielle afin de créer une dynamique et un

nouveau pacte avec les gouvernements. Les ministres rencontrés ont été sensibles aux messages que nous leur présentions. Sensibles, surtout en cette période de crise, au rôle que peut jouer le secteur postal au sein de leur économie nationale. Le secteur postal est souvent l'un des plus grands employeurs du pays; en termes de service public, ces ministres disposent d'un outil fantastique qui s'appelle la poste, cette poste qui peut devenir un véritable outil de politique publique, à condition de revoir le mandat ou les missions de leur entreprise postale publique.

Qu'attendez-vous du Bureau international au cours du prochain cycle de travail?

Nous attendons beaucoup des collaborateurs du Bureau international afin qu'ensemble nous puissions traduire la feuille de route de Doha par des résultats tangibles. Comme toujours, je suis convaincu que nous parviendrons, grâce aux efforts de celles et ceux qui mettent tout en œuvre pour réaliser les objectifs fixés, à présenter fièrement nos résultats en Turquie en 2016. **RL**

## L'homme, le mythe et la légende

.....  
A l'occasion du 240<sup>e</sup> anniversaire de Maurice, *Union postale* se penche sur les timbres les plus chers du monde, émis par cette nation insulaire.

.....  
**Par Kayla Redstone**

En 1847, un graveur de Port Louis (Maurice) a gravé les mots «Post Office Mauritius» sur une plaque de cuivre, ignorant que les timbres qu'il allait imprimer avec cette plaque deviendraient parmi les plus chers et les plus recherchés du monde. Ces deux timbres (le rouge orangé d'un penny et le bleu sombre de deux pence) sont les seuls au monde à porter les mots «Post Office» au lieu de l'expression usuelle «Post Paid». Cette seule petite différence est l'une des raisons pour lesquelles les collectionneurs sont prêts à payer des millions pour un exemplaire de ces timbres rares. Alors, ces mots sont-ils le produit d'une simple erreur du graveur, Joseph Osmond Barnard, ou tout cela avait-il été entièrement planifié? A ce jour, la question n'est pas tranchée.

### **L'homme, le mythe, la légende**

D'Osmond Barnard, on sait peu de choses, à part qu'il venait de Portsmouth (Angleterre) et qu'il a fait le voyage de l'île Maurice en tant que passager clandestin en 1838. L'année suivante, il plaçait une annonce dans le journal mauricien *Le Cernéen*, proposant ses services de miniaturiste et de graveur. En novembre 1846, Barnard dressa un devis pour l'impression de timbres-poste; son prix était de 10 shillings pour 1 000 timbres, plus 10 livres pour la plaque de cuivre destinée à la gravure.

Sur une plaque de cuivre mou de 82 x 63 mm, il grava les deux matrices, intégralement, avec le même profil de la reine Victoria portant un diadème qui figurait sur les timbres britanniques, avec ces mots: «Post Office Mauritius» sur les bords. Puis il imprima manuellement 500 exemplaires de chacune des deux valeurs.

Les philatélistes discutent depuis des lustres pour savoir si l'emploi du mot «Office» n'a été qu'une simple erreur d'Osmond Barnard, qui voulait en réalité graver le mot «Paid», même si l'empreinte d'affranchissement utilisée par la poste mauricienne portait le même mot que celui employé par Barnard. D'où l'on peut supposer qu'il harmonisa le libellé des timbres avec celui de l'empreinte.

L'impression fut achevée le 20 septembre 1847 et Maurice devint la première colonie britannique à émettre des timbres-poste. Les timbres furent mis en vente le 22 septembre. Mais le bruit court qu'un certain nombre de timbres furent cédés à un client particulier un jour avant, le 21 septembre: Lady Elizabeth Gomm, l'épouse du gouverneur de Maurice.

### **Le bal costumé**

A l'époque où les timbres furent imprimés, l'ancienne île française était devenue une colonie britannique depuis 40 ans. Cependant, bien que l'anglais fût la nouvelle langue officielle, le français y était encore prédominant et des tensions fortes se faisaient sentir.

On spéculait sur le fait que le bal costumé offert par Lady Gomm le 30 septembre 1847 ait eu pour objet d'apaiser les tensions entre les communautés anglophone et francophone. Le bruit selon lequel les timbres lui avaient été vendus avant la date pour affranchir les invitations au bal a laissé croire qu'ils avaient été émis spécifiquement à cette fin diplomatique.

Trouver le lien entre le bal et les timbres était le but d'Helen Morgan, archiviste et écrivain, lorsqu'elle effectua des recherches pour son livre *Blue Mauritius*:

*The Hunt for the World's Most Valuable Stamps.* «Pour moi, trouver une trace écrite, c'eût été comme trouver le saint graal, mais je n'ai jamais rien trouvé», admet Helen Morgan. Selon elle, les faits qui lient les timbres au bal sont une pure coïncidence. Helen Morgan, comme les autres collectionneurs, estime que les timbres et le bal sont liés. Pour cela, elle s'appuie sur l'existence de trois enveloppes identiques, portant chacune le timbre rouge-orangé à un penny pour le courrier local, adressées à M. Alcide Marquay, Ed. Duvivier Esq., et H. Adam Esq. Junior.

Bien qu'aucune invitation n'ait été retrouvée dans les enveloppes, leur similitude est à l'origine du lien établi par les philatélistes avec le bal dans le passé. «Un correspondant anonyme a écrit en 1897 à une revue philatélique et il a fait le lien», relate Helen Morgan. «Une fois qu'il en eut trois, je pense qu'en regardant ces enveloppes... quelqu'un a dû dire: voyez, elles sont toutes semblables, elles ont dû servir le même but.»

### Le pli de Bordeaux

Si ces plis agitent le débat sur la question de savoir si ces timbres ont été émis ou non à l'occasion du bal, un pli très recherché établit clairement qu'ils n'ont pas été émis uniquement dans le but d'affranchir les invitations. C'est en 1902 qu'un gamin, en fouillant dans la correspondance poussiéreuse de son père négociant en vins, a trouvé un timbre portant la mention «Post Office» et a été bien récompensé de ses efforts. La lettre sur laquelle il est tombé est connue aujourd'hui sous le



nom de «Pli, ou Lettre de Bordeaux». Cette lettre, adressée par Edward Francis & Co., Port Louis (Maurice), aux négociants en vins Ducau & Lurguie, à Bordeaux (France), porte un exemplaire de chaque timbre. Selon Helen Morgan, cet affranchissement ne correspond pas au tarif international en vigueur à l'époque. Une seconde lettre envoyée à Bordeaux ne porte qu'un seul timbre de deux pence, ce qui correspond au tarif alors en vigueur.

Selon Helen Morgan, la première lettre de Bordeaux est une «aberration» mais, étant donné que les timbres-poste étaient une invention assez récente à l'époque, il fallait s'attendre à des erreurs. «Il y a toujours des ratés, car les gens ne comprennent pas le système; à mon sens, c'est le seul moyen d'expliquer ces anomalies.» La simple erreur d'avoir utilisé les deux timbres (une différence d'un penny) a fait grimper en flèche la valeur du pli. Son dernier acquéreur en a offert 3,8 millions de dollars lors d'une vente aux enchères en 1993, ce qui en fait l'objet philatélique le plus cher de l'histoire. Le pli n'a pas changé de mains depuis.

Seuls 12 timbres bleus et 15 timbres rouge-orangés subsistent aujourd'hui. Il ne reste donc que 27 timbres pour nourrir l'espoir qu'entretiennent les fanatiques de la poste de Maurice qui rêvent de mettre un jour la main sur l'un d'eux, s'ils ont la fortune nécessaire pour faire ne serait-ce que la première offre. **KR**

*Kayla Redstone était stagiaire au sein du programme «Communication» lorsqu'elle a écrit cet article.*

.....  
Par Susan  
Vogel-Misicka

Des exemplaires de ces timbres ont changé de mains plusieurs fois au fil des années. En 1893, les deux timbres se sont vendus pour 680 livres sterling pièce – le prix le plus élevé jamais payé pour un timbre jusque-là. En 1988, le «Two pence» seul se vendit pour 750 000 dollars.

Eut lieu peu de temps après la «vente du siècle», raconte Emmanuel Richon, conservateur du Blue Penny Museum à Port Louis, Maurice. «Cela a été l'occasion unique d'acheter ces deux timbres», dit-il à propos de la vente David Feldman, qui a eu lieu à Zürich (Suisse) le 10 novembre 1993. C'est là qu'un consortium d'entreprises mauriciennes, mené par la Mauritius Commercial Bank, a payé

quelque 2,6 millions de dollars pour rapatrier les deux timbres rarissimes à Maurice. Lors de la même vente, un collectionneur de Singapour a acquis le «Pli de Bordeaux» pour 4 millions de dollars.

Selon E. Richon, ces timbres contribuent à expliquer la réforme de l'affranchissement postal au 19<sup>e</sup> siècle et l'administration coloniale et l'évolution de la gravure. «Tant de choses dans un centimètre carré!»

Pour exposer les timbres comme il se devait, la banque a ouvert le Blue Penny Museum en 2001. «Nous sommes fiers de pouvoir présenter chaque jour ces timbres au public dans le pays où ils ont été dessinés et imprimés. Je pense que c'est exacte-

ment ce que doit éprouver un Italien pour les fresques de Michel-Ange de la chapelle Sixtine», déclare enthousiaste E. Richon.

Leur valeur monétaire a fait un bond vertigineux au cours des vingt dernières années. Selon Emmanuel Richon, le musée a dû assurer les timbres pour la somme de cinq millions de dollars lors d'une exposition à Berlin en 2011.

Même si certains historiens n'hésitent pas à dire que le graveur était un grand dadaïste distrait pour écrire «Post Office», Emmanuel Richon pense le contraire. «Imaginez un peu l'efficacité de Joseph Osmond Barnard en termes de promotion de l'île Maurice. C'est un génie!» **svm**

# Privatisation de la poste japonaise: nouveau rebondissement

L'histoire sans fin de la privatisation de la poste japonaise a connu de nouveaux rebondissements fin octobre. La société de portefeuille de l'entreprise a dévoilé un plan visant à privatiser les services postaux vers la fin 2015.

Par Julian Ryall

Le 26 octobre dernier, Japan Post Holdings Co. a soumis ses propositions à Mikio Shimoji, le ministre supervisant la privatisation des services de distribution. L'entrée sur le marché boursier serait l'une des plus importantes dans l'histoire du Japon et la vente d'environ deux-tiers de ses actions pourrait rapporter pas moins de 7 000 milliards de yens (87,5 milliards de dollars) au gouvernement.

Peu après l'annonce du plan, le ministre des finances, Koriki Jojima, a déclaré lors d'une conférence de presse que le gouvernement pensait vendre ses parts afin de financer les efforts de reconstruction nécessaires suite au tremblement de terre et au tsunami de mars 2011. «J'espère que nous obtiendrons le meilleur prix», a-t-il ajouté.

La vente de l'ensemble des actions du gouvernement avait été décidée bien avant le terrible tremblement de terre qui a frappé le nord-est du pays en 2011. Mais la décision revêt un caractère urgent en raison des besoins financiers pour reconstruire les centaines de communautés de la région de Tohoku détruites lors de la catastrophe naturelle, la plus grave que n'ait jamais connue le pays.

La poste japonaise a été fondée le 1<sup>er</sup> avril 2003 suite à la réorganisation de l'agence des services postaux. Une fois élu, le premier ministre de l'époque, Junichiro Koizumi, avait fait de la privatisation de l'entreprise l'un

des principaux objectifs de son administration en dépit du caractère controversé de la question.

Entreprise publique assurant des services de distribution postale et de colis, des services bancaires et des services d'assurance-vie, la poste japonaise était le plus gros employeur du pays, avec ses 400 000 employés et un réseau de 24 700 bureaux de poste.

Bénéficiant de la présence de bureaux de poste dans presque toutes les communautés du pays, situation inégalable pour les banques privées, la poste japonaise gérait le système d'épargne postale le plus important au monde avec quelque 224 000 milliards de yens (2 100 milliards de dollars) pour l'épargne des ménages sur ses comptes «yu-cho» ainsi que 126 000 milliards de yens (1 200 milliards de dollars) pour ses services d'assurance-vie «kampo».

En octobre 2007, la poste japonaise a été réorganisée en quatre unités opérationnelles: la banque, les assurances, la distribution du courrier et les services de guichet relatifs aux trois autres unités. Le gouvernement du Parti libéral-démocrate avait fixé la date d'entrée en bourse de la société portefeuille à 2010.

Le Parti libéral-démocrate a perdu les élections générales de 2009 en faveur du nouveau Parti démocrate, qui s'est empressé de mettre un terme à ce plan.

### Prochaine étape

Face à la catastrophe naturelle de 2011, le gouvernement a adopté, en avril, une loi prévoyant la possible privatisation totale tout en conservant une certaine influence sur la prestation de ses services et ouvrant ainsi la voie à son entrée en bourse. «La privatisation est une question de longue date, qui avance et recule depuis des années, mais cette loi remet la privatisation sur le tapis», a déclaré Martin Schulz, économiste à l'institut de recherche de Fujitsu. «Cela ne signifie pas qu'elle aura vraiment lieu, mais les banques et les compagnies d'assurance privées sont sur le qui-vive.»

Ce qui inquiète le secteur privé réside dans le fait que la participation minoritaire du gouvernement apporterait aux services financiers de la poste japonaise un avantage compétitif important, en lui permettant de pénétrer de nouveaux marchés, tels que les assurances maladie spécialisées, et de se prémunir contre le risque de faillite. A la veille des élections du 16 décembre, nul ne peut dire si ces projets de vente des parts du gouvernement se concrétiseront ou non. **JR**

*Julian Ryall est journaliste indépendant basé à Tokyo, également correspondant du Daily Telegraph au Japon.*

*Suite page 30*

# IBIS, ou comment vite réperer un colis

Depuis que l'UPU a rendu obligatoire le système de réclamation par Internet (IBIS) pour les colis postaux en janvier 2012, 148 postes l'utilisent. Avant IBIS, les réclamations pour un colis perdu étaient soumises au moyen d'un formulaire papier (CN08), envoyé par la poste ou par télécopie. Aujourd'hui, plus de 25 000 réclamations sont traitées en ligne tous les mois. Le système impose également des délais plus stricts pour retrouver des colis manquants en trois phases: la demande d'enquête, la recherche spéciale et l'enquête exhaustive.

Durant la première phase, l'opérateur de destination a douze heures ouvrables pour consulter les données de suivi et de localisation et informer la poste expéditrice si le colis manquant a été retrouvé. Dans la négative, la poste de destination dispose de 24 heures ouvrables pour vérifier si le colis se trouve dans le centre de traitement avant d'envoyer une autre réponse.

Si le colis est toujours manquant, la poste en charge de la livraison du colis à la destination finale doit mener une enquête exhaustive dans un délai maximal de 160 heures ouvrables. Passé ce délai, le client est indemnisé pour la perte de son colis. La plupart des réclamations n'aboutissent pas à

une indemnisation, selon Christine Bétrémieux, responsable du programme «Colis et logistique» de l'UPU. «En rendant l'utilisation d'IBIS obligatoire, l'UPU remplace le formulaire papier CN08 et accélère la procédure de réclamations.»

D'après les postes, ces délais stricts contribuent à améliorer le service à la clientèle. Parcelforce en Grande-Bretagne, qui affiche d'excellents résultats, utilise IBIS depuis 2006, le système étant devenu largement disponible. Entre février et juillet 2012, l'entreprise a traité 100% des réclamations dans les délais, autrement dit, elle a répondu aux réclamations dans les limites maximales.

«Le système IBIS facilite beaucoup les choses, car on dispose d'une preuve réelle que le colis est bien arrivé à destination, plutôt que d'un papier qui peut être perdu. C'est bien plus efficace pour le client», explique Andrea Tye, chef du service client international de Parcelforce. «Cet outil est vraiment utile pour notre service à la clientèle.»

La Poste Suisse, qui enregistre 100% de réponses dans les délais entre février et juillet 2012, fait état d'un meilleur service à la clientèle depuis qu'elle est passée à IBIS en 2006. Ruggero Schifano du service clients

de La Poste Suisse explique que le respect de délais stricts a rendu d'autres opérateurs plus fiables en matière de réponse aux réclamations.

Les postes de destination traitant au moins 95% des réclamations dans les délais obtiennent une prime de 5% sur les quotes-parts territoriales d'arrivée. Depuis le mois de mai 2012, les postes recevant moins de 500 réclamations par an reçoivent un courriel d'alerte pour les prévenir de l'arrivée d'une nouvelle réclamation. Cela évite de perdre une réclamation et de priver injustement les postes de la prime.

Les postes qui n'utilisent pas IBIS dépendent de la bonne volonté de leurs partenaires pour traiter les réclamations soumises via le formulaire CN08 et ne peuvent pas prétendre à la prime. Les postes utilisant IBIS ne sont plus tenus de répondre aux réclamations via le formulaire CN08. Le programme «Colis et logistique» de l'UPU encourage toutes les postes à adopter IBIS. **KR**

*Kayla Redstone était stagiaire au sein du programme «Communication» lorsqu'elle a écrit cet article.*

Délais fixés pour localiser des colis perdus via trois phases :

Vérification des données de suivi et de localisation

12

Vérification de la distribution

24

Enquête exhaustive

160

en heures

### Australie

**Australia Post** veut investir plus de 2 milliards de dollars australiens (2,05 milliards de dollars US) pour transformer son réseau logistique national en un réseau de livraison de colis de «première catégorie» et en une «plate-forme numérique universelle». Ces investissements sur le segment des colis renforceront l'automatisation et étendront la présence d'Australia Post sur tout le territoire, qui proposera un service de livraison flexible pour les particuliers et les entreprises.

### Belgique

**bpost** a vendu une partie de son service Certipost qui permet l'échange de documents et de factures électroniques pour un montant de 18,2 millions d'euros. Certipost continuera de fournir des documents sécurisés, des services de certification numérique ainsi que la carte d'identité électronique belge.

### Canada

**Postes Canada** lance une nouvelle gamme de produits pour les cybercommerçants qui veulent intégrer les données de Postes Canada dans leur plate-forme, leur boutique en ligne ou leur application client. Grâce à ces services Web, les détaillants offriront différentes options de ramassage, des fonctions de repérage, les tarifs d'expédition et les étiquettes de retour.

### Etats-Unis

**US Postal Service** prévoit de lancer un service de livraison de colis dans la même journée dans certaines agglomérations américaines, compte tenu de la croissance du segment des colis en 2012. Ce nouveau service «Metro Post» permettra aux cybermarchands de proposer une livraison rapide au domicile de leurs clients.

### Grande-Bretagne

L'entreprise de voyage Minoan Group a conclu un accord avec **la Fédération nationale des**

**chefs de bureau de poste** pour exploiter pendant trois mois 50 kiosques automatiques d'agence de voyage dans les petits bureaux de poste situés dans des zones commerçantes. Si le projet pilote fait ses preuves, Minoan Group installera un millier de kiosques au cours des cinq prochaines années.

**Royal Mail** propose à ses clients à faible revenu, tels que les retraités, les chômeurs ou les invalides, d'acheter des timbres aux tarifs de 2011 à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Par ailleurs, **Royal Mail** devrait lancer, début 2013, un nouveau système de suivi de colis pour son service de retour Packetpost. Ce système permettra aux commerçants de produire des étiquettes de retour comportant des numéros de suivi.

Enfin **Royal Mail** a obtenu le feu vert du régulateur postal Ofcom pour livrer des colis aux voisins des destinataires, lorsque ceux-ci ne sont pas chez eux pour les réceptionner.

### Italie

**Poste Italiane** sera la première entreprise en Italie à lancer des systèmes de paiement sans contact pour ses clients, grâce à la technologie «communication en champ proche» (NFC). Le système NFC utilise des ondes pour transférer les informations, afin que les clients de magasins puissent utiliser leur téléphone mobile pour effectuer des paiements sans avoir à signer ou à introduire un code.

### Jersey

**Jersey Post** teste actuellement de nouvelles méthodes pour optimiser la livraison de ses colis. L'opérateur expérimente plusieurs possibilités via son service SecureDrop, qui permet aux résidents de désigner un autre endroit que leur domicile pour la livraison des colis non recommandés.

### Suisse

**La Poste Suisse** a annoncé l'arrivée de 100 000 nouveaux clients pour sa filiale bancaire

PostFinance au cours des neuf premiers mois de 2012. Son capital a atteint 103 milliards de francs suisse. PostFinance gère aujourd'hui 2,9 millions de clients et 4,5 millions de comptes, soit 200 000 de plus qu'à la fin 2011.

### Pays-Bas

**PostNL** a acquis la petite entreprise Valid Express, qui emploie des personnes souffrant de maladies chroniques ou handicapées afin de proposer la livraison le jour même des colis envoyés par des cybercommerçants.

**PostNL** a aussi émis les premiers timbres «pop-up» du monde. Les timbres en 3D ont une structure papier qui transforme le dessin de deux dimensions en 3D après avoir tiré une languette coulissante. D'une valeur de 5 euros, ils peuvent affranchir des petits paquets jusqu'à 500 grammes à expédier aux Pays-Bas.

### Divers

**FedEx Express** a ouvert une nouvelle plaque tournante à Singapour, d'un montant de 78,9 millions de dollars pour desservir la région Asie-Pacifique. Ces installations sont les seules dédiées au transport express à abriter les opérations aériennes, terrestres et de dédouanement, le tout sous le même toit. L'entreprise devrait bâtir à Shanghai une nouvelle plaque tournante internationale express et cargo à l'aéroport international de Shanghai Pudong, pour un montant de 100 millions de dollars. Dotée d'installations de dédouanement, elle devrait être opérationnelle début 2017.

**TNT Express** a poursuivi son expansion au Moyen Orient en ouvrant un nouveau bureau au Qatar. Cette filiale située à Abu Samra, à la frontière avec l'Arabie saoudite, bénéficie d'une position stratégique sur le réseau routier de TNT.

Jérôme Deutschmann

Erratum *Union Postale*, numéro 3, septembre 2012, page 8, deuxième paragraphe: Il faudrait lire:

*Younouss Djibrine, nouveau secrétaire général de l'Union panafricaine des postes, connaît parfaitement le processus PIDEF, ayant été président du groupe de projet sur la coopération technique et la réforme postale du Conseil d'administration de l'UPU. Le groupe ad hoc était présidé par Flori McClung des Etats-Unis.*



**Mettre en place  
des solutions  
complètes de tri,  
c'est mon métier.**

Katty PASCAL  
Chargée d'Affaires Techniques

C O N S E I L L E R | C O N C E V O I R | **R É A L I S E R** | A C C O M P A G N E R | V A L O R I S E R

Nous maîtrisons le processus complet de réalisation :  
nos solutions technologiques couvrent à la fois les besoins de tri  
et séquençement, de lecture, codage et supervision.  
En tant qu'intégrateur global, nous vous assurons également la gestion  
des projets, des partenariats et du cycle complet d'intégration.  
Pour vous, et à chaque étape du cycle de vie de votre process,  
SOLYSTIC propose un large éventail de solutions sur-mesure.

Avec SOLYSTIC, réalisez vos projets.

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Des solutions postales d'avenir

Visez l'excellence... choisissez l'innovation



# GMS

Global Monitoring System

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

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



**UPU** UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE