



# POSTE

*Bulletin d'information de La Poste du Togo*

*N°011 / 2016*

*www.laposte.tg - laposte@laposte.tg*

## Info



**ENSEMBLE,  
CONSTRUISONS  
LA CONFIANCE**



**RÉUNION BUDGÉTAIRE 2016**



**TOGO POST AT THE DIGITAL TIME**



**ATELIER CERTIFICATION QUALITÉ UPU**

*La Poste,... pour vous servir davantage*

# ENSEMBLE, CONSTRUISONS LA CONFIANCE



**B**ienvenue à nos lecteurs de Poste INFO, le magazine d'information de la Société des Postes du Togo.

Ce magazine veut être une tribune d'échanges et une foire à l'innovation dans le domaine postal.

Au cours de ces dernières années, l'activité postale a connu une réelle mutation dans son exploitation, passant d'un service quasi manuel à un service numérique porté par les exigences de la clientèle.

Ayant à cœur la confiance du client, la Poste s'efforce au quotidien d'être à son écoute. Il s'agit plus que jamais d'offrir un service de qualité au meilleur prix. C'est pour entretenir cette confiance mutuelle et développer un engagement avec le client que nous avons diversifié

les choix commerciaux en facilitant l'accès à tous nos services sur l'ensemble du réseau.

Au plan international, la Société des Postes du Togo a pris l'engagement de répondre au défi de la qualité de service en s'inscrivant dans le processus de certification de la qualité de l'UPU (Union Postale Universelle). Le récent atelier à Lomé sur « la certification UPU du niveau de gestion de la qualité et du transport », organisé du 07 au 09 décembre 2015 en collaboration avec les hautes instances postales mondiales témoignent de notre conviction pour la Qualité.

La Société des Postes du Togo a également participé le 09 octobre 2015, à la Journée Mondiale de La Poste, une journée célébrée sous le signe des 3I à savoir l'Innovation, l'Inclusion et l'Intégration. Pour confirmer son rôle d'entreprise citoyenne et son ambition à la modernité, La Poste a mis en place un projet de «Point Poste» destiné à promouvoir les services postaux dans les communautés à la base.

Pour terminer, nous saisissons l'occasion de la nouvelle année pour vous formuler nos bons vœux de santé, de paix et de prospérité. Puisse la providence divine nous assister tout au long de cette année 2016.

■ Kwadzo Dzodzro KWASI



## SOMMAIRE

### ÉDITORIAL

Ensemble, construisons la confiance .....02

### ACTUALITÉS

Réunion budgétaire 2016 .....03

JMP 2015 : message du Directeur Général de l'UPU .....04

POST-EXPO 2015 : La Poste Togolaise y était ! .....04

### ÉVÈNEMENTS

Atelier sur la certification UPU .....05

Journée mondiale de La Poste .....06

### DOSSIER

La Poste à l'heure du numérique .....07

Focus sur le métier de secrétaire à La Poste .....08

Entretien avec le chef DAT ....09

La philatélie : ambassadrice et image de marque des nations .....10

### IN FOCUS

Togo Post at the digital time ... .....11

### PAROLE AUX CLIENTS

Le saviez-vous ? .....11

#### POSTE INFO Une publication de La Poste

**Directeur de publication :** Kwadzo Dzodzro KWASI  
**Directeur de la rédaction :** Essodokouna BADABON  
**Coordinatrice :** Mariatou TCHALARE  
**Comité de rédaction :** Thierry E. ADZOMADA, Gafarou AKPAMADJI, Mariatou TCHALARE, Victoire KAO

**Distribution :** La Poste

**Adresse**  
 23, Avenue Nicolas GRUNITZKY  
 01BP 2626 LOME -TOGO  
 TEL.+228 22 21 44 03 / FAX :+228 22 21 12 08  
 E-mail : laposte@laposte.tg  
 Site web : www.laposte.tg

# RÉUNION BUDGÉTAIRE 2016

**Le samedi 16 janvier 2016 s'est tenue dans les locaux de la SAZOF, la réunion annuelle qui a regroupé tous les chefs d'agences postales et les responsables centraux de la Société des Postes du Togo.**



Photo de famille des participants à la réunion

La réunion budgétaire 2016 a eu pour objectifs de dresser le bilan des activités de l'exercice écoulé et d'échanger avec les receveurs sur les moyens à mettre en œuvre pour faire face aux défis de l'année 2016.

Dans son adresse aux participants, M. Kwadzo KWASI, le Directeur Général de la SPT, a remercié l'ensemble des collaborateurs pour le travail abattu durant l'année 2015. Il a aussi encouragé les différents responsables à poursuivre les efforts en vue d'accélérer le redressement financier de la SPT et préparer les dividendes pour le futur. Depuis l'année 2015, la direction a introduit une dynamique des performances axées sur le résultat. C'est dans ce cadre que des contrats d'objectifs ont été signés par chaque responsable. Une première évaluation a été faite par la Directrice Commerciale, madame Géraldine KEYEWA avec les divers chefs

d'agences. Cette évaluation a permis d'identifier :

- Les bureaux ayant atteint pleinement leurs objectifs ;
- Les bureaux qui méritent des encouragements ;
- Les bureaux n'ayant pas atteint les objectifs.

Pour sa part, le Directeur Financier et Comptable M. SEKONI Sikirou a présenté le bilan financier 2015 et un aperçu sur le budget 2016. « Ce bilan est satisfaisant mais pas excellent » a-t-il souligné. Il recommande ainsi, aux uns et aux autres, plus d'efforts pour garantir une bonne croissance de l'entreprise.

Quant au Directeur des Ressources Humaines M. BADABON Essodokouna, il a présenté le point sur la gestion administrative des agents par les

responsables. Dans sa communication, il a appelé les responsables à tous les niveaux à faire preuve de responsabilité dans la gestion de leurs personnels en leur inculquant la culture de l'entreprise, gage de succès dans une organisation. A la fin de la séance, les prix d'encouragement ont été distribués aux bureaux qui ont réalisé les meilleures performances.

■ Gafarou AKPAMADJI



Vue partielle des participants





## JMP 2015 : MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'UPU

**L'innovation, l'inclusion et l'intégration sont les principaux facteurs de succès pour l'avenir de la poste**

A l'occasion de cette Journée mondiale de la poste, nous pouvons revenir avec satisfaction sur un passé riche en transformations d'un service qui a toujours su trouver sa place sur le marché mondial. En effet, la poste peut s'enorgueillir d'être le moyen de communication le plus ancien, qui joue toujours un rôle clé dans la transmission des informations et des marchandises. De la libéralisation à la privatisation en passant par l'émergence de la concurrence, la poste a relevé de nombreux défis pour survivre, mais aucun aussi formidable que le développement de la technologie moderne de l'information. Aujourd'hui, l'activité postale traditionnelle – la poste aux lettres – est fortement concurrencée par des moyens de communication plus rapides et efficaces grâce au progrès des technologies de l'information et de la communication.

Toutefois, les postes performantes ont profité de ces défis pour innover et créer de nouveaux segments de marché, après avoir compris qu'un moyen de communication plus rapide et efficace est ce dont la poste a besoin pour constituer une nouvelle chaîne de valeur commerciale.

La transformation n'a pas été facile. Aujourd'hui encore, bon nombre de postes n'ont pas pleinement tiré parti des nouvelles technologies pour améliorer leur performance commerciale. Pourtant, le message est clair: la survie de la poste dépend de son aptitude à évoluer et à innover rapidement. Les attentes, les besoins et les goûts des clients changent, et la poste doit également changer pour répondre à ces nouvelles exigences.

Ayant perçu cela, l'Union postale universelle a identifié, dans son projet de Stratégie postale mondiale pour 2017–2020, la réforme du secteur postal en tant qu'élément déterminant pour l'avenir. Dans sa feuille de route, Vision 2020, l'UPU met en avant l'innovation, l'intégration et l'inclusion en tant que principaux facteurs du développement futur de l'activité postale. Le fait est que l'avenir de la poste dépend fortement de sa capacité d'innover et de

créer de nouveaux produits et services. L'une des clés de l'innovation sera l'aptitude de la poste à embrasser de nouvelles technologies et à transférer son capital confiance dans l'espace numérique. Pour y parvenir, la poste devra absolument développer ses compétences numériques, tout en créant des cadres réglementaires adaptés à ce nouvel environnement.

Pour réussir l'intégration, la poste devra construire un réseau homogène connecté virtuellement et physiquement, avec une présence locale et internationale. Une intégration complète exige la participation de tous les grands acteurs de la chaîne logistique de la poste, notamment les douanes et les transports, ainsi que la facilitation du commerce électronique transfrontalier.

Avec les nouveaux objectifs des Nations Unies pour le développement durable, adoptés par les dirigeants mondiaux, la poste est aujourd'hui appelée à jouer un rôle encore plus important en tant qu'infrastructure de développement. Compte tenu de son caractère universel, la poste est la mieux placée pour stimuler l'inclusion économique, sociale, financière et numérique de tous les habitants de la planète. Grâce à son réseau étendu, elle devrait viser les micros, petites et moyennes entreprises ainsi que les populations non bancarisées, qui représentent un nouveau défi commercial, et créer des produits appropriés pour promouvoir le marché. Réussir dans ce domaine est l'un des meilleurs moyens de garantir la réalisation des objectifs de développement durable au profit de tous.

L'avenir de La Poste se prépare maintenant. Nous devons tous travailler sur la création de produits et services de nature à répondre aux besoins de nos clients d'aujourd'hui et de demain. Concentrons-nous sur l'innovation, l'intégration et l'inclusion de nos activités pour créer une poste forte pour l'avenir ! Ce n'est qu'ainsi que la poste pourra réussir et conserver sa place sur le marché mondial, avec une présence toujours visible et importante.

Je vous souhaite une excellente Journée mondiale de La Poste.

■ **Bishar A. HUSSEIN** - Directeur du BI de l'UPU

## POST-EXPO 2015 : LA POSTE TOGOLAISE Y ÉTAIT !

**Cette année s'est tenu une fois encore le salon international des solutions postales, POST-EXPO.**

Cette année s'est tenu une fois encore le salon international des solutions postales, POST-EXPO.

A une époque où les défis sont de taille dans le secteur postal, POST-EXPO apparaît comme une plateforme majeure où les entreprises peuvent découvrir les dernières technologies et innovations en matière de services postaux.

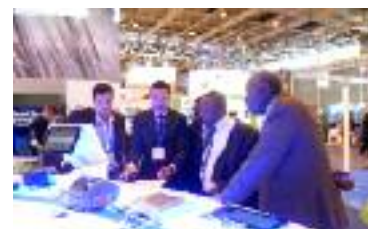
Ce salon qui a ouvert ses portes à Paris du 29 septembre au 1er octobre 2015, a soulevé un enthousiasme auprès des opérateurs postaux de plusieurs pays dont la Société des Postes du Togo.

La délégation togolaise conduite par le Directeur Général comprenait également le Directeur des ressources Humaines et du Patrimoine, le Chef Division de la Clientèle d'Entreprises et la Responsable Commerciale et Marketing.

Elle a suivi avec attention les récents développements en matière d'automatisation du traitement du courrier, d'équipements postaux (chariots, bacs, boîtes aux lettres, balances, scanners, sacs, etc.), solutions informatiques intégrées, des véhicules électriques, etc.

La prochaine édition du salon POST-EXPO se tiendra en 2016 à Hong-Kong.

■ **DEOUBELO BOULI**



la délégation suivant attentivement la présentation d'une solution postale

# ATELIER SUR LA CERTIFICATION UPU DU NIVEAU DE GESTION DE LA QUALITE ET DU TRANSPORT POSTAL

La Société des Postes du Togo en collaboration avec l'Union Postale Universelle (UPU), a procédé le lundi 07 Décembre 2015, au lancement officiel de « l'atelier sur la certification UPU du niveau de gestion de la qualité et du transport postal ».

La Société des Postes du Togo en collaboration avec l'Union Postale Universelle (UPU), a procédé le lundi 07 Décembre 2015, au lancement officiel de « l'atelier sur la certification UPU du niveau de gestion de la qualité et du transport postal ». Cet atelier a été ouvert officiellement par Madame Cina Lawson, Ministre des Postes et de l'Economie Numérique en présence du représentant de l'UPU, Monsieur El Hadji Mansour Gueye, coordonnateur du programme qualité de service de l'UPU, du Secrétaire Général de l'Union Pan Africaine des Postes (UPAP), Monsieur Djibrine Younouss, du Secrétaire Exécutif de la Conférence des Postes de l'Afrique de l'Ouest (CPEAO), Monsieur Louis-Blaise Aka-Brou ainsi que plusieurs invités. Cinq allocutions ont marqué la cérémonie d'ouverture :

- le mot de bienvenue de M. Kwadzo Dzodzro KWASI, Directeur Général de la Société des Postes du Togo,
- les discours des représentants de l'UPU, de l'UPAP et de la CPEAO.
- l'allocution d'ouverture de Madame le Ministre.

« (...) les Postes doivent aller vers la certification. Et l'UPU nous ouvre le chemin, nous donne aujourd'hui les moyens de nous y engager » a déclaré le secrétaire exécutif de la CPEAO.

Le Secrétaire Général de l'UPAP, quant à lui, a indiqué que « la qualité de service est le premier programme sous le BUT N°1 de la stratégie postale de Doha, adoptée par le 25ème congrès de l'UPU. Il s'avère nécessaire de travailler ensemble pour le succès de sa mise en œuvre à travers le projet ».

Monsieur El Hadji Mansour Gueye, coordonnateur du programme qualité de service de l'UPU et animateur des travaux, a affirmé lors de son intervention que le

Bureau International s'engage à accompagner les Postes dans l'amélioration de la qualité de service par la mobilisation de ressources financières, techniques et humaines nécessaires à la mise en œuvre des plans d'actions qui ont été élaborés ainsi que le suivi de leur exécution. Madame Le Ministre Cina Lawson, dans son discours d'ouverture, s'est félicitée du choix du Togo pour la tenue du présent atelier qui témoigne de l'engagement du pays à la cause de l'épanouissement du secteur postal.

A l'issue de la cérémonie solennelle d'ouverture, les travaux se sont poursuivis en atelier.

Les séances se sont déroulées du 07 au 09 décembre 2015. L'objectif étant non seulement de permettre aux participants d'approfondir leurs connaissances, mais également d'échanger les expériences et l'expertise concernant les stratégies, les politiques et les pratiques en matière de gestion et de certification de la qualité de service conformément au système de certification de la qualité élaboré par l'UPU.

■ MARIATOU TCHALARE



Photo de famille des participants à la cérémonie



Vue d'ensemble des délégués lors de la formation



# LA JOURNÉE MONDIALE DE LA POSTE CÉLÉBRÉE À LA SOCIÉTÉ DES POSTES DU TOGO

A l'instar des autres Postes du monde, la Société des Postes du Togo a célébré le 09 octobre 2015, la Journée Mondiale de La Poste. L'édition 2015, est placée sous le thème « l'innovation, l'inclusion et l'intégration sont les principaux facteurs de succès pour l'avenir de la poste ». Cette journée est une occasion pour rappeler le rôle important que joue le secteur postal dans le développement et l'amélioration des services fournis aux citoyens en particulier les services numériques, ainsi que sa contribution au développement économique et social.



La ministre suivant les explications de la chef d'agence de Tokoin

A cet effet, le Ministre des Postes et de l'Economie numérique, Mme Cina LAWSON, a effectué une visite au bureau de poste de Lomé-Tokoin. Une visite qui lui a permis de s'informer sur les activités menées au sein des différents services, tels que :

- le centre d'appel communément appelé call center pour les opérations à distance avec les agences qui rencontreraient des difficultés ;
- les guichets pour toutes les opérations financières et postales ;
- le cyber poste pour les services internet : recherche documentaire (navigation), échange de mail, etc.

« Le travail que La Poste fait est fondamental. Elle joue un rôle de levier de développement économique en termes de vecteur de communication et d'inclusion financière, puis contribue également à l'amélioration de l'aménagement du territoire ». Ce sont les constats dressés par M<sup>me</sup> le Ministre.

Les Postes doivent innover davantage, développer des services postaux efficaces et accessibles, tout en adoptant des normes communes afin d'exploiter de nouvelles technologies qui permettront la diversification et l'amélioration de leur gamme de produits d'où l'innovation des services.

Le meilleur positionnement des services postaux passe aussi par une nouvelle vision de proximité avec sa clientèle et une adaptation des prestations en intégrant les nouvelles technologies de l'information. C'est pourquoi la Société des Postes du Togo, au-delà de ses objectifs de rentabilité et pour assurer sa mission de service public se doit de rapprocher le plus possible ses services des populations. La célébration de cette journée a permis à La Poste d'informer et de sensibiliser les citoyens et les entreprises, à travers une caravane, et une émission radio, sur son rôle ainsi que sa contribution au développement socio-économique du Pays.

■ MARIATOU TCHALARE



Photo de famille des postiers et de la Ministre

# LA POSTE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

**Face au déclin de son cœur de métier, le courrier, La Poste n'entend pas restée les bras croisés et rater le virage du numérique qui lui aurait permis une reconversion salubre. La Société des Postes du Togo (SPT) veut désormais s'appuyer sur le numérique pour s'assurer un avenir en inscrivant en bonne place dans son plan stratégique 2016-2020, l'utilisation des TIC pour la création et le lancement de services à valeur ajoutée.**

Ces nouvelles prestations visent une meilleure interaction avec une clientèle de plus en plus exigeante en termes de facilité et de réduction des délais pour donner suite aux différentes sollicitations de la clientèle.

Au niveau des services financiers, la SPT a introduit le service de notification par SMS qui permet aux clients d'être informés en temps réel sur le statut d'opérations qu'ils ont initiés ou sur les mouvements de leurs comptes épargne ou comptes courants.

Le service de notification par SMS pour le transfert de fonds invite le bénéficiaire d'une transaction financière à s'adresser au bureau de poste de son choix pour paiement. Une fois le paiement effectué, l'expéditeur reçoit sur son téléphone mobile, une notification de l'encaissement des fonds par le bénéficiaire.

Les titulaires de comptes quant à eux, reçoivent des notifications relatives aux opérations de dépôt, de retrait, de virement, de déblocage de crédit, d'intérêts servis, effectuées sur leurs comptes ainsi que les soldes de ces comptes (courants et épargne). Ils peuvent également à l'aide de requêtes envoyées par SMS à leur initiative au numéro 2626 soit obtenir le solde de leur compte, soit en commander le chèque.



S'agissant du courrier, notamment celui des entreprises, La Poste du Togo vient de mettre en place le système de suivi des envois «**POSTTRACKER**», un outil indispensable pour situer le client sur le statut des objets confiés pour distribution.

Le courrier d'entreprise est désormais livré à l'aide d'un utilitaire embarqué sur un

smartphone capable de lire ou de décoder les informations de codes à barres ou du QRcode de livraison apposé sur l'envoi. Ce qui permet de recueillir de manière électronique les preuves de livraison (noms ou signature du client, pièce d'identité, coordonnées GPS, etc.).

Les coursiers de la Poste qui effectuent quotidiennement la livraison sont équipés chacun d'un smartphone qui permet donc de développer de nouveaux services, améliorer la rapidité et la fluidité du suivi des plis comme des colis. Une cellule dédiée au numérique sera créée bientôt pour prendre en compte les prestations que La Poste s'apprête à offrir aux fonctionnaires de l'Etat pour la distribution de leurs bulletins de solde.

Cette stratégie du numérique part du constat de la baisse du courrier ordinaire,

notamment celui des ménages et les solutions envisagées doivent faciliter le recours aux services postaux pour l'échange des correspondances par les clients.

Ils pourront notamment faire l'économie d'un déplacement au bureau de poste rien que pour demander la position d'un compte ou expédier un colis. Ils auront la possibilité de le faire depuis leurs téléphones portables ou l'interface web, en gérant l'opération en ligne (notamment pour la saisie des informations du bénéficiaire ou pour prévenir le facteur), suivre l'évolution de la livraison, disposer de preuves pour la facture, etc.

Par ces nouveaux services, La Poste s'engage désormais sur des délais garantis pour tous les envois qui lui sont confiés

■ ARMAND DISSIMA AWATA



Smartphone décodant un QRcode



## FOCUS SUR LE MÉTIER DE SECRÉTAIRE À LA POSTE

**De nos jours, on n'entend parler que de la secrétaire, mais au XIXe siècle, on ne connaissait que le secrétaire.**

Les femmes font leur apparition dans ce métier au début du XXe siècle avec l'arrivée de la machine à écrire. On assiste à la naissance de la sténodactylo, un poste bien moins payé, mais que les femmes de classe moyenne investissent en force.

Le métier de dactylo a finalement disparu de nos jours. Désormais les secrétaires disposent d'un ordinateur et elles sont toujours accessibles. De nombreux patrons seraient bien embarrassés s'ils venaient, ne serait-ce qu'une journée, à se séparer de leurs secrétaires. Toutes les entreprises en emploient désormais. Il s'agit d'un métier important, à la base de toutes les compagnies.

### **La fonction de secrétaire à la Société des Postes du Togo**

La secrétaire ou l'assistante est la vitrine de La Poste. Ce métier exige beaucoup de qualités telles que : discrétion, disponibilité, polyvalence esprit d'initiative, adaptabilité...

**Le magazine Poste INFO a recueilli les avis de certain (e) s secrétaires ou assistant (e)s des départements de la SPT.**



**Selon madame Afiwa AMEGEE, secrétaire à la Direction Commerciale et de la Planification,** la secrétaire doit soigner l'image de son entreprise en ayant une bonne présentation physique ; un contact facile avec les clients internes et externes. Elle doit avoir une bonne communication et maîtriser les outils de la nouvelle technologie.

Toutes ses dispositions sont possibles grâce à la connaissance professionnelle, à la compétence, à la maîtrise de soi, à la bonne gestion du stress. Aussi la secrétaire-assistante doit être régulièrement recyclée pour le renforcement de sa compétence.

**Pour sa part, Madame Fègbawè BARCOLA, assistante à la Direction de l'Inspection Générale et de l'Audit,** estime que le secrétariat est un métier très exigeant. Il fait de son titulaire la vitrine de l'entreprise. L'assistant (e) doit ainsi être présentable, avoir une capacité de rétention forte et bien organisé (e) pour un meilleur traitement et une bonne conser-

vation de l'information. Il faut avoir une bonne gestion de l'emploi du temps, de l'agenda de son patron et ne pas oublier les rendez-vous et réunions de son directeur par exemple. L'assistant (e) doit être capable de concilier son foyer et le service lorsqu'il s'agit de gérer les stress et mauvaises humeurs de son directeur. Le secrétariat étant un poste comme les autres, il nécessite que l'assistant (e) soit formé pour être à la pointe des technologies de l'information.



**Monsieur Gado PRE, assistant du Directeur du Courrier et du Réseau** pour sa part, pense que l'Assistant en tant que collaborateur immédiat du directeur doit être doté d'une bonne capacité d'analyse et disposer d'aptitudes personnelles qui lui permettent de mieux gérer certaines situations difficiles qui se posent à l'entreprise. En tant que premier contact avec les visiteurs, il doit avoir une bonne présentation physique et faire montre d'une bonne impression car l'allure ou l'image que présente un secrétaire assistant aura forcément une influence sur la crédibilité de son service ou de toute l'entreprise. Il doit être accueillant, enthousiaste et compréhensif.

Sur le plan organisation, il doit pouvoir aménager son bureau de manière à inspirer sécurité et confiance : un local propre, moins encombré, avec des documents bien rangés.

En ce qui concerne le travail, il est important que l'assistant puisse maîtriser l'outil informatique et les technologies de l'information et avoir une vue d'ensemble sur les activités de l'entreprise.

■ ESSOLAKE KAO





# ENTRETIEN AVEC LE CHEF DAT



M. Elemawussi SOGBEY

**La Poste, dont le rôle premier était le transport du courrier, s'est assignée ces dernières années une nouvelle mission : celle du transport de passagers, dans le souci d'aider la population. C'est pour confirmer cette volonté qu'une division a été mise en place afin de répondre aux exigences de la clientèle. M. Kudjo E. SOGBEY, chef de la Division Acheminement et Transport (DAT) s'est porté volontiers aux questions afin d'éclairer les lecteurs sur les activités de cette structure.**

## **POSTE INFO : M. Elemawussi SOGBEY** **Un aperçu sur la DAT et ses principales missions ?**

Merci pour l'opportunité que vous nous offrez afin d'expliquer davantage notre activité aux lecteurs de Poste info.

La DAT, ou la Division chargée des Acheminement et des Transports est un centre spécialisé qui relève de la Direction du Courrier et du Réseau. Elle assure l'acheminement sur le plan national et international du Courrier. Cet acheminement se fait tant par voie terrestre que par voie aérienne.

Comme vous l'avez annoncé dans votre mot introductif, la lettre «T» qui signifie «TRANSPORT», fait allusion ici au transport du courrier et des passagers. C'est aussi une mission noble qu'assume notre Division.

## **POSTE INFO : Quels sont les différents services offerts aux clients ?**

Pour les clients internes qui sont les différents services de La Poste, la DAT assure l'acheminement du courrier, du matériel de travail et autres entre la Direction et les différents bureaux de poste puis entre les bureaux eux-mêmes. Il achemine le courrier des entreprises qui est confié à la Poste pour faciliter leur fonctionnement interne ou pour être livré à leurs clients, et tous les envois de clients particuliers qui expédient ou reçoivent leurs lettres et leurs colis dans les bureaux de poste.

Le fait que nous effectuons chaque jour des voyages à l'intérieur du pays constitue un atout pour beaucoup de nos partenaires pour l'expédition et la réception de courrier, paquets et marchandises de toutes sortes.

Le transport des passagers est considéré comme une innovation ; car il se fait dans des conditions qui surprennent agréablement nos populations à savoir : le confort (pas de surcharge), le respect des heures de départ et d'arrivée, etc.

Une autre possibilité offerte est la location de nos bus pour les déplacements de groupe sur le territoire national ou vers les pays de la sous-région. En ce qui concerne les destinations extérieures, le client bénéficie d'un accès privilégié pour les formalités douanières et autres facilités pour la traversée des frontières.

Ces conditions très abordables expliquent l'intérêt depuis un moment des groupes organisés tels que les chorales, les équipes sportives, les

étudiants, les touristes et autres pour leurs voyages avec les bus de La Poste.

## **POSTE INFO : Pourriez-vous nous donner les chiffres clés, c'est-à-dire le nombre de bus dont dispose le parc de la DAT ?**

Disons tout simplement qu'en dehors des cinq véhicules exclusivement dédiés à l'acheminement du courrier, le parc dispose aujourd'hui de :

- Trois(03) bus de 15 places ;
- Trois (03) bus de 30 places ;
- Six (06) bus de grandes capacités c'est-à-dire de plus de 50 places. Notons au passage que l'un de ces 6 grands bus dispose à son bord d'un réfrigérateur et d'une cafetière.

## **POSTE INFO : Quels sont les défis actuels auxquels la DAT est confrontée aujourd'hui ?**

Maintenir une excellente qualité de service pour donner un cadre de voyage agréable comme au démarrage du projet. Il s'avère donc nécessaire de disposer de matériel roulant en parfait état et pour cela, la Direction Générale a pris des dispositions pour assurer le renouvellement périodique du parc automobile.

## **POSTE INFO : Quelle sera votre touche personnelle pour un plus grand dynamisme des produits et services offerts par la DAT ?**

La DAT est l'un des rares services logistiques de la SPT en relation avec tous les bureaux et les services centraux de La Poste. Nous constituons ainsi une vitrine essentielle pour l'image de La Poste. A ce titre, la sensibilisation permanente de tout le personnel de la DAT sur l'accueil, la courtoisie, le travail bien fait en temps réel me tient particulièrement à cœur.

Je profite de l'occasion pour vous parler d'un nouveau d'un nouveau service appelé « Courrier MAIN A MAIN » qui a été développé et mis en place pour répondre à un besoin spécifique des clients : celui de recevoir son pli ou son colis au pied du bus dès son arrivée dans la localité du destinataire. Le développement de cette prestation très appréciée par les populations en ce moment me tient également à cœur

## **POSTE INFO : Votre mot de fin ?**

La DAT n'est pas un service où le travail se résume à une corvée comme pourraient le penser certains de nos collègues. C'est une question d'organisation mais surtout de moyens matériels pour répondre aux sollicitations de la clientèle de plus en plus exigeante, mais qui continue d'accorder sa confiance à LA POSTE. Je rassure tous nos clients que des dispositions sont prises pour leur assurer des déplacements paisibles et en toute sécurité.

■ Mariatou TCHALARE



## LA PHILATELIE : AMBASSADRICE ET IMAGE DE MARQUE DES NATIONS

**Contrairement à ce que nous pensons bien souvent, la philatélie n'est pas seulement le fait de se procurer les timbres émis par La Poste ou de récupérer le courrier personnel ou d'entreprise. Elle constitue tout un vaste domaine qui englobe diverses disciplines.**

En effet, c'est la nécessité de percevoir les frais de port d'une lettre auprès de l'expéditeur qui a conduit à l'impression du premier timbre-poste dénommé 'Penny Black' en 1840. Dès 1850, les premières collections de timbres ont débuté donnant ainsi naissance à la philatélie, terme forgé en 1864 par George Herpin ; la philatélie est l'art de collectionner et d'étudier les timbres-poste et les papeteries postales.

Egalement appelée « la Reine des passions », la philatélie est un produit ou un service offert par les administrations postales. Elle permet la promotion des timbres qui sont à la fois des ambassadeurs culturels des pays émetteurs, des déclarations de souveraineté, des promoteurs des images nationales, des déclarations d'adhésion à des organismes internationaux et des images de marque d'un pays.

Les timbres sont de petites fenêtres ouvertes sur le monde qui prennent une valeur inestimable avec le temps et dont les collections suscitent l'appréciation durant les expositions. Du point de vue de la culture et de l'histoire d'un pays, on distingue les timbres commémoratifs et les timbres thématiques.

Ces timbres-poste sont de réels ambassadeurs culturels en papier, et c'est à juste titre que M. Harold Ickes, ancien secrétaire d'état américain des affaires étrangères disait : « *je conçois le timbre comme une représentation d'un fragment de l'Histoire, un mot dans les annales de l'expérience humaine, une image d'un idéal émanant du cœur humain. Sa conception reflète ce que la Nation est en ce moment* ».

Les nations s'en servent particulièrement pour faire connaître leurs statuts, leurs histoires, leurs cultures, leurs topographies, leur faune et flore, leurs réalisations et leurs succès, leurs industries et leurs tourisms, ainsi que d'autres objets et faits historiques.

Une combinaison entre la conception et la méthode d'impression signifie que les timbres-poste d'un pays reflètent l'image de marque de ce pays.

Enfin, la philatélie est une passion à développer au sein de la population et en particulier au sein de la jeunesse car elle permet de faire la promotion du patrimoine culturel d'un pays et de son histoire.

■ JABER TCHITOU

### LES TIMBRES COMMÉMORATIFS

Ils sont conçus pour commémorer des événements d'importance nationale ou internationale ou pour attirer l'attention sur une occasion spéciale ou un personnage. Nous citerons le timbre Bella Bellow commémorant les vingt ans du



rappel à Dieu de cette illustre artiste de la chanson togolaise ; celui de King Mensah à l'occasion de ses vingt ans de carrière musicale et les timbres du cinquantenaire de l'Indépendance réunissant tous les Chefs d'Etat du Togo depuis l'accession du pays à la souveraineté internationale en 1960.

### LES TIMBRES THÉMATIQUES

Ils sont émis sur des thèmes spécifiques et participent à la promotion de la culture d'un pays à travers la faune, la flore, l'architecture et le folklore qu'ils véhiculent sur leur vignette.



# Togo Post at the digital time

Fronting the decline of its heart of business, the mail, the Post doesn't intend to remain in idleness and miss the digital switch that would have allowed it a salutary conversion. The Togo Post will henceforth rely on digital shift to ensure a future by putting at right place in its Strategic Plan 2016-2020, the use of ICT for the creation and launch of added value services.

These new provisions aim at better interaction with customers who are increasingly demanding in terms of facility and time reducing to meet the various demands of customers.

At the level of financial services, the SPT has introduced the notification by SMS service which allows customers to be informed in real time about the status of transactions they have initiated or about the movements of their current accounts or savings accounts.

The SMS notification service for the transfer of funds invites the beneficiary of a financial transaction to go to the post office of his choice for payment. Once the payment is made, the sender receives on his mobile phone, a notification of

encashment of funds by the beneficiary. As for the account holders, they receive notifications of deposit, withdrawal, transfer, loan granting, interest serving operations, in their accounts as well as the balances in these accounts (current and savings). They can also by requests sent by SMS to their initiative to number 2626 either to get the balance on their account, either to order for check-book.

Regarding the mails, notably the companies' mails, Togo Post has just set up the system of dispatching tracking "Posttracker" an essential tool to inform the customer about the status of items entrusted for distribution.

Companies' mails are henceforth delivered thanks to an embedded utilitarian on a smartphone which can read or decode the barcode information or delivery QRcode affixed to the item. This allows to collect electronically proof of delivery (names or customer signature, ID, GPS coordinates, etc.).

The messengers of Post who perform daily delivery are each equipped with a smartphone that makes it possible to

develop new services, improve the speed and fluidity of dispatches tracking as well as parcels. A unit dedicated to digital will soon be set up to take into account the provisions that Togo Post is getting ready to provide to state civil servants for the distribution of their pay slips.

This digital strategy goes from the observation of the decline of mails, especially those of the household and the envisioned solutions should facilitate the use of postal services for the exchange of correspondences by customers.

They will notably save their time of moving to post office just for requesting an account balance or for a parcel sending. They will have the opportunity to do that from their mobile phones or the web interface, by managing the operation online (especially for entering recipient information or for warning the factor), to track the delivery, to have evidence for invoice, etc.

Through these new services, the Post Office is henceforth committed on deadlines guarantee for all the items sendings that are entrusted to it. ■ Moumouni Hountande

## Le saviez-vous ?



## PAROLE AUX CLIENTS

### La Poste du Togo s'engage pour le climat

En ratifiant la Convention-Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques en 1995, le Gouvernement Togolais exprime sa préoccupation de compter parmi les pays qui militent pour la stabilisation des émissions des Gaz à Effet de Serre (GES) dans l'atmosphère à un niveau qui empêche toute perturbation anthropique dangereuse du système climatique. En effet, depuis quelques années notre environnement est menacé par la faute de l'activité humaine. L'homme constitue une menace pour son propre environnement. Malgré les appels des organisations de décence et de protection de l'environnement, les émissions de gaz à effet de serre continuent de prendre de l'ampleur entraînant de plus en plus la destruction de la couche d'ozone. Cette belle couche qui nous protège contre le réchauffement climatique est en dégradation par la faute de l'homme. Or c'est malheureusement ce réchauffement climatique qui est souvent à l'origine des catastrophes naturelles telles que les tsunamis, la montée du niveau de la mer, la fonte des glaciers etc....

Cet état de chose ne laisse pas indifférent La Poste togolaise qui a pris l'engagement de se lancer dans le combat pour le climat afin d'apporter sa contribution dans la lutte contre le réchauffement climatique. Avec sa vocation d'entreprise

citoyenne, La Poste du Togo s'engage aux côtés de la société ASPER S.A pour contribuer à la vulgarisation des énergies non polluantes au Togo ; informer, sensibiliser la population sur les facilités d'accès aux services de l'énergie renouvelable de qualité afin de maximiser leurs impacts sur les secteurs de l'énergie.

Cet engagement montre une fois encore la volonté des autorités postales de contribuer à travers cette politique de Responsabilité Sociétale et environnementale pour compenser un tant soit peu les émissions de gaz à effet de serre liées à leurs activités. ■ GAFAROU AKPAMADJI





# TOGO CELLULAIRE

Vivez heureux et  
restez connectés  
**en 2016**



**LE LEADER**

service client 911

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

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

[www.togocel.tg](http://www.togocel.tg)

10000 100 000 1 2016