



# POSTE

Bulletin d'information de La Poste  
Semestriel - N°008 / 2014  
[www.laposte.tg](http://www.laposte.tg) - [laposte@laposte.tg](mailto:laposte@laposte.tg)

# Info



RÉUNION BUDGÉTAIRE 2014



ÉLECTION DES DÉLÉGUÉS DU PERSONEL



THE WAPCO HENCEFORTH IN ORBIT

# SERVIR LE CLIENT, UNE PRIORITÉ



**L**e développement d'une entreprise repose sur la consommation de ses produits et services par les clients qui, une fois satisfaits, reviennent ou parlent en retour de sa qualité. Cette attitude positive empêchera par ricochet une mauvaise publicité sur l'institution.

Conscient de cet impact négatif, La Poste met constamment l'accent sur la qualité de service à travers des campagnes de sensibilisation du personnel autour de certaines valeurs cardinales :

- accueillir un client comme l'on souhaiterait être accueilli par des formules de courtoisie ;

- considérer chaque client comme un client unique ;
- servir le client avec célérité.

Ces trois règles, simples à appliquer, ne coûtent absolument rien à l'entreprise, au contraire, elles sont de nature à fidéliser davantage notre clientèle.

C'est pour cette raison que nous procédons périodiquement à l'audit de la satisfaction de notre clientèle par des enquêtes d'opinions et des échanges interactifs lors des journées portes ouvertes, des foires ou des salons d'exposition. Les résultats de toutes ces démarches nous permettent de réorienter notre stratégie en matière de Qualité. Notre souci constant demeure la satisfaction du client raison pour laquelle il est au cœur de toute notre action.

Vive le client ROI, une priorité de tous les temps.

■ Kwadzo Dzodzro KWASI



## SOMMAIRE

### ÉDITORIAL

Servir le client, une priorité .....02

### ACTUALITÉS

La CPEAO désormais sur orbite .....03  
Atelier sur le Prépayé .....03

### ÉVÈNEMENTS

Réunion budgétaire 2014 ...04  
La Poste et Gbadas Production entrent en partenariat .....04  
Election des délégués du personnel .....05  
Tournée d'information et de sensibilisation de Synapostes .....06  
Célébration de la fête du travail .....07

### DOSSIERS

Entretien avec le Chef de la DQSP .....08  
Zoom sur le métier de Chef d'Agence à La Poste .....09

### IN FOCUS

TOGO POST in the hub of local communities .....10  
The WAPCO henceforth in orbit .....10

### RETRAITE

Des carrières bien remplies .....11

### PAROLE AUX CLIENTS

Découvrez le nouveau site Web de La Poste .....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

# LA CPEAO DÉSORMAIS SUR ORBITE



Vue des autorités après l'inauguration du siège de la CPEAO

**L**ancée en mars 2012 à Grand Bassam (République de Côte d'Ivoire), la CPEAO (Conférence des Postes des Etats de l'Afrique de l'Ouest) a démarré ses activités par la mise en place de ses organes et l'adoption de son plan d'action.

La Conférence des Ministres en charge des Postes des Etats de l'Afrique de l'Ouest qui s'est tenue à Abuja le 16 mai dernier a adopté le budget de l'organisation pour l'exercice 2014-2016 ainsi que le règlement du personnel et le règlement financier. Par cet acte, la CPEAO est désormais sur orbite. Il faut signaler que ces assises se tiennent à la veille des 40 ans d'anniversaire de la CEDEAO.

Cet événement sera célébré par les Postes des Etats Ouest Africains qui ont décidé d'émettre un timbre poste commémoratif. La Conférence des Ministres a été précédée le 15 mai d'un Conseil d'Administration extraordinaire composé des Directeurs généraux. Ceux-ci ont examiné l'ensemble des textes réglementaires ainsi que l'organisa-

tion structurelle du Secrétariat exécutif. La CPEAO, Union restreinte de l'Union Postale Universelle se propose de s'arrimer à la CEDEAO. Elle deviendra de ce fait, un organe spécialisé de la CEDEAO.

Cette rencontre a été l'occasion pour les Directeurs généraux et les Ministres de s'informer sur les projets en cours dans l'espace régional, notamment le projet d'acheminement du courrier par voie terrestre en Afrique de l'Ouest ainsi que le projet « électrification et connectivité » des bureaux de poste. Les responsables des services postaux ont, par ailleurs, été informés de la tenue de la Conférence stratégique de l'UPU à Abidjan (Côte d'Ivoire) en octobre 2014, ce qui honore notre sous région.

■ **Esso BADABON**

## ATELIER STRATÉGIQUE SUR LE DÉVELOPPEMENT DU PRÉPAYÉ DANS L'UEMOA

**L**e 24 février 2014 s'est déroulé à l'hôtel Terrou-bi à Dakar un atelier stratégique sur le développement du Prépayé dans la zone UEMOA. A cet atelier étaient invités quelques Banques et micro finances susceptibles de développer ce produit à travers leur réseau. La Société des Postes du Togo et l'Union Togolaise de Banque étaient les représentants du Togo. La délégation de La Poste était composée du Directeur Général et du Chef Monétique.

Le GIM-UEMOA (organe de supervision de la monétique sous-régionale) est parvenu, après plusieurs analyses, à la conclusion que les cartes bancaires classiques de débit adossées à un compte bancaire ne suffisent pas pour bancariser les populations qui avoisinent 100 millions

dans la zone UEMOA. A contrario, la carte prépayée semble très adaptée aux besoins de nos concitoyens et leur apporte une vraie valeur dans leur vie quotidienne. Elle permet ainsi de réussir le défi de l'inclusion financière. Grâce au soutien de ses membres, le GIM-UEMOA a doté la communauté bancaire d'une plateforme Prépayée centralisée et interbancaire unique. C'est pour permettre aux acteurs de tirer pleinement profit des avantages que procure la solution Prépayée du GIM-UEMOA que le présent atelier a été mis sur pied. Pour le Directeur Général de GIM, il s'agit de définir une ossature stratégique pour la problématique du Prépayé. La réussite de ce challenge devra impulser l'inclusion financière dont le vecteur de développement reste la monnaie électronique.

■ **Amadi ASSIH**



Vue d'ensemble des participants lors de l'atelier

### LES PRINCIPALES CONCLUSIONS ISSUES DE L'ATELIER :

- Les Cartes No-name (moins chères, sans le logo de la banque ni le nom du porteur) seront émises massivement au démarrage ;
- Chaque institution pourra avoir jusqu'à trois sous-agents de distribution ;
- Le prix (au moins 3000 FCFA) et la clé de répartition des commissions seront proposés par une commission pour adoption.

La SPT pourra ouvrir le projet pour l'émission de cartes « prépayées » sur son réseau.



## RÉUNION BUDGÉTAIRE 2014 CAP SUR LES OBJECTIFS DE L'ANNÉE

**L**e samedi 15 février 2014 s'est tenue dans la salle Eyadema de la SAZOF une réunion des receveurs et responsables de service. Cette rencontre a eu pour objectif de faire le bilan des activités de l'exercice 2013, de présenter les nouvelles stratégies pour l'année 2014 puis, de sensibiliser les chefs d'agences sur la bonne gouvernance de l'entreprise.

Le Directeur Général, dans son intervention, a félicité tous ses collaborateurs pour le travail abattu en 2013, puis les a conviés à la persévérance afin de juguler les défis qui se posent à notre secteur. Face à ces enjeux multiformes, la seule solution réside dans notre capacité d'innovation et notre volonté de réussite. Aussi a-t-il fait part des différents engagements pris par la société auprès du Gouvernement pour répondre aux besoins de notre population notamment la mise en œuvre du pro-

jet MobiPost qui vise les zones les plus reculées du pays.

Bref, le Directeur Général a exhorté tout le personnel à redoubler d'efforts pour atteindre les objectifs fixés au titre de l'exercice 2014.

En sa qualité de modératrice principale, la Directrice Commerciale, Mme Géraldine KEYEWA a présenté les réalisations budgétaires de 2013 qui ont connu une hausse par rapport à l'année 2012. Elle a également communiqué les objectifs de 2014, retenus pour chaque centre de production. En ce qui concerne ces objectifs, Mme KEYEWA a encouragé les bureaux de poste à faire preuve de plus d'initiatives pour atteindre les résultats escomptés.

D'autres communications ont été présentées sur les thèmes suivants :



Les participants sensibilisés aux nouveaux objectifs

- la politique de sécurité et de lutte contre le blanchiment à La Poste
- la présentation du nouveau chèque de banque de La Poste par le CCP
- la sensibilisation sur les maladies cardiovasculaires et le diabète présentée par l'association VISA
- Bilan et perspectives du FEM (Fonds d'Entraide Mutuelle de La Poste).

L'évènement marquant de cette édition fut la visite de la délégation de La Poste du Bénin conduite par son Directeur Général «Nous avons entendu parler de cette rencontre annuelle et donc nous sommes venus nous en inspirer» a déclaré ce dernier.

■ **Gafarou AKPAMADJI**

## LA POSTE ET GBADAS PRODUCTION ENTRENT EN PARTENARIAT

**L'**hôtel Ibis à Lomé a servi de cadre, vendredi 02 juin 2014, à une cérémonie de signature de contrat de partenariat entre la Société des Postes du Togo (SPT) et Gbadas Production. En fait, il s'agit d'un contrat de distribution des œuvres audiovisuelles de Gbadas Production par La Poste du Togo, sur l'ensemble du territoire togolais.

La cérémonie s'est déroulée en présence de plusieurs personnalités, invités et artistes parmi lesquels le conseiller du ministère de la communication, de la Culture, des Arts et de la Formation civique, M. Sogoyou Kéguéwè.

Une entreprise sans débouchés rassurants est une entreprise mort-née. Selon les initiateurs du contrat, c'est une ère nouvelle dans laquelle l'artiste pourra bénéficier de la confiance des promoteurs, des financiers, des mécènes et vivre pleinement de son art. Désormais, les artistes, les producteurs ainsi que les autres acteurs dispo-

sent d'une plate-forme de distribution fiable et complète. Grâce à ces nouvelles dispositions, les artistes pourront également mieux se prémunir de la piraterie, ennemie de la créativité. Bref, ce contrat constitue un partenariat au service de la protection du droit d'auteur, de la compétitivité des entreprises artistiques et de toutes les couches sociales du Togo. Toutes les parties à cette signature se sont félicitées et ont remercié le gouvernement pour les efforts sans cesse déployés dans la promotion de la culture togolaise. « Si ce contrat est bien exécuté, un circuit de distribution propre, fiable et sans ambiguïté va naître et va agir positivement sur l'économie du pays », a relevé le directeur général du BUTODRA M. Idrissou Traoré Aziz. Pour le premier responsable de la SPT M. KWASI Kwadzo Dzodzro, ce partenariat s'inscrit dans la conduite de la mission d'entreprise citoyenne de son institution au service des populations. Il a



Les parties signataires et personnalités en photo souvenir

précisé que sa société, toujours fidèle à ses engagements de service universel, va aujourd'hui au-delà, pour défendre et renforcer les intérêts des artistes producteurs. M. KWASI a exhorté toutes les parties du contrat à en faire un véritable modèle de réussite. Le directeur de Gbadas Production, M. Agbléta Kossi alias Gbadamassi, a abordé dans le même sens que les autres. Il a reconnu la bonne santé de la culture togolaise depuis quelques temps et témoigné du nouveau dynamisme insufflé à la culture par le chef de l'Etat. Grâce à ce nouveau souffle, a-t-il dit, l'artiste togolais et la culture togolaise en général, se targuent d'un bel avenir fait de respect de droits d'auteur et de l'application juste de la propriété intellectuelle.

■ **Régine AKONGA, (Togo Presse n°9297 du 2/6/2014)**

# ELECTION DES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

La loi 2006-010 du 13 décembre 2006 en son article et l'arrêté n°021/MTESS/DGTLs du 10 décembre 2009 (portant institution des délégués du personnel dans les entreprises du secteur privé et parapublic) font obligation aux employeurs d'organiser des élections pour un développement harmonieux et fécond du dialogue social dans

les entreprises privées et parapubliques. C'est dans ce cadre, que l'élection des délégués du personnel a lieu tous les deux ans à la SPT. L'élection s'est donc déroulée dans une transparence totale ce 18 janvier 2014 sur toute l'étendue du territoire avec l'implication remarquable de tous les partenaires sociaux ainsi que de l'inspection du travail et des lois sociales. Trente (30)

candidats de structures diverses ont représenté, cette année, le scrutin avec un taux de participation général de 82,30%. A l'issue de cette élection, la direction générale a procédé, le 16 février 2014, à une séance de formation des délégués élus. La formation a été assurée par M. Essoham K. KAKOMKATE et M. Yacoubou AGNINA, suivie de l'investiture des délégués.

■ Mariatou TCHALARE



Photo de famille de la Direction Générale et des délégués élus

**Il faut rappeler que selon le code du travail, le délégué du personnel doit remplir quatre missions primordiales :**

- 1/revendiquer pour l'employé ;
- 2/surveiller les conditions de travail et d'hygiène de travail de l'employé ;
- 3/participer au budget de formation des employés ;
- 4/collaborer avec l'inspecteur du travail.

## RÉSULTATS DÉFINITIFS DES ÉLECTIONS DES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL DU 18 JANVIER 2014

### LISTE DES DELEGUES ELUS



	TITULAIRES	SUPPLÉANTS
<b>LOME COMMUNE ET GOLFE</b>		
Collège -A	1 PAKAYI Eyassama	1 KAMANI Lorimpo Kankantak
Collège -B	1 NIMON Abidé	1 MANZI Nika Panapawai
	2 NYAKPO Azaméla Fiazonly	2 YAWO Amévi
	3 SAMA Talambou	3 BAYELKA Missoga
Collège -C	1 KPEMISSI Dao	1 GNANDE Zoumaro
	2 ALEDJI Maloumi	2 DOUTI Fenlini
Collège-D et E	1 TCHOYO Yaou	1 AYIKA Catheri
<b>DRO MARITIME</b>	1 PAMASSI Koffi	1 BAKPAM Gnitou
	2 DANGBUIE Apédo Mensah	2 KUEVI Amah Kofi
<b>DRO PLATEAUX</b>	1 KOUTANDJI AGBAN	1 AZIAKA Kossi Agbényfio
	2 NAYKPAGAH Midjééna Démanda	2 NABEDE Podjowouwè Wata
<b>DRO CENTRALE</b>	1 POTCHOTI Essobiyou	1 NYASSEM Komlan Dodji Romaric
<b>DRO KARA</b>	1 OUKPEDJO Ilanke Souleymane	1 ADOUNA Gnon Pariyene
	2 GANTIN Gbati	2 BODJONA Somie-halo
<b>DRO SAVANES</b>	1 Da SILVEIRA Ayaovi Chtokéo Adjé	1 DOTSE Koissi Edem

## TOURNÉE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION DE SYNAPOSTES



Photo de famille de SYNAPOSTES

**L**e Syndicat National du Personnel des Postes (SYNAPOSTES) a entrepris, pendant deux mois, une tournée de sensibilisation dans les bureaux de poste sur toute l'étendue du territoire. Les deux thèmes essentiels sont : «L'utilisation judicieuse de l'électricité et de l'eau et le respect de la hiérarchie». Sur le thème «Utilisation judicieuse de l'électricité et de l'eau » exposé par M<sup>me</sup> Ouro-Agoro Adjatou et Mme Amegee Afiwa membres du bureau, le contenu du message est de réduire au maximum le coût exorbitant des factures de l'électricité et de l'eau. Pour ce faire, le matériel de travail et les appareils électriques doivent être éteints et débranchés en fin de vacation, ou avant de quitter le service. Il faut surtout éviter d'apporter dans les bureaux les accumulateurs, les ampoules chargeables et autres pour aspirer l'électricité à des fins personnelles. Il faut également informer

la direction au cas où plusieurs ampoules non utiles s'allument simultanément afin de les isoler. Enfin, il faut s'efforcer de simplifier, par tous les moyens, à la réduction du coût de l'électricité.

Le même message est lancé pour ce qui concerne l'eau. Il est conseillé aux uns et aux autres de fermer les robinets après usage et surtout vérifier les fuites d'eau. Il ne faut surtout pas permettre aux voisins de transformer le robinet d'eau externe du service en fontaine publique. Le dernier thème «Le respect de la hiérarchie» a été exposé par le Secrétaire Général Bakoubolo Tagba. Il a été rappelé le devoir d'obéissance du fonctionnaire quel que soit son rang dans la hiérarchie. Quelques conseils ont été donnés sur l'humilité dans l'exécution des obligations, la patience, l'honnêteté au travail, le respect des consignes et notes de service, la dis-

ponibilité, la communication puis le devoir de comptes-rendus fidèles et responsables.

Le respect de la hiérarchie joue un rôle important de guide dans la société tel un gouvernail sur un bateau. Il confère à la société une unité du personnel et favorise une bonne organisation du travail.

Le dynamisme du personnel et son esprit de créativité sont de véritables gages de réussite et de motivation pour l'entreprise a martelé le Secrétaire Général de SYNAPOSTES dans sa sensibilisation.

Il est donc important de respecter la hiérarchie afin d'escompter des retombées positives sur l'entreprise et sur les revenus du personnel.

Le personnel à l'unanimité a promis de s'approprier les conseils et de s'impliquer à l'avenir pour la réduction des charges de l'électricité et de l'eau. ■ **BAKOUBOLO Tagba**



CENTRE DE  
CHEQUES  
POSTAUX

CCP





# CÉLÉBRATION DE LA FÊTE DU TRAVAIL



M. Tidjani KASSIME représentant du Ministre des Postes et de l'Economie Numérique



Une ambiance festive et cordiale entre postiers

**L**a fête des travailleurs a été observée ce 1<sup>er</sup> mai 2014 au siège de la Société des Postes du Togo dans une ambiance assez chaleureuse. Cette célébration a été une occasion pour le personnel de se retrouver, d'échanger sur leurs conditions de vie et de travail à travers un cahier de charges remis à la direction générale.

Le Secrétaire Général du Syndicat National du Personnel des Postes (SYNAPOSTES), Tagba BAKOUBOLO a, au nom de ses camarades, exprimé sa gratitude au Directeur Général pour l'instauration du

Cadre Permanent de Dialogue Social (CPDS). Avant de livrer les doléances du personnel, il a tenu à féliciter le Directeur Général pour l'apaisement social au sein de l'entreprise.

La seconde formation syndicale SYLPOSTEL (Syndicat Libre des Postes et Télécommunications du Togo) par le biais de son représentant Koffi Amétépé KLEGBE a fait l'historique de la fête des travailleurs. Le Directeur Général, Kwadzo Dzodzro KWASI, pour sa part a félicité le personnel pour son travail, dont les performances cette année ont été remarquables. Toute-

fois il a convié les postiers et postières au sens de responsabilité dans l'exercice de leurs fonctions, afin de relever les défis qui se posent à notre secteur d'activités. «Il nous faut donc retrousser nos manches pour ensemble servir efficacement nos populations (...). Il n'y a pas de résultats sans efforts, pas de succès sans courage et pas de valeur dans le gain facile. L'année 2014 doit être une année de réussite avec un résultat excédentaire», a-t-il conclu.

Le Président du Conseil d'Administration, OURO AKONDO Bandifoh a souligné que la fête du 1<sup>er</sup> mai doit être une occasion de réflexion pour une unité d'action du personnel. Il a invité chacun à partager les vertus de tolérance, de paix et de solidarité pour converger les objectifs individuels vers la réussite collective de l'entreprise.

«Tout le chapelet de problèmes soulevés ne peut être résolu sans ressources, et sans un travail ardu» a-t-il rappelé. C'est pourquoi le PCA a paraphrasé dans son mot de fin le philosophe AUDE : «Nous sommes les héritiers de ceux qui sont morts, les associés de ceux qui vivent et la providence de ceux qui naîtront». Tout ceci pour faire comprendre aux postiers qu'il est du devoir de chacun de se battre pour de meilleurs résultats. Pour finir, il a rassuré le personnel que le Conseil d'Administration reste attentif à tous les problèmes qui ont été évoqués.

Le représentant du Ministre des Postes et de l'Economie Numérique, M. KASSIME Tidjani a clôturé l'ensemble des discours en mettant l'accent sur les messages forts du Ministre à savoir :

- les félicitations pour le travail remarquable de La Poste lors des élections législatives de 2013
- le degré de maturité et de compréhension du personnel dans la recherche de solutions à l'amélioration de ses conditions de travail.

Il a conclu son message en exprimant sa confiance en la suite des négociations qui seront entamées avec sagesse et pragmatisme en vue de trouver des solutions aux revendications posées.

«Seules des discussions responsables vous permettront de parvenir à des solutions pérennes».

■ Mariatou TCHALARE



# ENTRETIEN AVEC LE CHEF DE LA DQSP

Servir davantage le client a toujours été une priorité à la Société des Postes du Togo. C'est pour confirmer cette volonté qu'une division a été mise en place afin d'anticiper et de répondre aux différentes exigences de la clientèle ainsi qu'aux mutations du secteur postal. M. Claude ASSIOBO, Chef de la Division Qualité de Service et de la Planification (DQSP) s'est porté volontiers aux questions afin d'éclairer les lecteurs sur cette structure dont il a la charge.



**POSTE INFO : Un aperçu sur la DQSP et ses principales missions?**

**Claude ASSIOBO** : La qualité de service, un des axes stratégiques de la SPT, est orientée prioritairement vers la satisfaction de la clientèle.

La Division de la Qualité de Service et de la Planification est une nouvelle structure prévue par l'organigramme du 11 décembre 2012. Cette division est au cœur de la stratégie commerciale de la SPT et vise avant tout la satisfaction du client.

**POSTE INFO : Quelles actions ont été menées depuis sa création ?**

**Claude ASSIOBO** : L'amélioration de l'accueil au niveau du front office avec l'appui de stagiaires pour les renseignements, le suivi journalier de la connectivité du système d'information sur le réseau, l'organisation et l'évaluation des enquêtes de satisfaction du client, etc.

**POSTE INFO : Quelles ont été les retombées ?**

**Claude ASSIOBO** : A partir des résultats des enquêtes de satisfaction réalisées au cours de l'année 2013, les clients sont majoritairement satisfaits de la qualité des prestations de La Poste. Cependant, cette qualité doit être améliorée par la multiplication des guichets pour une fluidité des files d'attente et une meilleure prise en charge du client. D'autre part, les clients souhaitent une amélioration du cadre de

travail et un peu plus de confort dans les services, ce à quoi nous travaillons au quotidien. Cependant, La Poste a entrepris d'apporter une nouvelle touche à sa visibilité, en intensifiant ses campagnes marketing et en rénovant son site d'informations ([www.laposte.tg](http://www.laposte.tg))

**POSTE INFO : Quelques exemples concrets ?**

**Claude ASSIOBO** : En effet la clientèle est satisfaite du respect des délais de distribution du courrier et des conditions d'acheminement des envois (sécurité, rapidité et intégrité des envois). Dans les jours à venir, nous intensifierons nos efforts sur les autres attentes des clients.

**POSTE INFO : A votre avis le client est-il le meilleur régulateur ?**

**Claude ASSIOBO** : Bien sûr, le client est le seul arbitre du marché, c'est lui qui indique comment adapter nos offres de services.

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

**Claude ASSIOBO** : Merci à tous nos clients pour leur confiance sans cesse renouvelée. Nous prenons l'engagement d'être plus à leur écoute pour une qualité de service irréprochable.

■ Mariatou TCHALARE

## FOCUS SUR LE PUBLIPOSTAGE

Le publipostage vous permet d'adresser par voie postale (les boîtes postales installées dans tous les bureaux de poste) ou par livraison à domicile, un envoi publicitaire à un prospect, en vue de lui proposer un service ou un produit.

Il est principalement destiné aux PME/PMI et toute structure qui désire se faire connaître, ou fidéliser ses clients en les informant de leurs différentes offres, ou encore réaliser des sondages dans l'optique de mieux répondre aux besoins de ses clients.

Cette communication publicitaire vous présente trois (3) formules :

- PubliPost BP : pour la distribution de vos envois publicitaires non affranchis, adressés ou non adressés, dans les boîtes postales sur le territoire national ;

- PubliPost Géo : pour la distribution à domicile de vos envois publicitaires non affranchis, adressés ou non adressés, dans diverses localités du pays ;
- PubliPostRéponse : pour faire dans un premier temps du publipost BP ou du publiPost Géo et dans un second temps, recevoir des éléments de réponses fournis par les destinataires de vos envois publicitaires (notamment des sondages). Ensuite, nous collectons les éléments de réponses pour votre compte auprès des destinataires.

Dans une perspective d'innovation, nous évoluerons dans le futur vers le «E-mailing» et aussi la prise en compte de la conception de vos flyers à distribuer.

■ Jaber Rachid TCHITOU

Pour plus de précisions, contactez la Division Courrier d'Entreprises à la grande Poste - Tel. : +228 22 34 86 06.





# ZOOM SUR LE MÉTIER DE CHEF D'AGENCE À LA POSTE

Le chef d'établissement postal ou chef d'agence exerce une fonction capitale à La Poste. Qu'il s'agisse de manager les agents de guichet, de gérer la comptabilité du bureau ou de commercialiser les produits et services, le chef d'agence assure un rôle de premier plan. Il incarne les prérogatives de la direction générale à l'intérieur du pays. Etre chef d'agence, exige d'importantes qualités en ressources humaines, des compétences de gestion et une grande probité morale et professionnelle.

Le magazine Poste Info a recueilli les avis de trois chefs d'établissement sur leur métier.



**OUKPEDJO ILANKE SOULEYMANE,**  
chef d'agence SPT Kara

Le chef d'agence ou le receveur doit être en mesure de gérer les guichets. Il doit être animé d'une honnêteté irréprochable. Avec les exigences actuelles du poste, le chef d'agence doit maîtriser l'outil informatique et avoir le sens de la responsabilité.



**SIMBOOU ESSOSOLAM,**  
chef d'agence SPT Avédji

Le respect des règles déontologiques de la profession nécessite un minimum de connaissances sur le métier de La Poste en vue d'exercer convenablement la fonction de Chef d'agence.

La connaissance des principales activités de la Poste serait un atout et une clé de succès pour tout receveur.

Le receveur doit faire preuve de sens d'organisation et de gestion financière. La dimension commerciale est aussi utile pour agrandir son portefeuille clients et avoir de bonnes performances. Faire également preuve d'imagination pour apporter les solutions idoines aux réclamations de la clientèle.



**DANGBUIE Apédo Mensah,**  
chef d'agence SPT Tsévié

Les connaissances théoriques ou scolaires ne suffisent plus pour assumer cette fonction de Chef d'agence. La Poste étant un métier, il faut donc une bonne connaissance de base dans le domaine.

Un chef d'agence doit avoir des aptitudes professionnelles et être capable de travailler en équipe. Il faut une bonne dose d'honnêteté, être prédisposé à la communication et être leader vis-à-vis de ses collègues.

Vous devrez donner le bon exemple dans votre travail, par votre assiduité, bref dans votre conduite au quotidien.

■ Mariatou TCHALARE

## QU'EST-CE QU'UN CLIENT ?

*Un Client, c'est la personne la plus importante qui soit jamais entrée dans ce bureau... en personne ou par lettre.*

*Un Client ne dépend pas de nous... nous dépendons de lui.*

*Un Client n'interrompt pas notre travail... il est le but de notre travail. Nous ne lui faisons pas la grâce de le servir... il nous fait la grâce de nous donner une chance de le servir.*

*Un Client n'est pas quelqu'un avec qui on argumente ou on fait le malin. Personne n'a jamais gagné contre un Client.*

*Un Client est une personne qui nous apporte ses désirs. C'est notre travail de les satisfaire à son profit et au nôtre.*

■ La Direction

**WESTERN UNION** | yes!

Envoyez et recevez de l'argent de par le monde

## TOGO POST IN THE HUB OF LOCAL COMMUNITIES: MASS PAYMENT TO THE AGENTS OF THE COMMUNITY DEVELOPMENT PROJECT, "PDC".

In the course of these recent years the Togolese Post has become a faithful partner of the government by its commitment in supporting the initiatives of the latter which fall within the framework of the national policy of fight against poverty in the country especially in the local communities located in rural areas, where people are often devoid of basic financial services and are living in extreme poverty.

It is the case of the Community Development Project, "Projet de Développement Communautaire (PDC)", that the Togolese government has launched since October 2010 in favor of the poorest local communities within the country, where the Togolese Post plays a very important role as government's partner by offering proximity payment services to the employees of the project thanks to its vast network of 79 post offices spread within the country.

This project which is supported by World Bank aims essentially to facilitate the access of basic socioeconomic services to rural populations

through multifaceted contributions: construction and rehabilitation of basic infrastructures with the use of local labor, direct financial assistance to vulnerable people such as women and children by monthly allowances granting.

Therefore, being in the same dynamics with the government, that is to get all the levels of the society involved in the socioeconomic activities of the country for a real development Togo Post has accepted to sign with the government a partnership agreement, which consists for Post Office in granting free opening and closing of savings accounts to the employees of the project but also in ensuring the payment of their salaries.

As a matter of fact, the opening of these savings accounts allows the employees not only to receive their wages in Post Offices but also to keep safely their incomes and remain the customers of Post Office by keeping these accounts there at the end of their employment contracts with "PDC".

As for the agents who are in the areas far from Post Offices, they receive a cash payment of

their wages at their workplaces thanks to a moving team of agents set up by Post Office.

When doing so, Togo Post not only supports the government's policy of country planning and fight against poverty, but is also promoting the use of postal financial services in rural areas. This contributes no doubt to the financial inclusion, strongly advocated by the Universal Postal Union (UPU).

■ A. Moumouni HONTANDE



A queue of "PDC" agents waiting in front of post office for the payment of their salaries

## THE WEST AFRICAN STATES' POSTAL CONFERENCE (WAPCO) HENCEFORTH IN ORBIT

Launched in March 2012 in Grand Bassam (Republic of Côte d'Ivoire), the Conference of the posts of West African states (WPCO) started its activities by the set up of its organs and the adoption of the plan of action proposed by the Executive Secretary. The Conference of the Ministers in charge of the Posts of West African States which took place in Abuja on last May 16th also adopted the budget of the organization for the year 2014-2016 as well as the Staff regulation and financial regulation. By this act, the WAPCO is henceforth in orbit.

It should be noted that these meetings were held in the headquarters of ECOWAS which celebrates its 40th anniversary in 2015. This event will be from the rest celebrated by the Posts of West African States which have decided to issue a commemorative postage stamp.

The Conference of Ministers was preceded on May the 15th by an extraordinary Board of Directors made up of the Managers of the posts of the Member States. These examined all the texts submitted to the Conference of Ministers as well as the structural organization of the Executive Secretaryship and the logo of the new sub-regional postal institution.

The WAPCO, a restricted union of the Universal Postal Union intends to dock with ECOWAS. It will become therefore a specialized organization of the Economic Community of the West African States.

This meeting was an opportunity for the Managing Directors and the Ministers to learn about the ongoing projects at the level of the Posts of the West African area, it is especially about the state of progress of the project of the overland forwarding of

The speech of Mrs OMOBOLA JOHNSON, Nigerian Minister of Communication and Technologies



mail in West Africa as well as the project "electrification and connectivity," of post offices. The Officials of west African postal services have, moreover, been informed of the holding of the UPU Strategic Conference in Abidjan (Côte d'Ivoire) on the 14th and 15th October 2014. This one Will be preceded by the strategic conference of PAPU on the 12th and 13th October as well as a workshop on philately on the 10th and 11th. All this honors our sub-region.

■ Esso BADABON



Sectional view of the participants

# DES CARRIÈRES BIEN REMPLIES

Après 30 ans de loyaux services rendus à la Société des Postes du Togo ...



**M. SETTOU**

**Bikazimbou** a été successivement :  
- Contrôleur des Postes et Télécommunication ;  
- Chef de la Division Régionale des Opérations (DRO) de la région Centrale.



**M<sup>me</sup> KLAGBA Adjoua Yabouba épouse AGBAHEY**

a été successivement :  
- Employée de bureau ;  
- Agent de guichet au bureau de poste de Lomé-Nyékouakpoé



**M<sup>me</sup> LABA Malimbé**

a été successivement :  
- Employée de bureau ;  
- Agent de guichet au bureau de poste de Lomé-Agbalépédogan.



**M. LAMBONI kolani**

a été successivement :  
- Préposé des Postes ;  
- Receveur sortant du bureau de Poste de Barkoissi.



**M. KOMBATE Nammeguitien**

a été successivement :  
- Employé de bureau ;  
- Agent de guichet au bureau de Poste de Sokodé.



**M. OURO-TAGBA Ayowa**

a été successivement :  
- Employé de bureau ;  
- Agent chargé du traitement du courrier au bureau de Poste de Atakpamé.



## PAROLE AUX CLIENTS

### Découvrez le nouveau site web de La Poste

A l'occasion de la Journée Mondiale de La Poste, célébrée le 09 Octobre de chaque année, la SPT a marqué cet événement par la rénovation de son site Web d'information.

Un véritable réservoir d'informations et de surprises est mis à la disposition du monde entier et surtout de la population togolaise. Ce site met en exergue les grandes innovations réalisées par La Poste. Ces innovations visent à répondre aux exigences sans cesse croissantes de la clientèle afin d'assurer la qualité de service souhaitée.

**www.laposte.tg, voilà le module d'accès au site. Vous trouverez toute une panoplie d'informations sur :**

- Nos produits postaux : envois et réceptions de courrier - Abonnements aux boîtes postales - envois et réceptions de colis - vente de timbres - la philatélie...
- Nos services financiers : transferts d'argent - TEN - Western Union - Moneygram - RIA - virements postaux - comptes Courant et Epargne - Paiement des factures CEET...
- Nos services aux entreprises : publipostage - distribution personnalisée - abonnements aux boîtes postales - Machine à affranchir...

**Retrouvez également d'autres informations relatives :**

- aux tarifs de tous nos produits et services,
- à nos communiqués,
- à nos promotions,
- aux itinéraires, aux tarifs des places de voyage et de location de notre service de transport «LE COURRIER»,
- à la situation géographique de nos bureaux de Poste ainsi que leurs contacts respectifs.

■ **Gafarou AKPAMADJI**

*Visiter le site Web de La Poste, c'est découvrir La Poste en ligne.*



# TOGO CELLULAIRE

Accédez à  
une multitude  
de services...



composez

\*102#



SPECTACLES



PROGRAMMES  
DE VOL



BLAGUES



PHARMACIES  
DE GARDE



HOROSCOPE

## Par le menu

Entrez dans le menu  
message de votre téléphone,  
Tapez le mot clé correspondant à  
un service et Envoyez à un numéro  
court ;

## Par le menu MC+

Accédez au menu "Menu MC+" de  
votre SIM dans votre mobile ;  
Accédez ensuite au sous-menu!

## Via le code\*102#

DU NOUVEAU !! Menu USSD  
via le code\*102#  
Désormais TOGOCEL vous facilite  
d'avantage la tâche avec le menu  
USSD !



LE LEADER