



# POSTE

Bulletin d'information de La Poste du Togo  
Semestriel - N°009 / 2014  
[www.laposte.tg](http://www.laposte.tg) - [laposte@laposte.tg](mailto:laposte@laposte.tg)

# Info

## LA POSTE,... BANQUE ET CITOYENNE

**Une institution financière,  
à proximité et au service  
de l'ensemble des citoyens**



JMP 2014 AU TOGO



PARTENARIAT POSTE-MISS TOGO



LE PROJET AGAIBS

# LA POSTE,... BANQUE ET CITOYENNE



L'aventure continue encore en 2015 avec plus de diversité, d'innovation et de proximité.

La Société des Postes du Togo est une institution financière unique et singulière de part sa proximité et son service rendu au plus grand nombre de concitoyens.

Chaque jour, les bureaux de poste accueillent avec respect et considération toute personne indépendamment de sa condition sociale. Héritière des services financiers traditionnels, le Centre de Chèques Postaux qui est un centre spécialisé dans les services bancaires, apporte depuis quelques années une touche

particulière à sa relation « client », une relation de confiance basée sur le concept « win to win » privilégiant avant tout l'intérêt du client.

Tout en faisant le choix d'une clientèle variée notamment les particuliers, les professionnels, les entreprises, les associations ; et pour rendre un service de qualité à tous, La Poste a orienté sa stratégie vers la diversification de ses produits.

Désormais la plupart des services proposés sont faciles d'accès, transparents et totalement adaptés aux besoins du client, le tout à un juste prix.

Nous affirmons aujourd'hui que le financement des projets sociaux et les engagements par signature sont devenus une réalité à la Poste. L'intermédiation financière intègre également les outils d'accompagnement du client.

Pour atteindre finalement ces objectifs, la Poste a bâti sa démarche sur une relation d'engagement vis-à-vis du client quel qu'il soit.

Ensemble proclamons La Poste, comme la banque de tous et de chacun.

■ Kwadzo Dzodzro KWASI



## SOMMAIRE

### ÉDITORIAL

LA POSTE,...banque et citoyenne.....02

### ACTUALITÉS

JMP 2014 :  
Message du DG de l'UPU.....03  
POST EXPO 2014.....04

### ÉVÈNEMENTS

Vie syndicale : Assemblée Générale de SYNAPOSTES ..05  
Journée Mondiale de La Poste 2014 au TOGO.....05  
La Poste, sponsor de la beauté Togolaise .....06

### DOSSIERS

Partenariat Poste et Ministère du Développement à la base chargé de la jeunesse et de l'emploi des jeunes .....07  
Focus sur le TEN .....07  
Entretien avec le chef du CCPE .....08  
La Poste du Togo sur les traces du service « HUDUMA » au Kenya .....09  
In focus : Togo Post in the dynamics of innovation and diversification .....10

Contrats d'objectifs et de performance : les meilleurs Chefs d'Agences 2014 .....11

### PAROLE AUX CLIENTS

Poste bagage, la flotte logistique 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

# JOURNÉE MONDIALE DE LA POSTE 2014 : MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'UPU

## Les Postes se positionnent dans le paysage évolutif de la communication



Les services postaux ont toujours été des moteurs importants de l'activité économique et de la croissance. La fondation même de l'Union postale universelle, il y a 140 ans, a établi le cadre multilatéral pour l'échange de documents et de marchandises au-delà des frontières. Elle a permis aux services postaux de préparer le terrain aux échanges et aux commerces mondialisés.

Aujourd'hui, Les Postes sont prêtes à jouer un rôle très important dans cette nouvelle mondialisation issue de l'Internet et appellent à une plus forte inclusion des citoyens partout dans le monde.

La moitié de la population mondiale vivant dans les zones rurales, le réseau postal est bien placé pour les atteindre. En Afrique subsaharienne, par exemple, 80% des bureaux de poste sont situés dans des petites villes et des zones rurales, où vit la majeure partie de la population.

Pour la prospérité des services postaux, l'électricité et les connexions Internet sont essentielles, notamment dans les pays en développement, où seulement 32% de la population ont accès à Internet.

Le réseau postal mondial constitue un atout pour étendre la connectivité numérique – pas seulement au profit des citoyens et des entreprises, mais aussi pour les gouvernements, les agences de développement et les autres acteurs qui cherchent des solutions aux nombreux défis auxquels notre monde est confronté.

Selon les données de la Banque Mondiale, les bureaux de poste sont les fournisseurs les moins chers des transferts d'argent devant les banques et les opérateurs privés de transferts de fonds.

Les postes sont aussi le second plus grand contributeur à l'inclusion financière, après les banques, avec un milliard de personnes détenant un compte postal.

De nouvelles opportunités voient aussi le jour avec l'essor du commerce en ligne transfrontalier. Bien que cette activité soit relativement récente, les ventes en ligne mondiales devraient atteindre 1500 milliards de dollars d'ici à la fin de 2014. De

plus en plus, les achats en ligne sont distribués par les postes.

Les activités postales stimulent l'économie mondiale et améliorent la vie des populations. Et les 640 000 bureaux de poste dans le monde se trouvent à des endroits accessibles à tous les citoyens.

En renforçant l'électrification et les connexions Internet dans les bureaux de poste, les gouvernements peuvent s'assurer que les bureaux de poste contribuent énormément à rendre la communication, les services financiers, sociaux et économiques accessibles aux populations rurales.

Comme le paysage de la communication évolue, je vois un rôle important à jouer par Les Postes, notamment dans ce nouveau monde globalisé.

Je demande aux gouvernements de continuer à investir dans leur réseau postal national afin que les citoyens et les entreprises puissent continuer à profiter du service public le plus essentiel à moindre coût.

Je vous souhaite une heureuse journée mondiale de La Poste.

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

"FAITES COMME NOUS. OUVREZ VOTRE COMPTE"

**SECURITIS**

VOTRE ÉPARGNE, C'EST VOTRE RICHESSE...

**PENSEZ A VOTRE COMPTE D'ÉPARGNE A LA POSTE**

- OUVERTURE DE COMPTE
- PRÊT SUR MICRO-PROJET
- DAT (DÉPÔT À TERME)

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





## POST EXPO 2014 : STOCKHOLM (SUÈDE)



La délégation togolaise lors de l'exposition

Une mission de la SPT composée de Madame KEYEWA Géraldine, Directrice Commerciale et de la Planification, Monsieur APETSE Kwami, Chef Division du Courrier d'Entreprises, de Mesdames ADADEME Elom et SIMBOOU Essosolam, respectivement Receveur du bureau de poste de Lomé-Agbalepédogan et de Lomé-Avedji a participé les 23, 24 et 25 Septembre 2014 à POST-EXPO Stockholm (Suède). Ce forum mondial consacré à l'exposition des innovations technologiques dans le secteur postal. En marge du forum, l'équipe a visité un bureau de poste situé dans l'enceinte d'un supermarché ICA.

L'objectif de ce forum est d'offrir aux acteurs du monde postal, des opportunités sur les matériels et équipements modernes à la pointe des nouvelles technologies.

Au cours de la mission, la délégation a échangé avec divers exposants évoluant dans des activités variées (Fournisseurs de logiciels de management des communications, fournisseurs de machine à oblitérer, la livraison automatisée des paquets et des colis; équipements de suivi des objets enregistrés et logistique, systèmes de tri par reconnaissance vocale ou par vidéo).

Ainsi la société NEOPOST, a présenté un logiciel Management OMS -500 permettant de remplacer les papiers pré-imprimés généralement utilisés dans nos structures, de regrouper les factures émises par clients, d'ajouter des messages promotionnels sur les factures, de gérer l'impression, l'envoi par mail et enfin les archiver. Elle a aussi exposé une machine à oblitérer de grande capacité avec une vitesse d'oblitération 140 plis par minute. De son côté, ESHER GROUP a développé une application pour les transactions informatisées connue sous l'appellation de e-commerce flexible. C'est donc un système de serveurs reliant toutes les activités effectuées par les positions de travail où le client peut commencer sa transaction à domicile jusqu'à l'agent de guichet. Cette interface peut être utilisée par tout type de matériel à savoir un guichet automatique, des tablettes, des téléphones portables et des PC.

ENDICIA solutions for e-commerce Shipping est une solution en ligne pour les particuliers et les personnes morales pour la vente des figurines postales. Elle est interfacée avec le système informatique de l'opérateur. Le client se connecte sur le site internet par son login et fait le choix du

service dont il veut bénéficier. Entre autres services, nous avons l'achat des timbres, l'affranchissement des lettres et des paquets. Un autre service pouvant être intégré est le suivi de lettres ayant pour avantage de permettre au client avec son numéro de faire le suivi des objets confiés au service postal. D'autres exposants à l'instar de RENAULT Z. E, et FIAT qui ont exposé deux véhicules cargo TWIZY version deux places et mono place électriques adaptés pour la distribution du courrier en ville. Ce véhicule présente un avantage économique d'une part en ce sens qu'il permet de réduire les charges liées au coût du carburant et engendre moins de frais de réparation. D'autre part il a aussi un effet bénéfique sur l'écosystème qui n'est autre que la réduction de l'émission du gaz CO<sub>2</sub>. C'est un véhicule adapté à tous les pays pour la distribution du courrier dans les zones urbaines et périurbaines. En termes de résistance, il convient de noter que le véhicule électrique a une autonomie d'énergie entre 80 à 100 Km. Le coût d'acquisition s'élèverait à quinze mille (15 000) euros dont une partie pourra être financée par le Fonds Carbone de l'UPU.

Par ailleurs, l'outil de dépôt et de distribution automatique des paquets n'était pas en reste. Il a été exposé par plusieurs constructeurs dont F B A et LOGINPOST. Il y a plusieurs variantes intérieures ou extérieures, à énergie solaire avec des Q-codes et par paiement par cartes bancaires.

En marge du forum, la délégation a visité une unité postale à Stockholm en vue d'observer l'organisation structurelle, administrative et opérationnelle du bureau. La Poste suédoise a des guichets pour le dépôt et le retrait de la poste aux lettres au sein de la chaîne de supermarché ICA. Elle ne réalise plus d'opérations financières car depuis 5 ans environ ces activités ont été séparées. Les opérations de transferts d'argent (RIA, WESTERN UNION, MONEYGRAM) sont réalisées par divers commerçants.

Il ressort de ce qui précède que LA POSTE dans la définition de sa stratégie futuriste pourra envisager l'acquisition des matériels roulants électriques et d'autres machines pouvant permettre d'améliorer la productivité.

■ Apetse KWAMI

# VIE SYNDICALE : ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE SYNAPOSTES À MI EXERCICE

**L'**an deux mil quatorze et le quinze Août a eu lieu à FOPADES l'Assemblée Générale ordinaire du Syndicat National du personnel de La Poste du Togo.

Cette rencontre a enregistré la participation des délégués syndicaux venus de l'intérieur du pays, des délégués de personnel de Lomé, de l'UGSL, de tous les membres du bureau exécutif de SYNAPOSTES, de la représentation de la Direction Générale, des syndiqués de Lomé et de ses environs.



Photo de famille de SYNAPOSTES et de la Direction Générale lors de l'ouverture

L'ouverture des travaux s'est faite par le message du secrétaire général de SYNAPOSTES. Il a chaleureusement salué tous les invités avant de souhaiter que les travaux se déroulent dans le calme et la compréhension.

Le Secrétaire général de l'UGSL Mathias HLOMADOR, n'a pas manqué à son tour de féliciter SYNAPOSTES pour ces initiatives louables, notamment celles du projet de convention collective et de partage d'information avec la base. Il a salué également la Direction Générale pour ses efforts en vue d'apporter un apaisement au sein du personnel.

Le Directeur Général, par la voix de son représentant, a rappelé aux participants, les grands défis relevés par la société. Il a fait une mention spéciale du projet de convention collective et a félicité les organisateurs pour la pertinence du thème de sensibilisation sur le surendettement.

Après le retrait des invités, s'est poursuivie la présentation du rapport financier par le trésorier général assisté de son adjoint. Le Secrétaire Général de SYNAPOSTES,



Ouverture de l'Assemblée Générale

dans son adresse aux participants a énuméré les péripéties rencontrées depuis le début du mandat jusqu'alors, les succès, les difficultés. Il a enfin exhorté le personnel au sérieux dans le travail seul gage de réussite dans nos négociations.

Un grand débat a animé la salle après le passage du message de sensibilisation et la présentation du projet de la convention collective de la SPT.

La journée s'est achevée par le mot de clôture du Secrétaire Général de SYNAPOSTES Bakobolou Tagba

■ Tagba BAKOBLOU - SG SYNAPOSTES

## JOURNÉE MONDIALE DE LA POSTE 2014 AU TOGO

Madame le Ministre lors de son discours



Le jeudi 09 octobre 2014 a été célébrée dans le monde entier la Journée Mondiale de La Poste placée sous le thème : « les postes se positionnent dans l'environnement du numérique ». A la Société des Postes du Togo, la tradition a été respectée par une visite dans les services de postes de la ville de Tsévié et d'Agbélouvé par madame le Ministre des Postes et de l'Economie numérique, Cina Lawson entourée de ses collaborateurs. Il s'agit pour elle de s'enquérir des réalités du terrain, des attentes des populations en vue de leur prise en compte dans le processus de modernisation des services postaux au Togo. A l'issue de cette rencontre, madame le Ministre s'est félicité de la qualité des prestations offertes à la clientèle grâce à l'interconnexion développée par la SPT.

Pour le Ministre, il s'agit de sensibiliser la population sur l'importance des services des postes à l'heure du numérique. Le temps n'est plus au discours mais à une réflexion stratégique sur les choix du futur postal, un futur basé sur le E-commerce, le E-post et sur l'économie digitale avec des outils porteurs d'innovation et de croissance pour la poste de demain. D'autres activités ont meublé la JMP telles que la caravane dans la ville de Lomé, la journée porte ouverte aux élèves et étudiants (Visite au Bureau de poste de Nyékonakpoe et au Centre National de Tri Postal), ainsi que l'organisation d'un match de football entre les postiers et les agents du Ministère des Affaires Etrangères.

■ Source TOGO PRESSE N° 9388 octobre 201

# LA POSTE, SPONSOR DE LA BEAUTÉ TOGOLAISE



Le partenariat paraphé par la Miss Togo 2014

**F**idèle à sa politique d'Entreprise citoyenne, une entreprise qui rapproche les citoyens même de loin, La Poste s'est illustrée pour la 20ème année consécutive, aux côtés du comité Miss Togo pour l'organisation de la beauté togolaise et dans la réalisation du projet social de l'heureuse élue.

La cérémonie de remise des lots s'est déroulée le mercredi 29 octobre 2014 à la salle de conférence de La Poste.

Etaient présents, le Directeur Général KWASI Kwadzo Dzodzro, les différents Directeurs de départements, la Miss Togo 2014 ainsi que le Directeur Général du comité Miss Togo Gaspard K. BAKA, cérémonie au cours de laquelle La Poste a mis à la disposition de la reine de la beauté 2014, Mademoiselle Mariama Tatiana

Camara, des cadeaux dont un compte courant ouvert gratuitement dans les livres du Centre de Chèques Postaux avec un solde initial de un million de francs CFA (1.000.000 fcfa) avec une carte bancaire et un chéquier pour les opérations sur l'ensemble du réseau postal (79 agences postales).

Il faut préciser que le projet social de la Miss Togo 2014" la lecture pour tous au Togo" vise à relever le niveau de l'éducation au Togo.

Cette action qui s'arrime parfaitement à la politique sociale de la SPT est donc l'occasion d'aider à la bonne marche du mandat de la Miss Togo 2014. " Je tiens à féliciter le comité Miss Togo pour le travail remarquable depuis 20 ans afin de valoriser la beauté togolaise. Je tiens également à

féliciter la miss Togo pour la pertinence de son projet social. Tout part de la lecture, la connaissance se trouve dans la lecture, c'est pourquoi La Poste est entièrement disposée à accompagner mademoiselle Camara pour l'atteinte des résultats de son projet. " a déclaré Kwasi Kwadzo Dzodzro, Directeur Général de La Poste du Togo.

Il faut préciser que La Poste a toujours mené des actions qui permettent la valorisation de la lecture et du français en milieu scolaire. Des actions telles que : les concours de dictée, des lettres d'excellence ou de correspondances sont organisées afin d'encourager les écoliers et étudiants à améliorer leurs connaissances de la langue française.

■ MARIATOU TCHALARE



CENTRE DE  
CHEQUES  
POSTAUX

CCP





# PARTENARIAT POSTE ET MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT À LA BASE CHARGÉ DE LA JEUNESSE ET DE L'EMPLOI DES JEUNES



Exposition de La SPT

**Dans le cadre des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD), un vaste programme a été élaboré par le gouvernement togolais en partenariat avec les bailleurs de fonds pour venir en aide aux populations les plus défavorisées.**

## CE VASTE PROGRAMME A DEUX GRANDS OBJECTIFS :

- Fournir aux communautés pauvres et démunies des infrastructures socio-économiques de base améliorées, promouvoir des activités génératrices de revenus, des activités à haute intensité de main d'œuvre et permettre l'accès à la nourriture par le financement.
- Effectuer des transferts monétaires en faveur des mères ou nourrices des enfants et des femmes enceintes pour l'amélioration de leur état nutritionnel.

Pour atteindre ces objectifs, il a fallu une institution financière de proximité chargée d'effectuer des paiements. C'est dans cette perspective que des contrats ont été signés entre La Poste et le Secrétariat Technique du Programme de Développement Communautaire (ST/PDC), structure du ministère de développement en charge de la mise en œuvre de ce programme.

La Société des Postes du Togo s'inscrit au cœur du programme d'accompagnement du gouvernement pour l'atteinte des ob-

jectifs sociaux pour le développement économique des communautés les plus vulnérables.

Grâce à l'étendue de son réseau répandu à travers tout le territoire, la Poste demeure l'institution la plus implantée et la plus proche des populations.

Dans la réalisation du premier objectif, La Poste a ouvert gratuitement plus de 25.000 comptes épargnes aux bénéficiaires du projet. Ces derniers se déplacent à l'agence postale la plus proche pour le retrait des fonds avec des cartes confectionnées à cet effet par les AGAIBs (Agence d'Appui aux Initiatives à la Base). S'agissant de la réalisation du second objectif, les agents de La Poste se déplacent vers la cible dans les villages et cantons pour effectuer des paiements au grand bonheur des populations.

A travers toutes ces actions, La Poste du Togo se démarque des autres institutions financières à travers sa proximité et son adaptabilité à toutes les situations. Elle constitue un moteur essentiel pour le développement socio-économique du Togo et un acteur incontournable dans l'aménagement du territoire.

■ **Pidénam TCHESOTAGBA**



## FOCUS SUR LE TEN, TRANSFERT D'ARGENT SÛR ET RAPIDE DE LA POSTE

Le TEN, Transfert Express National, est un service de transfert domestique de La Poste, qui vous permet d'envoyer ou de recevoir jusqu'à quatre millions de francs (4.000.000 F) CFA. En effet, suite à la suppression du mandat papier, il est devenu à partir de septembre 2000 le principal moyen de transfert de fonds au plan national, en alliant rapidité et efficacité grâce aux technologies de l'information.

### LA PROCÉDURE D'ENVOI D'ARGENT EST TOUTE SIMPLE :

- vous vous rendez dans un bureau de poste ;
- vous remplissez un formulaire très simplifié d'envoi ;
- ensuite, automatiquement vous et votre bénéficiaire recevez par SMS une notification d'envoi avec le numéro de transfert.

Aussitôt envoyé, votre argent est aussitôt disponible, et pour des montants inférieurs à 100.000 F CFA, vous n'avez même pas besoin de présenter une pièce d'identité.

### LE SERVICE OFFRE LA NOTIFICATION PAR SMS AU CLIENT.

Grâce à la récente baisse de ses tarifs (60% de réduction de prix), le TEN est aujourd'hui l'un des systèmes de transfert d'argent le moins cher au TOGO. Partagez l'information autour de vous.

**Avec TEN de La Poste, transférez simplement, sûrement, rapidement et à frais réduits de l'argent à vos proches !**

■ **Jaber Rachid TCHITOU**



# ENTRETIEN AVEC M. TCHESOTAGBA PIDENAM, CHEF DU CENTRE DE CHÈQUES POSTAUX ET DE L'ÉPARGNE (CCPE)



M. Pidenam TCHESOTAGBA

## POSTE INFO : Un aperçu sur le CCPE ?

Le Centre de Chèques Postaux et de l'Épargne, est un établissement financier à caractère spécial qui gère les comptes courants postaux et d'épargne. Il fait partie intégrante de la Société des Postes du Togo (SPT) et offre des services financiers universels aux populations exclues du système bancaire. Il participe à la chambre de compensation de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et dispose des cartes bancaires utilisables sur les Guichets Automatiques de Billets (GAB) de l'espace UEMOA. Les produits du CCPE sont disponibles dans les 79 agences postales.

## POSTE INFO : Pourriez-vous nous dresser un bref historique de l'évolution du CCPE ?

Le Centre de Chèques Postaux et de l'Épargne est créé en 1958 au Togo. Au début de ces activités, l'on parlait du Centre de Chèques Postaux (CCP) qui avait en charge la gestion des Comptes Courants Postaux. Le Centre menait ses activités avec la Caisse d'Épargne au sein de La Poste du Togo. Il était considéré comme l'une des toutes premières banques au Togo. Etant une émanation du Trésor public, il était chargé du paiement des salariés de la fonction publique sur toute l'étendue du territoire et représentait le Trésor public à la chambre de compensation.

Depuis la Caisse d'Épargne a été déconnectée de La Poste pour être transformée en une banque (Banque Populaire pour l'Épargne et le Crédit). Le Centre de Chèques Postaux (CCP) a connu une évolution constante qui a abouti à son informatisation en Août 1998.

Depuis 2002, la Poste a mis en place un service d'épargne postale en remplacement des opérations de caisse d'épargne. Pour répondre aux besoins d'une clientèle de plus en plus exigeante, le CCPE a innové dans plusieurs domaines de ses activités financières qui tendent à lui conférer un statut de banque.

## POSTE INFO : Les différents services offerts par le CCPE ?

Le Centre offre une gamme variée de produits tels que :

- Les ouvertures de comptes courants et épargne pour les domiciliations,
- Les virements (de salaires, pensions, diverses allocations, etc.)
- Les Dépôts à Terme
- Les découverts /PAVR
- Les virements internationaux
- Le change manuel de devises
- Les garanties par signature (diverses cautions)
- Les cartes bancaires
- Les divers crédits à la clientèle à travers la Division des Engagements et du Crédit (DEC)
- Les versements et retraits sur compte
- Les diverses attestations

## POSTE INFO : Quelles sont aujourd'hui les priorités du CCPE en termes de produits et de stratégies ?

Le CCPE a pour priorité aujourd'hui :

- De s'adapter à la concurrence de plus en plus rude,
- D'innover pour maintenir sa clientèle et d'augmenter sa part de marché,
- D'offrir un service de qualité pour répondre aux exigences de la clientèle,
- D'anticiper sur le goût des clients,
- De capter toutes les opportunités qui peuvent s'offrir au CCPE pour la diversification de ses produits.

## POSTE INFO : Quelques partenaires financiers ?

Les partenaires financiers du CCPE sont de deux ordres :

- Les partenaires financiers locaux : Toutes les banques et les micros finances

- Les partenaires financiers extérieurs : National Bank of Canada, PostFinance SUISSE, Banque Postale de France, Financial Post de Belgique, Hellenic Post de Grèce, Banca Popolare Di Sondrio d'Italie, Barid Al Maghrid du Maroc, Banco Bilbao d'Espagne, Deutsche PostBank d'Allemagne, BAWAG P.S.K. Bank d'Autriche, Pays bas, Portugal, Luxembourg, Pologne, Irlande, Finlande, Chypres, Maltes, Lettonie, Lituanie, Estonie, Slovaquie, Danemark, Grande Bretagne, Roumanie, Slovaquie, Suède

## POSTE INFO : Les perspectives pour 2015 ?

Pour les perspectives 2015, le CCPE ambitionne :

- De faire découvrir ses services aux populations,
- De procéder au recyclage de ses cadres sur les nouvelles exigences du métier,
- De fidéliser sa clientèle par des campagnes promotionnelles.

## POSTE INFO : Votre mot de fin ?

Le CCPE a besoin de tous pour atteindre ses objectifs. Chacun en ce qui le concerne doit apporter sa contribution pour le meilleur devenir du CCPE en particulier et de La Poste en général. Nous devons reconnaître que le client ne dépend plus de nous, mais, c'est nous qui dépendons de lui. C'est une personne qui nous apporte ses désirs. C'est notre travail de les satisfaire à son profit et au nôtre.

■ Mariatou TCHALARE



## LA POSTE DU TOGO SUR LES TRACES DU SERVICE «HUDUMA» AU KENYA

Depuis quelques années, La Poste du Kenya vit une expérience unique en Afrique : Rapprocher les services administratifs des populations. Ce programme, dénommé Huduma est initié par le gouvernement du Kenya. Il vise à offrir les services publics aux citoyens ainsi que l'accès à divers informations à partir des centres de services à guichet unique installés dans les bureaux de poste. Ces guichets uniques ou Centres Huduma fournissent des services publics efficaces et commodes aux citoyens à travers des plates-formes technologiques intégrées.

Huduma est une approche de «guichet unique» dans la réforme des services postaux au Kenya. Il est constitué de regroupements de services connexes au sein d'un bureau de poste, en garantissant effectivement la possibilité aux demandeurs de services d'y accéder avec beaucoup de commodité. Ces centres Huduma délivrent, à la demande des populations, des certificats de naissance, des cartes d'identité nationales, des passeports,

l'immatriculation au registre de commerce, et des demandes de certificats de mariage, des permis de conduire, des résumés ou des rapports de la police et bien d'autres services en un seul endroit : le bureau de poste.

Parmi les changements introduits dans la fonction publique ces dernières années au Kenya, il faut noter l'introduction des centres de services Huduma à guichet unique afin de fournir des services aux citoyens en un seul endroit. De plus, la mise en place d'un portail internet e-Huduma vient compléter la gamme des réformes de la fonction publique kényane. Ce portail est destiné à fournir des services intégrés offerts par les différents ministères du gouvernement, les départements et agences de l'Etat. Un canal de paiement Huduma unifié et intégré assure la facilité de paiement en ligne des services publics.

Autre innovation, l'introduction de la plate-forme M-Huduma pour offrir des services publics aux citoyens à partir de leurs téléphones portables et d'un centre d'appel Huduma pour fournir un service client en utilisant un préfixe de

numérotation (téléphonique) unique.

A travers la plate-forme Huduma, le gouvernement vise à permettre aux citoyens d'accéder aux services publics intégrés via leurs téléphones, les ordinateurs et les assistants numériques personnels (PDA). Le nouveau portail devrait améliorer les prestations des services publics et contribuer à éliminer la corruption. Les appels d'offres et les offres d'emploi dans la fonction publique sont également accessibles sur la plate-forme. Les utilisateurs sont également en mesure d'afficher directement leurs commentaires et plaintes relatifs aux services publics.

D'autres informations importantes, facilement accessibles sur le portail concernent les contacts de l'administration de votre lieu de résidence.

Compte tenu du succès grandissant de cette initiative, la SPT vient d'introduire une étude d'opportunités pour l'implémentation d'une plateforme multiservices dénommée « TEPEDEKA » au Togo.

■ Esso BADABON

**WESTERN UNION** | yes!

Envoyez et recevez de l'argent de par le monde

## TOGO POST IN THE DYNAMICS OF INNOVATION AND DIVERSIFICATION: A WAY TO BETTER MEET ITS CUSTOMERS' NEEDS

One of the major concerns of any company which aspires to a sustainable life remains how to successfully maintain its services in line with the aspirations of its customers especially when we know that these aspirations are constantly changing. It is for this reason that the commitment of the Togolese Post (SPT) is becoming more visible since these recent years in the innovation and diversification of its postal services as well as financial services in order to better adapt them to its customers' needs. The most significant events were the launch of: «LE COURRIER», "the electronic banking" and most recently «POSTE BAGAGE».

«LE COURRIER» is a mixed transport service (passengers and mails) by bus which aims not only to offer a new service that is the transport of passengers but also to reduce through this innovation mails routing and

delivery times within the country. Its success lies in the fact that mails delivery times within the country have been greatly improved, but also the fact that customers have the chance to travel at precise hours whether it is at the departure or at the arrival, thanks to the punctuality of the service.

Similarly, in order to maintain its banking services in line with new technological constraints Togolese post has decided to get the electronic banking by launching since June 2011 its "GIM-UEMOA credit card". This allows its customers holding bank cards to perform instantly some ordinary banking transactions such as withdrawals and fund transfers at any desired time in the post offices.

The other advantage is that the credit card allows customers especially travelers to perform the same operations in the banks

of the member countries of the WAEMU community.

It is also in this same logic that «POSTE BAGAGE» service has been launched to achieve some customers' expectations by expanding the range of postal services. So, beyond the home delivery of customers' mails and parcels, the SPT has created this new service for transportation and home delivery of customers' luggage and goods. The target public of this service mainly consists of traders, businessmen, companies, public and private institutions. Another ongoing project for which the SPT is actively seeking for funding is the «HYBRID MAIL» project. This service will consist in receiving from partner customers notably companies, encrypted electronic files, decrypting, printing, packaging and distributing them to the addresses.

■ A. Moumouni HONTANDE

**LA BANQUE POSTALE**  
Des offres spéciales avec le Compte CCP

Services offered:

- Ouvertures de Compte
- Prêts
- Découverts
- Virements Internationaux
- DAT (Dépôts à Terme)

CCP (CENTRE DE CHEQUES POSTAUX)

La Poste, ... pour vous servir davantage

**Ria**  
Transfert d'Argent

## CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCES : *les meilleurs Chefs d'Agences 2014*

Dans le cadre du contrat d'objectifs et sur la base des performances obtenues en 2014, la Direction Commerciale et Marketing a adressé ses chaleureuses félicitations à trois chefs d'agences pour leur mérite individuel et collectif lors de la rencontre budgétaire 2015. Il s'agit des bureaux de poste de : Lomé Centre (Recette Principale), Lomé Avedji et Lomé Adidogome. Les responsables de ces bureaux de poste ont réaffirmé leur engagement à maintenir le cap de la croissance pour les prochaines années. Félicitation à ces chefs d'agences !



**SIMBOOU  
ESSOSOLAM**  
Chef d'agence postale  
Lomé Avedji



**AWATE KPEGMA**  
Chef d'agence postale  
Lomé Adidogomé



**KOKOU LANTAME**  
Responsable de la Recette  
Principale.



## PAROLE AUX CLIENTS

### Poste bagage, la flotte logistique de La Poste

Vous êtes chef d'entreprise, commerçant, acheteur professionnel ou particulier, pour la livraison à domicile de vos achats et ventes, plus de soucis... La Société des Postes du Togo met à votre disposition son service de transport de marchandises et de déménagement « POSTE Bagage ».

**La Poste dispose d'une flotte variée et adaptée vous garantissant : la sécurité, la rapidité, l'assurance pour la collecte, le transport et la livraison des marchandises à Lomé et à l'intérieur du Togo.**

Pour la rapidité, la ponctualité, la fiabilité et la sécurité des opérations, POSTE Bagage s'est doté d'une flotte composée de : camions, camionnettes, fourgonnettes.

• Motos

Le service est disponible de lundi à samedi de 07 heures à 18 heures et sur demande express, les jours fériés.

#### Les délais de livraison de POSTE Bagage :

- Pour Lomé, la collecte est suivie immédiatement de la livraison
- En 24 heures, si la collecte et la livraison sont faites en inter urbain.

Pour toutes informations complémentaires, veuillez contacter la Division Courrier d'Entreprises (DCE) au 22 21 28 31 ou 90 02 26 92



■ Gafarou AKPAMADJI



# TOGO CELLULAIRE



**DÉCOUVRER CE QUE VEUT DIRE HAUT DÉBIT**

INTERNET / MAIL / TÉLÉPHONIE / VIDÉO / PHOTO / MUSIQUE / MMS / TÉLÉCHARGEMENT...



## NOUVEAUX FORFAITS

Nom du forfait	Forfait 1 Jour	Forfait 1 Jour	Forfait 1 Semaine	Forfait 1 Mois	Forfait 1 Mois	Forfait 1 Mois	Forfait 3 Mois
Volume	20 Mo	80 Mo	300 Mo	1 Go	3 Go	5 Go	10 Go
Coût	200F	500F	1 500F	5 000F	10 000F	15 000F	35 000F
Validité	1 jour	1 jour	7 jours	30 jours	30 jours	30 jours	90 jours

- Le forfait est cumulable en volume et en durée de validité.
- Le cumul de la durée de validité est plafonné à 12 mois.
- A la date de fin de validité, le volume restant n'est pas reporté.



**LE LEADER**

service client: 888

[www.facebook.com/Tagocel](http://www.facebook.com/Tagocel)

[www.twitter.com/tagocel](http://www.twitter.com/tagocel)

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

certifiée ISO 9001 - 2008

