

Le Japon partage son savoir-faire postal avec le Myanmar

Veiller à ce que les messages parviennent à leurs destinataires

Le service postal du Myanmar n'avait pas très bonne réputation auprès des habitants de ce pays : « La lettre que j'ai envoyée n'est jamais arrivée », « Je ne passe plus jamais par la poste, cela prend trop longtemps », se plaignaient-ils. La réforme de la poste entreprise par le gouvernement du Myanmar visait à répondre à ces griefs. Au moment de s'interroger sur la meilleure façon de s'y prendre, il s'est intéressé à la poste japonaise, qui assure une distribution rapide et fiable, et fait partie intégrante de la vie quotidienne des citoyens et des entreprises.

Le gouvernement du Myanmar a donc décidé de demander l'aide du Japon et, en avril 2014, les deux pays ont entériné leur coopération dans le domaine postal. L'opérateur Japan Post a participé au projet d'amélioration de la qualité des services postaux du Myanmar via un encadrement technique.

Japan Post a détaché des spécialistes dans six grands bureaux de poste des trois villes principales : Naypyidaw, la capitale, Yangon, la ville la plus peuplée, et Mandalay, la plus grande cité de l'intérieur et du nord du pays. Et des sessions de formation pour les employés de la Poste du Myanmar ont eu lieu au Japon.

Les spécialistes venus du Japon ont étudié en profondeur le fonctionnement de la Poste du Myanmar, depuis la collecte jusqu'à la distribution, en passant par le tri et l'expédition. En se fondant sur les observations tirées de cette étude, ils ont mis en place un système conçu pour optimiser les horaires dans la perspective de l'efficacité de la distribution : le « kessoku », un terme technique recouvrant la stricte gestion des heures d'arrivée et de départ et la clarification de la durée des opérations dans les bureaux de poste. La révision de toutes les routes de collecte et de distribution et leur mise en conformité avec des facteurs tels que les horaires des trains a produit des résultats étonnants : les temps de distribution pour le courrier express et recommandé échangé entre les trois villes principales sont passés de 2 ou 3 jours en moyenne à 1,1 jour, et pour le courrier ordinaire de 4 ou 5 jours à 1,6

jour, tandis que le taux de distribution à 10 jours (le pourcentage du courrier distribué dans un délai de 10 jours après expédition) passait de 87,8 % à 99,3 % dans les huit mois qui ont suivi le lancement du projet.

Ces améliorations ont grandement renforcé la motivation des postiers du Myanmar. Shwe Tun Maung, qui était alors à la tête de la poste centrale de Yangon, a déclaré que l'application du système « kessoku » avait eu d'excellents résultats.

Ce projet mené en coopération s'est aussi traduit par des changements dans le service rendu aux clients aux guichets des bureaux de poste. Pour mieux répondre aux attentes des usagers, les comptoirs destinés à la vente des timbres et à l'envoi du courrier, jusque-là séparés, ont été regroupés en un unique guichet multifonctions. Et l'espace derrière le guichet a lui aussi été entièrement redessiné pour une plus grande efficacité. Des étagères de tri du même modèle que celles utilisées au Japon y ont notamment été introduites. Le nombre des erreurs commises dans le traitement du courrier des clients dès la réception a ainsi diminué, ainsi que celui des endommagements pendant les manipulations.

Les instructions données par le personnel d'encadrement venu du Japon ont été couchées par écrit et regroupées dans un guide des opérations en langue birmane distribué à tous les bureaux de poste du pays (environ 1 400), où les efforts en vue d'améliorer le service progressent à grands pas.

Lors de sa venue au Myanmar pour participer à la réunion au sommet Japon-ASEAN en novembre 2014, quelque six mois après le lancement du projet, le Premier ministre Shinzo Abe a effectué une visite à la poste centrale de Yangon, d'où il a posté une carte postale à Sanae Takaichi, la ministre des Affaires intérieures et des Communications à Tokyo. La carte est arrivée à destination exactement quatre jours plus tard, confirmant s'il le fallait la spectaculaire amélioration des services postaux du Myanmar.



1
2

1. Le Premier ministre Abe et U Myat Hein, le ministre birman des Communications et des Technologies de l'information, tiennent la carte postale destinée à la ministre Takaichi, à la poste centrale de Yangon. 2. La carte postale est arrivée quatre jours plus tard. La ministre Sanae Takaichi la montre aux journalistes réunis pour une conférence de presse.



3
4
5

3. Guichet de poste rénové pour la commodité des usagers. 4. Bacs blancs et bleus envoyés par le Japon et servant à différents usages. 5. Des spécialistes venus du Japon présentent les bacs de tri à des employés locaux.