

Vanuatu: une poste qui refait surface

Vanuatu: Going to great depths to deliver the mail

Le bureau de poste mesure trois mètres de haut sur deux de diamètre et prend l'eau constamment. La plupart des employés se plaindraient amèrement de telles conditions de travail, mais pas Steven Ishmael. Lui estime occuper une des meilleures places du monde.

S'il passe l'essentiel de son temps de travail à s'assurer, dans le confort de locaux secs et chauds, que les bureaux de poste de Vanuatu sont bien approvisionnés en timbres-poste, il en passe aussi une petite partie dans un paradis subaquatique, entouré d'éblouissants poissons tropicaux si peu craintifs qu'ils viennent lui manger dans la main, à oblitérer le courrier qu'il a levé.

Steven Ishmael et trois de ses collègues du bureau principal de la poste de Vanuatu à Port Vila, capitale de cet archipel du Pacifique sud situé entre Hawaï et l'Australie, sont les heureux membres du personnel de ce que l'on présente comme le seul bureau de poste subaquatique du monde.

Situé à quelque trois mètres au-dessous du niveau de la mer, dans un parc naturel marin, le bureau de poste sous-marin officiel de Vanuatu a ouvert à la fin de mai. Telle une gigantesque canette de soda posée sur le fond de l'océan, il se dresse à quelque 35 mètres du rivage sablonneux de Port Vila, là même où près de 50 000 visiteurs par an viennent plonger pour admirer une des faunes et des flores sous-marines les plus belles du monde.

A l'épreuve de l'eau

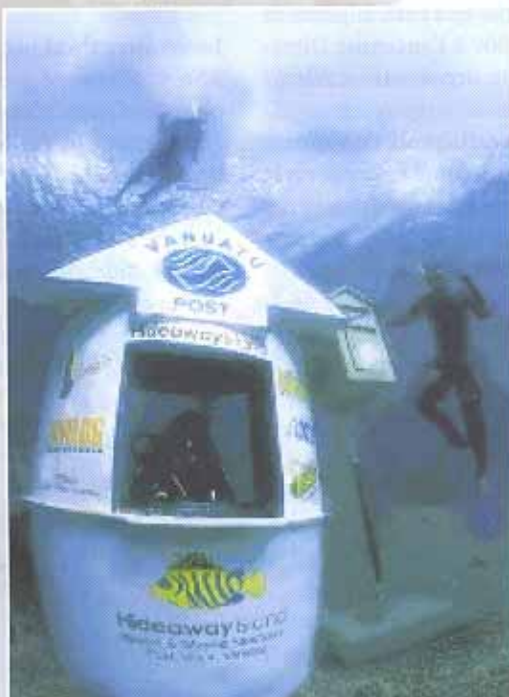
Le bureau sous-marin, qui est même équipé d'une boîte aux lettres, est ouvert pendant au moins une heure, et ce presque tous les jours. Un drapeau, planté sur une bouée, indique quand les postiers sont de service.

The post office is three metres tall, barely two metres in diameter, and leaks constantly. Most employees would complain bitterly about such working conditions, but not Steven Ishmael; he thinks he has one of the best jobs in the world.

While Ishmael works in the comfort of a dry and warm setting most of the time, ensuring that post offices in Vanuatu are well stocked in stamps, he also collects and cancels mail in an underwater paradise, surrounded by dazzling tropical fish so tame they eat right out of his hand.

Ishmael and three other colleagues from the headquarters of Vanuatu Post Limited in Port Vila, the capital of this South Pacific group of islands located between Hawaii and Australia, are the lucky staffers of what is billed as the world's only underwater post office.

Located in a marine sanctuary some three metres below sea level, Vanuatu's official underwater post office opened at the end of May. The structure, which looks like a giant soda can, is located some 35 metres from the sandy shores of Port Vila, where about 50,000 visitors come to dive and snorkel every year amid some of the world's most enchanting underwater fauna and flora.



Waterproof devices

The underwater post office, which includes a post box, is open for at least one hour almost every day. A flag is raised on a float above the site when postal workers are on duty.

Divers and snorkellers drop off specially designed waterproof postcards to have them cancelled by the postal staff. Instead of using



Vanuatu, un paradis insulaire

Avec son climat tropical, ses sites de plongée sous-marine connus dans le monde entier, sa population accueillante et ses plages superbes, Vanuatu est une destination touristique très courue.

Constitué de 4 grandes îles et de 80 îles plus petites disposées en Y dans les eaux du Pacifique sud-ouest, l'archipel de Vanuatu est devenu indépendant en 1980.

Sa population (moins de 200 000 habitants) est à 98% mélanésienne. Les 2% restants sont composés de Français, de Vietnamiens, de Chinois et d'autres représentants des ethnies insulaires du Pacifique.

Les langues officielles sont le bichelamar (ou bislama), l'anglais et le français; mais plus de 110 langues et d'innombrables dialectes sont en réalité parlés dans l'archipel, ce qui en fait un des pays les plus linguistiquement variés de la planète.

On pense que les premiers insulaires ont débarqué à Vanuatu il y a environ 3500 ans, venus en canoë de la Nouvelle-Guinée et des îles Salomon.

Les plongeurs peuvent venir y poster des cartes postales imperméables, que les postiers oblitéreront, non pas à l'aide du traditionnel tampon encreur, mais au moyen d'un gaufroir laissant une marque en relief prouvant que les cartes ont été envoyées.

Nos quatre postiers sous-marins de Vanuatu ont tous passé leur brevet de plongée en eau libre. Steven Ishmael reconnaît que c'est là un des avantages en nature de ce travail. Avec son brevet, il peut maintenant aller plonger partout dans le monde.

Plonger, nous confie-t-il, est pour lui et les autres comme une seconde nature: «A Vanuatu, la mer est notre principale ressource. Nous avons une grande expérience de la plongée. C'est un jeu d'enfant pour nous.»

L'imagination au travail

Société anonyme sous le contrôle de l'Etat, la poste de Vanuatu a succédé le 1^{er} juin 2000 à l'ancienne Direction des services postaux. Petite organisation, elle ne compte que 35 employés.

Tenue de réaliser des bénéfices, la poste de Vanuatu est une affaire rentable, avec une volonté d'améliorer la qualité de service et de développer des produits et des prestations lucratifs.

L'idée du bureau de poste sous les eaux a germé dans l'esprit de Ian Hollins, Directeur général de la poste de Vanuatu, détaché par Transend Worldwide, la branche de consultance internationale de la poste de la Nouvelle-Zélande. «La mer occupe une place dominante dans la vie des habitants du pays; l'idée était de donner en quelque sorte corps à cet état de fait», déclare Ian Hollins. «Ce nouveau bureau de poste est quelque chose de très spécial et un bon moyen de promouvoir l'image de marque de la poste de Vanuatu et de favoriser le tourisme et le commerce local.»

Pour le moment, ajoute-t-il, les revenus du bureau sous-marin en couvrent les frais d'exploitation. Mais il espère les voir augmenter avec le tourisme, grâce à la publicité grandissante qui est faite à cette initiative.

Vanuatu, an island paradise

With its tropical weather, world-famous dive sites, friendly locals and glorious beaches, the South Pacific island of Vanuatu is a popular tourist destination.

Made up of a Y-shaped chain of four main islands and 80 smaller islands in the South West Pacific, Vanuatu gained independence in 1980 and has a population of less than 200,000.

The indigenous Melanesian make up 98% of the population, but other ethnic groups include French, Vietnamese, Chinese and other Pacific Islanders.

Bislama, or Bichelama, English and French constitute official languages, but altogether the islands boast more than 110 distinct languages and innumerable dialects, making it one of the most culturally diverse countries on earth.

It is believed that the first settlers arrived in Vanuatu some 3,500 years ago by sea-going canoe from New Guinea and the Solomon Islands.

the traditional method of stamping with ink, however, staff use an embossed cancellation device to show that cards have been sent.

The four Vanuatu Post staff who operate the underwater post office have all completed their Open Water dive training. Ishmael admits it is one of the perks of his job. Equipped with his dive master card, he can now dive anywhere in the world.

Diving, he says, came naturally to him and the others. "In Vanuatu, we use the sea for living. We have lots of experience in diving, so it's like a game for us," says Ishmael.

Innovative thinking

The state-owned Vanuatu Post Limited has been in operation since 1 June 2000, when it took over from the Department of Postal Services. It is a small organization with only 35 staff.

Operating with a commercial mandate, Vanuatu Post is a profitable business focused on improving service and developing products and services that generate new revenue.



Pourtant, la poste de Vanuatu n'est plus déficitaire. Après avoir fonctionné à perte pendant des années, l'entreprise a réalisé en 2002 un bénéfice d'exploitation de plus de 22 millions de VUV (soit plus de 151 000 USD). Au cours de ces trois dernières années, la poste de Vanuatu a vu ses revenus croître de 56%, alors que ses coûts n'ont augmenté que de 7%. Le nombre des points de distribution a augmenté de 15%, et le volume du trafic est aussi en légère hausse. Les objectifs plus stricts de distribution dans les délais sont réalisés à 90%.

Service universel

La diversité géographique du pays rend la prestation d'un service postal accessible à l'ensemble des Ni-Vanuatu – comme se dénomment eux-mêmes les autochtones – particulièrement difficile. Les zones rurales de Vanuatu étaient encore naguère mal desservies. Au cours des deux dernières années, la poste de Vanuatu a ouvert 22 nouveaux établissements postaux, portant ainsi à 31 le nombre des établissements ruraux et insulaires. Bien qu'ils coûtent plus qu'ils ne rapportent, la poste de Vanuatu affiche, en les maintenant en exploitation, sa volonté d'assurer un service postal universel.

Afin d'offrir un meilleur service aux communautés rurales, la poste de Vanuatu s'est également associée stratégiquement avec la Banque nationale de Vanuatu. Cette association permet aux deux organisations d'offrir à leur clientèle un meilleur service, des plages horaires d'ouverture plus étendues et des points de contact plus accessibles, tout cela à coûts partagés.

Les principaux centres de Vanuatu sont Port Vila, Luganville, Lenakel et Lakatora. Aucun employé n'est préposé à la distribution: la totalité du courrier est distribuée dans des boîtes postales privées. Il y a actuellement 23 boîtes aux lettres publiques, ce qui facilite le dépôt des envois.

Des volumes en croissance

Une trentaine de cartes postales seulement sont déposées chaque jour dans la boîte aux lettres subaquatique de Port Vila, mais ce chiffre croît à mesure que grandit la notoriété de cette particularité de l'île. Les bons jours, assure Steven Ishmael, le personnel y trouve jusqu'à une centaine de cartes.

Pour l'heure, les bureaux de poste locaux vendent deux types de cartes postales imperméables, mais le Vanuatu projette d'en créer d'autres.

Pour attirer les clients, les employés de la poste quadrillent même la plage pour faire l'article aux autochtones comme aux tou-



Chief Executive Ian Hollins came up with the idea of the underwater post office. "The sea is a hugely important part of life here and the idea was to recognize it in some way," says Hollins, who is on contract from Transend Worldwide, New Zealand Post's international consulting arm. "This new post office is something very special and a good way to promote the image of Vanuatu Post, tourism, and local commerce."

At the moment, Hollins says revenues from the underwater post office are covering costs, but he expects they will rise as publicity for the initiative and tourism flourish.

Still, Vanuatu Post Limited is now out of the red. After years of losing money, the company made an operating profit of more than 22 million vatu in 2002 (more than 151,000 USD). Over the past three years, Vanuatu Post has increased its revenue by 56%, while costs have increased by only 7%. There are 15% more delivery points, and mail volumes have also gone up slightly. Tightened on-time delivery targets are being achieved more than 90% of the time.

Universal service

Given the geographical diversity, providing accessible postal service to the Ni-Vanuatu, as the locals are known, poses many challenges. The rural areas of Vanuatu were poorly serviced in the past. Over the past two years, Vanuatu Post has opened 22 new postal outlets, bringing to 31 the number of outlets in the rural and

Le personnel du bureau de poste sous-marin (de g. à dr.): Api Maseng, Patricia Avia, Johnny Lenghone, Mike Crawford (chef plongeur), et Steven Ishmael.

Underwater post-office staff include, from L/R: Api Maseng, Patricia Avia, Johnny Lenghone, Dive Master Mike Crawford, and Steven Ishmael.

La poste de Vanuatu en quelques chiffres/Vanuatu Post Limited at a glance

Bureaux de poste/Post offices:	9
Bureaux d'échange/Exchange offices:	2
Points de vente/Retail outlets:	22
Employés/Employees:	35
Volume annuel de courrier international partant: Annual volume of outgoing international mail:	300 000
Volume annuel de courrier international arrivant: Annual volume of incoming international mail:	350 000
Volume annuel de courrier intérieur/Annual volume of domestic mail:	550 000
Colis arrivants et partants/Incoming and outgoing parcels:	7 000
Lettres du régime intérieur par habitant/Domestic letters per capita:	2,9



Les cartes postales imperméables déposées au bureau de poste sous-marin sont oblitérées par gaufrage au moyen d'un appareil spécialement conçu à cet effet.

Waterproof postcards mailed at the underwater post office are embossed with a specially designed cancellation device.

ristes. Ceux qui ne veulent pas nager jusqu'au bureau de poste peuvent quand même rester à patauger au bord tout en griffonnant un message sur une carte à l'aide d'un stylo spécial: un employé des postes se chargera ensuite d'aller glisser la carte dans la boîte aux lettres sous-marine, ou plus simplement l'emportera avec lui au centre de traitement du courrier.

D'après Steven Ishmael, un grand nombre de ces cartes postales s'envolent ensuite pour l'Australie, le Japon ou l'Europe: «Au début, les gens n'ont pas manifesté beaucoup d'intérêt. Mais la publicité a fait son œuvre, et le service a depuis gagné en popularité», affirme-t-il. D'ailleurs, ajoute-t-il, ils reçoivent maintenant, par courrier électronique, une trentaine de demandes de renseignements par jour.

Les médias ont aussi largement couvert l'affaire. Le matin même où *Union Postale* s'est entretenue avec Steven Ishmael, celui-ci avait déjà donné deux entretiens, l'un à BBC Australia et l'autre à une station de radio japonaise. ■



island sectors. Although the cost of operating them is greater than the revenue they generate, Vanuatu Post is committed to providing universal postal service.

To provide better service to rural communities, Vanuatu Post has also developed a strategic relationship with the National Bank of Vanuatu. This relationship allows both organizations to provide better services and longer hours of operation in more accessible locations, while sharing the cost.

The main centres in Vanuatu are Port Vila, Luganville, Lenakel and Lakatora. There are no delivery staff, and all deliveries are made to private boxes. There are currently 23 mail collection boxes, making it increasingly easier to mail items.

Growing volumes

The daily collection at the underwater post office currently totals about 30 postcards, but business is growing as the distinctive feature of the island is better publicized. On a good day, staff can collect up to 100 postcards, says Ishmael.

At the moment, local post offices sell two types of waterproof postcards, and Vanuatu Post has plans to develop more.

To drum up business, postal staff even walk along the beach promoting the service among the locals and tourists. If the latter don't want to swim to the watery post office, they can still wade in the water to write a message on the postcard using a special pencil. A postal worker will then drop off the postcard in the underwater post box, or simply take it back to the mail centre for processing.

Ishmael says many of the postcards are being sent to Australia, Japan and Europe. "At the start, not many people were interested. But advertising has made the service more popular," he says, adding that the Post Office receives about 30 e-mails a day from people wanting more information.

Media coverage has also been extensive. The morning *Union Postale* spoke with Ishmael, he had just completed interviews with BBC Australia and a Japanese radio station. ■