



Une Assemblée plénière de PostEurop à Istanbul annonciatrice de changement



L'Assemblée plénière de PostEurop 2011 judicieusement intitulée « Vers une évolution positive » s'est tenue dans la belle ville d'Istanbul, en Turquie, en collaboration avec l'opérateur turc Turkish PTT. L'industrie est en constante évolution et cette tendance a un impact sur nos activités, tant aux niveaux européen qu'international. Cette deuxième Assemblée plénière « neutre en carbone » a

donné l'occasion aux Membres d'assister et de participer à de nombreux débats en présence des parties prenantes et des partenaires de notre industrie tels que l'Union postale universelle (UPU) et le CERP (Comité européen de réglementation postale).

Réforme de PostEurop en cours

L'Assemblée plénière a débuté par des présentations et des débats sur le processus de réforme de PostEurop sur lequel s'étaient accordés les Membres lors de l'Assemblée plénière de Vaduz. Les débats se sont conclus par l'approbation des Membres relative aux rapports présentés par les différents Groupes spéciaux en vue des étapes finales du processus à la prochaine Assemblée plénière à Belgrade, en Serbie.

> Suite page 3

GALERIE PHOTO

- Les photos de la Plénière d'Istanbul de PostEurop sont disponibles via le lien suivant: www.posteurop.org/paistanbul1

A VOS AGENDAS

- La prochaine Assemblée plénière de PostEurop se tiendra à Belgrade, en Serbie, les 25 et 26 avril 2012.
- Elle sera organisée en collaboration avec la Poste serbe Public Enterprise of PTT Communications "Srbija".
- Pour en savoir plus, veuillez contacter notre Assistante par courriel administration@posteurop.org

DANS CE NUMÉRO

• BRÈVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• ENVIRONNEMENT SOCIAL	5
• OPÉRATIONS	6
• MARCHÉ	8
• PROJETS EUROPÉENS	9
• REMERCIEMENTS	10

PROCHAINES RÉUNIONS



- **23 NOV** - Réunion du GT Directive postale de PostEurop, Copenhague, Danemark
- **24 NOV** - Comité Affaires européennes de PostEurop, Copenhague, Danemark
- **23-24 NOV** - Forum Solutions électroniques avancées de PostEurop, Tallinn, Estonie
- **23-24 NOV** - Programme Leonardo Da Vinci – Visite multilatérale à Correos y Telégrafos, Madrid, Espagne

Info & Souscriptions sur: www.posteurop.org

Éditorial



Chers Membres,
Chers (chères)
collègues,

Dans ce numéro du
PostEuropNEWS, nous
avons le plaisir de faire
partager à nos lecteurs

les conclusions de la dernière Assemblée plénière de PostEurop qui s'est tenue dans la ville d'Istanbul, en Turquie. Les Membres de PostEurop, qui ont pris part et ont apprécié la Plénière d'Istanbul, se sont dits d'ores et déjà impatients d'assister à la prochaine édition de cet événement important pour l'industrie postale, en avril prochain.

Outre l'Assemblée plénière, de nombreux Comités et Groupes de Travail ont travaillé activement en vue de continuer à traiter les différents domaines liés à l'industrie postale. Ainsi, par exemple, le Comité opérationnel a notamment mené au cours du dernier trimestre de l'année diverses activités, allant des questions relatives à la gestion de crise aux meilleures pratiques en matière de réseaux de bureaux de poste, dont un aperçu est donné dans cette publication.

Enfin, le Comité Marché, et tout particulièrement nos experts en Timbres et Philatélie, peuvent être fiers de leur franc succès avec les Timbres EUROPA. Ce succès signifie également que la barre est placée encore plus haut et que nos experts nourrissent de grandes ambitions pour la prochaine campagne dans leur souhait de développer davantage encore le potentiel de la marque EUROPA. Il va de soi que la marque EUROPA représente bien plus que de simples timbres, et constitue l'essence même des Membres de PostEurop.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et attendons avec impatience vos prochaines contributions.

Cynthia Wee

Responsable de la Communication
cynthia.wee@posteurop.org

BRÈVES

- **Deutsche Post DHL remporte plusieurs prix grâce à ses politiques de personnel exemplaires** vient de recevoir deux prix pour ses politiques de ressources humaines. La diversité de gestion du Groupe a été récompensée par ce tout premier Prix allemand de la Diversité 2011. Le prix a été sponsorisé par le magazine allemand Wirtschaftswoche, le cabinet de consultance McKinsey&Company et l'entreprise Henkel.
- **Itella vient de conclure sa deuxième série de négociations collectives statutaires.** La deuxième série de négociations collectives statutaires, comprise dans le programme de réduction des coûts d'Itella de EUR 100 millions vient de se conclure. A l'issue des négociations, le besoin de réduction de personnel fut fixé à 253 personnes-travail-années.
- **Österreichische Post AG acquiert une participation de 26% dans PostMaster s.r.l., Roumanie.** Le 20 octobre 2011 a marqué la clôture de l'acquisition d'une participation de 26% (comprenant une option d'augmenter cette participation à 100% au cours des deux prochaines années) dans l'entreprise roumaine PostMaster s.r.l. Après avoir fait son entrée sur les marchés postaux (lettres) hongrois, slovaque et croate, la poste autrichienne est désormais également présente en Roumanie. Cette acquisition constitue une étape supplémentaire dans la stratégie de croissance de l'entreprise ainsi qu'une entrée sur l'un des plus grands marchés du territoire européen. Les deux parties ont convenu de ne pas révéler de détails relatifs au prix d'achat.
- **Royal Mail accueille favorablement l'analyse approfondie faite par Ofcom** et estime que la nouvelle approche proposée par Ofcom constitue une étape importante vers la sécurisation de l'avenir du Service universel six jours par semaine, à prix unique à 29 millions de foyers et entreprises britanniques. Dans son rapport, Ofcom souligne que les obligations qui s'appliquent à Royal Mail en matière de respect du Service universel excèdent celles qui s'appliquent aux autres pays européens.
- **Eesti Post lance un Centre de Courrier** électronique permettant aux clients d'envoyer et de recevoir des recommandés et de suivre leur statuts. Il ne sera désormais plus nécessaire d'imprimer les recommandés, de les mettre sous enveloppe et de les poster dans un bureau de poste.
- **Une Assemblée plénière neutre en carbone qui soutient le reboisement.** La clé du leadership postal au sein de l'industrie réside dans le besoin de sensibilisation aux questions environnementales et climatiques dans toutes les activités liées au secteur postal qui continue à croître, se diversifier, innover et toucher la vie quotidienne de millions de personnes. Voulant montrer l'exemple, PostEurop a accepté de tenir pour la seconde année consécutive une Assemblée plénière neutre en carbone, en partenariat avec South Pole Carbon Asset Management.



> Suite de la page principale

Table ronde de l'UPU

Le **Comité Affaires internationales (CAI)** dirigé par **Elena Fernandez**, a joué un rôle essentiel dans la préparation et la coordination de la table ronde régionale de l'UPU pour la région européenne. Une journée spéciale de réunion conjointe entre le CAI et le Groupe de Travail UPU & Unions restreintes a aidé les Membres à se préparer pour la session à venir.

En présence d'une délégation de l'UPU menée par **M. Eduoard Dayan**, **Elena Fernandez** et **Jan Sertons** ont modéré la septième table ronde tenue par l'UPU à travers le monde. Les Membres (notamment CTT Correios, Posten Norge, Hellenic Post, Poczta Polska, PTT Communications "Srbija", the Royal Mail, Russian Post, Turkish PTT et la Poste Suisse) ont pris part à deux débats importants.

Le premier débat était axé sur les vues et les leçons tirées de la Stratégie postale de Nairobi. Il fut suivi par un deuxième débat portant sur la Stratégie postale de Doha. Les Membres ont eu l'occasion d'exprimer leur point de vue sur la nouvelle stratégie ainsi que sur les aspects spécifiques qui devraient être pris en compte dans le prochain cycle afin d'améliorer la mise en œuvre de la Stratégie ; la définition des priorités, la répartition des responsabilités, la concentration sur les projets présentant une valeur ajoutée pour notre industrie et l'amélioration de la méthodologie de mesure ont été les principaux thèmes mis en évidence. En outre, les domaines prioritaires identifiés par les Membres relevaient principalement du développement standard.

Bien qu'une présentation ait été faite sur la façon dont les différents objectifs de la SPD devraient être priorisés, les priorités européennes seront présentées lors d'une réunion ultérieure, pendant le CA en présence des autres Unions restreintes. La version finale de la SPD sera présentée



lors du prochain **Congrès de l'Union postale universelle** qui se tiendra à Doha du **24 septembre au 15 octobre 2012**.

Dîner de Gala de l'Assemblée plénière

Pour conclure la première journée de l'Assemblée plénière, un dîner de gala a été donné par la Poste turque au restaurant de la Chambre de Commerce d'Istanbul. Les convives y ont été accueillis par les danseurs traditionnels hypnotiques appelés « Derviches tourneurs ». Pendant le dîner, PostEurop a décerné le **Prix du Jury** ainsi que l'annonce officielle des lauréats du Concours **EUROPA** de cette année (*voir page 8*).

Candidats de l'UPU

La seconde journée de la Plénière a débuté par un résumé de la session consacrée à la table ronde de l'UPU, suivi d'une présentation des candidats aux postes de Directeur général de l'UPU (**Mme Serrana Bassini** et **l'Ambassadeur Bishar Hussein**) et de Vice-directeur général de l'UPU (**M. Pascal Clivaz** et **M. Dennis Delehanty**). Le restant de la journée fut consacré aux affaires internes de PostEurop.

Adhésion de la Poste du Vatican

Les Membres de PostEurop ont officiellement souhaité la bienvenue à la Poste du Vatican en tant que **50ème Membre** de l'Association. Le **Révérant Attilio Riva, Directeur général de la Poste du Vatican**, a déclaré que cette adhésion marquait le début d'une collaboration passionnante et fructueuse entre PostEurop et l'opérateur postal du Vatican. **50th member, the Vatican Post.**



Remerciements particuliers

En sa qualité d'hôte de l'Assemblée plénière 2011 de PostEurop, toute l'équipe de PTT Turkish Post a chaleureusement accueilli l'ensemble des délégués dans la charmante et splendide ville d'Istanbul. La Plénière a également fait l'objet d'une attention particulière de la part du Ministre turc du Transport et de la Communication, **M. Binali Yildirim**.

La générosité et l'hospitalité de l'opérateur turc PTT Turkish Post a largement contribué à la réussite de cette plénière et les Membres sont d'ores et déjà impatients de se réunir à nouveau lors de la prochaine Assemblée plénière qui se tiendra à Belgrade, en Serbie, au printemps prochain en collaboration avec PTT Communications "Srbija".

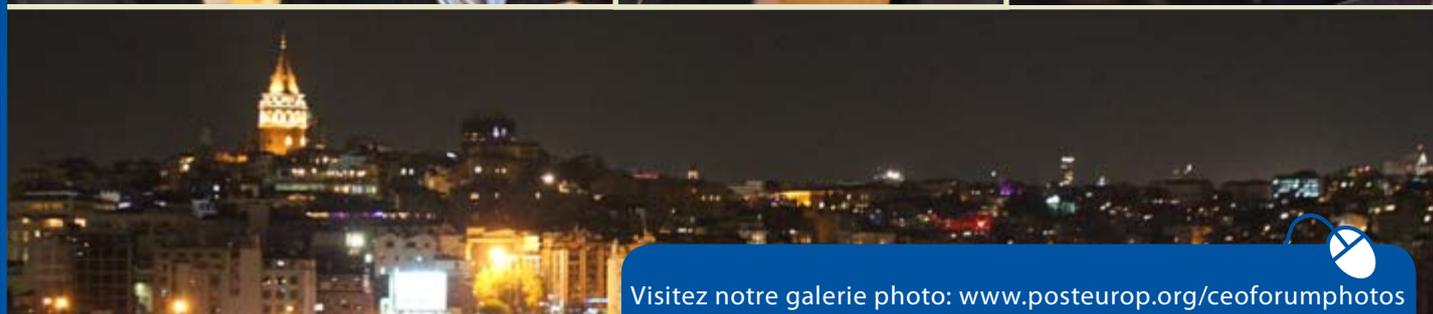
> Voir page 4 pour les photos de la Plénière d'Istanbul



Dans le sens des aiguilles d'une montre:
M. Vercesi & J-L. Delcroix (La Poste de Monaco), J-P. Forceville & O. Tural (PTT Turkish Post), B. Szebeny (PostEurop), Observateurs de Qatar General Postal Corp.



En haut: Table des gagnants au dîner de PostEurop
A droite: G. Ćirić (PTT Serbia) & J-P. Forceville (PostEurop), L. Razovskiy (Poste de Russie)
En-dessous, de gauche à droite: M. Binali Yildirim (Ministre turc des Transports) & E. Dayan (UPU)



Visitez notre galerie photo: www.posteurop.org/ceoforumphotos

Comité de dialogue social

QUELLES SERAIENT LES IMPLICATIONS DE L'ÉVOLUTION SOCIALE POUR LE SECTEUR POSTAL EUROPÉEN?

Afin de répondre à cette question difficile en ces temps de transformation intense du secteur, le Comité de Dialogue social du secteur postal a lancé le projet "Social partners preparing for change" (les partenaires sociaux se préparent au changement), cofinancé par la Commission européenne, PostEurop et UNI. Le projet s'inscrit dans le cadre de la seconde étape du projet d'Observatoire social.

Le projet initial fut un véritable succès en termes de données recueillies, ce qui a permis aux partenaires sociaux d'accumuler de solides connaissances sur des sujets clés ayant un impact sur l'évolution sociale du secteur:

- Les progrès de la réglementation sociale
- La structure sociale et économique des nouveaux venus
- L'évolution des organisations de travail et de la gestion du changement
- La mise en œuvre de l'Obligation de Service universel

Avec le soutien de Copenhagen Economics, un consultant externe, des données de première main ont été collectées au moyen de questionnaires envoyés aux opérateurs postaux et aux syndicats des 27 Etats membres. Les réponses de 22 pays, notamment d'employeurs et/ ou des syndicats, ont été reçues.

Ces données ont été présentées et analysées par le consultant lors de trois séminaires de deux jours qui se sont tenus à Madrid les 24 et 25 mars 2011, Bucarest



les 12 et 13 mai 2011 et Budapest les 26 et 27 mai 2011. Chaque séminaire a réuni différents groupes de pays participants comptant à la fois d'anciens et de nouveaux Etats membres ainsi que de petits et de grands opérateurs à divers stades du processus d'ouverture du marché.

Le projet a permis de tirer quelques conclusions intéressantes sur l'évolution sociale du secteur.

La question de l'impact social des évolutions actuelles a suscité une sensibilisation de plus en plus accrue.

L'analyse des 27 Etats membres met en évidence des situations très diverses en termes de taille des opérations, de diversification, de dialogue social et de cadre réglementaire. L'ensemble des opérateurs ont entrepris une modernisation opérationnelle et ils sont nombreux à avoir diversifié leurs activités.

La réglementation reste faible sur le plan social dans le secteur dans la plupart des pays européens.

Un déclin universel en matière d'emploi est observé, le plus souvent sur la base de départs naturels associés à une diversification dans les formes et la nature de l'emploi qui varie en intensité selon les pays.

En termes d'organisation du travail, l'étude établit l'existence d'une double transition vers une simplification du travail (livraison) et un travail plus hautement qualifié (en utilisant les nouvelles technologies, la vente, les fonctions de relation client ou de direction).

Le soutien du changement constitue une préoccupation constante parmi les opérateurs postaux et a donné lieu à un

certain nombre de programmes destinés à encourager la mobilité et à développer les compétences.

L'implication des partenaires sociaux dans un dialogue social structuré est susceptible de soutenir le processus de gestion du changement.

Le développement du Service universel et ses mécanismes de financement seront au centre des débats au cours des prochaines années.



Le rapport final du projet "Social partners preparing for change", a été publié.

Pour obtenir ce rapport, ainsi que pour tout complément d'information sur le projet, veuillez contacter Margaux Meidinger
T: +33 1 55 44 23 73
E: margaux.meidinger@laposte.fr

RÉSEAU DE GESTIONNAIRES DE CRISE ET DE SÉCURITÉ

Le séminaire 2011 des Gestionnaires de Crise et de Sécurité s'est tenu à Varsovie, en Pologne, les 1 et 2 septembre 2011.

La réunion a compté 27 participants qui ont représenté 14 opérateurs membres et organisations.

Le but de ce séminaire annuel est de réunir les Gestionnaires de Crise et de Sécurité en vue de présenter et de débattre des événements qui se sont produits tout au long de l'année écoulée, d'éviter qu'ils ne se reproduisent (ou de limiter les dommages éventuels) et de s'informer en matière de nouveaux développements relatifs à la gestion de crises ou de la sécurité.

Le séminaire de cette année a porté sur trois questions principales : les



catastrophes naturelles et leur impact sur les activités postales, la sûreté aérienne à la lumière des bombes au Yémen en automne 2010 et la présentation d'un nouveau système de suivi.

Les catastrophes naturelles vont probablement se produire de plus en plus souvent à l'avenir et les présentations consacrées aux différentes façons de traiter le courrier à la suite de tremblements de terre ou d'inondations ont été matière à réflexion pour l'ensemble des participants. Un cas concret présenté par Magyar Post a notamment suscité une certaine crainte. Il s'agissait d'un réservoir qui a éclaté dans une usine d'aluminium et a libéré 184 millions de gallons (près de 836 millions de litres) d'eau et de boue rouge

hautement polluées qui ont été déversées sur une surface considérable. Dans de telles circonstances, la distribution du courrier a dû être arrêtée, en raison du risque sanitaire que pareille situation représentait pour les travailleurs postaux. Les

leçons tirées de cet épisode ont été que dans la gestion de crise et la planification, il faut prendre conscience des environs entourant nos locaux afin d'évaluer au

mieux les risques et l'impact sur nos activités de ce genre d'événement fortuit.

En outre, une présentation de Posten Norge sur la récente attaque terroriste qui a frappé Oslo et l'île d'Utoeya a encore une fois permis aux participants de prendre conscience du fait que l'on peut se préparer à beaucoup de choses, mais pas à tout.

Grâce à l'excellente organisation de la réunion par l'opérateur hôte, le séminaire fut un réel succès en termes d'activité et d'implication active des participants. Ces derniers y ont fait le plein de nouvelles inspirations et de connaissances qu'ils pourront appliquer dans leur travail quotidien.

Le prochain séminaire se tiendra en 2012. Toute proposition de la part des Membres quant à l'organisation de la réunion de 2012 est la bienvenue.

Pour en savoir plus sur le groupe de travail Gestionnaires de Crise et de Sécurité, veuillez contacter Ebbe Andersen (ebbe.andersen@post.dk)

GRUPE DE TRAVAIL RÉSEAU DES BUREAUX DE POSTE

Les activités du Groupe de Travail Réseau des Bureaux de poste visent à promouvoir l'échange de connaissances sur les questions spécifiques aux bureaux de poste et à échanger les idées qui ont été testées en vue de le convertir en meilleures pratiques.

À cet effet, des réunions d'experts des départements de réseaux de points de vente des entreprises postales européennes sont organisées par chacun de ses opérateurs postaux européens, à tour de rôle, chaque année. La réunion de cette année s'est tenue à Bonn le 21 septembre dernier, sous la houlette de Deutsche Post. Plus de 20 participants de 11 pays ont

démontré un niveau élevé d'intérêt pour cet échange annuel de savoir relatif aux questions liées à la vente dans les bureaux de poste.

Le développement du réseau des bureaux de poste de Deutsche Post a tout d'abord été présenté. L'évolution depuis les étapes individuelles jusqu'à la conversion complète d'un réseau de bureaux de poste géré par une entreprise à un réseau géré par un partenaire a été expliqué. Il fut également question de l'introduction très réussie de Packstations et de Paketboxes disponibles 24h/24 et 7j/7 en Allemagne. Enfin, une visite sur le terrain d'un bureau de poste et d'une Packstation a permis aux participants de comprendre comment les concepts ont été mis en pratique concrètement.

Outre le développement du réseau allemand de bureaux de poste, les participants ont été particulièrement interpellés par le grand nombre d'utilisateurs ayant recours à la recherche



de bureaux en ligne et aux services d'applications mobiles de Deutsche Post.

> Suite page 7

> Suite de la page 6

Le débat a également porté sur le potentiel d'optimisation des systèmes de recherche en ligne de points postaux (bureaux de poste, boîtes aux lettres, Packstations, etc.), qui ont été illustrés à travers l'exemple de l'outil internet de Deutsche Post appelé "Postfinder". Les participants ont assisté à une présentation sur l'utilisation d'applications mobiles dans la recherche de points poste tels que les téléphones portables ou les téléphones intelligents. Ces technologies de pointe donnent aux clients l'opportunité de découvrir le caractère innovant d'une entreprise postale, comme c'est particulièrement le cas à travers le feedback des clients pour l'application iPhone.

Plusieurs participants ont suggéré que le Groupe de Travail Réseau des Bureaux de poste se fasse mieux connaître afin que d'autres entreprises postales puissent également bénéficier de l'échange d'expériences sur des sujets liés aux bureaux de poste.

M. Yme Pasmade PostNL (Pays-Bas) a quitté ses fonctions au sein du département des réseaux de bureaux de poste. Les participants ont choisi de nommer **M. Bruno Sattler** de Deutsche Post (Allemagne) à la Présidence du GT Réseau des Bureaux de Poste ainsi que **M. Marc Gloesener** de P&T Luxembourg à la Vice-présidence du Groupe.

La prochaine réunion du groupe devrait se tenir en automne 2012.

Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Réseau des Bureaux de poste veuillez contacter **Bruno Sattler**, Deutsche Post (Bruno.Sattler@DeutschePost.de)

Dr. Jürgen Lohmeyer, membre du Conseil d'administration et Président du Comité Affaires européennes (CAO) de PostEurop, a remercié M. Pasma au nom de l'ensemble des membres du GT pour ces nombreuses années de gestion du Groupe

FORUM FRAIS TERMINAUX

Le Forum Frais terminaux a tenu sa deuxième réunion de 2011 le 11 octobre dernier, à Istanbul, la veille de l'Assemblée plénière de PostEurop.



Le Forum fut présidé par **M Jan-Erik Leistedt** (en haut, à gauche accompagné de **Jorn Allardt**) de Posten Meddelande (Poste suédoise). 40 participants représentant 26 opérateurs désignés ont assisté à la réunion en présence d'observateurs du Bureau international (BI) de l'Union postale universelle (UPU) et de PostEurop.

M Cemal Dinçer, Directeur du Département des Relations internationales de Turkish PTT, s'est félicité de

l'organisation du Forum en Turquie pour la seconde fois, cette fois à Istanbul, et a souhaité aux participants une réunion fructueuse et productive. Ensuite, le Président a présenté les résultats du questionnaire qui avait été distribué à l'issue de la dernière réunion, à Reykjavik, en Islande. Les conclusions ont révélé que les participants ont trouvé la réunion utile et ont apprécié les présentations faites par les orateurs sur les divers sujets abordés.

Ces réunions donnent l'occasion aux experts des Membres de PostEurop de rencontrer et s'entretenir avec les responsables, notamment des différents groupes de travail. Les participants ont également indiqué leur préférence pour la tenue de deux réunions par an, dont une en parallèle avec la Plénière de PostEurop.

A l'approche du Congrès de Doha de l'UPU, la réunion a principalement porté sur la nouvelle proposition de l'UPU relative aux Frais terminaux. **M. Paul Epiney**, co-président du Comité 1 du CEP, et **M. Murray Buchanan**, Directeur des Affaires économiques et réglementaires au sein du BI, ont souligné qu'il restait beaucoup de travail à accomplir dans un calendrier très serré. Ils se sont félicités de la contribution des Membres de PostEurop afin de parvenir à une solution adaptée, qui soit acceptable pour l'ensemble des 50

Membres de PostEurop, représentant les pays du Groupe 1 au Groupe 4.

Après les présentations détaillées faites par les présidents des différents groupes de travail, les débats se sont poursuivis et des clarifications ont été apportées quant aux nouvelles propositions.

Mr Andrés Argente, Président du Groupe Frais terminaux de l'UPAEP, a également présenté un aperçu des travaux de l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal. Les connaissances diffèrent au sein des parties, et les effets financiers et opérationnels n'étaient pas clairs pour tout le monde. Lors de la prochaine réunion du Forum, en janvier 2012, l'accent sera d'ailleurs tout particulièrement mis sur les conséquences pour les pays en transition (Groupes 3 et 4).

Les membres ont élu **Mme Dana Galvina** en tant que nouvelle Vice-présidente du Forum Frais terminaux. Mme Galvina est Directrice des Affaires internationales à Latvijas Pasts.

> Suite page 9

> Suite de la page 7

Latvijas Pasts sera l'hôte du prochain Forum Frais terminaux de PostEurop, qui se tiendra à Riga les 25 et 26 janvier 2012. Le Regional Commonwealth for Communications (RCC) sera convié à cette réunion et des services d'interprétation en anglais et en russe seront fournis.

La seconde réunion du Forum de l'année 2012, la dernière avant la Congrès de Doha de l'UPU, se tiendra à Belgrade le 24 avril, à savoir la veille de la Plénière de



PostEurop. Une proposition finale sera alors déposée et ce sera pour les membres la dernière occasion d'en débattre avant le Congrès de l'UPU.

Toutes les présentations de la réunion sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop.

Pour en savoir plus sur le Forum Frais terminaux, veuillez contacter Jan-Erik Leistedt, Posten Meddelande (Jan-Erik. Leistedt@posten.se)

Marché GT Timbres et Philatélie

ISTANBUL, DE LA NOUVELLE STRATÉGIE AUX RÉSULTATS

L'année dernière, le Forum philatélique se tenait à Istanbul. Après analyse des résultats du sondage consacré au concours EUROPA, de nombreuses décisions ont été prises quant à l'avenir des timbres EUROPA. Il était temps d'adopter une nouvelle stratégie en commençant par un cadre juridique. Il était nécessaire de clarifier de manière officielle la situation relative à l'utilisation du logo EUROPA ainsi que de faire respecter les directives relatives au logo avant l'émission de timbres EUROPA. Ce nouveau logo a donc vu le jour et a été enregistré au niveau international.

A partir de janvier 2012, ce logo constituera l'unique marque déposée autorisée, marquant ainsi une étape importante dans l'histoire EUROPA. Comme mentionné précédemment, 2011 a été une année de transition pour nos philatélistes. Inutile de dire que nous avons été très occupés tout au long de l'année avec le thème EUROPA 2011, les Forêts, qui s'est aligné sur l'Année internationale des Forêts déclarée par l'ONU.

*Notre tout premier
Prix du Jury*

Le Forum d'Istanbul a également permis d'aborder un autre aspect important, à savoir l'accroissement du nombre de votes et l'élargissement de la portée du concours tout en retissant les liens qui existaient avec les Philatélistes. Deux nouveautés ont donc été introduites: un Prix du Jury et un Album Collector. Le Prix du Jury fut présidé par David E. Failor.

Notre premier Jury était composé de graphistes indépendants ou d'experts en philatélie. C'est la poste chypriote qui a remporté le tout premier Prix du Jury du Concours EUROPA de PostEurop et a été proclamée lors d'une cérémonie qui s'est tenue dans l'une des

salles du prestigieux Hôtel de Ville de Bruxelles en présence de centaines de philatélistes passionnés...

Et le gagnant est...

Le Prix du Jury fut un prélude au concours principal du plus beau timbre EUROPA de l'année. Le concours en ligne classique a connu un franc succès cette année avec plus de 5 500 votes (1305 l'année dernière), qui ont élevé l'opérateur turc PTT Turkish Post au rang de lauréat malgré une rude concurrence.



Magyar Posta (Hongrie) et CTT Correios (Portugal) sont arrivés respectivement à la deuxième et à la troisième place. Ce fut la cinquième récompense d'affilée pour la Hongrie.

Lors du dîner de l'Assemblée plénière, M. Jan Sertons, membre du Jury, a remis le Prix du Jury à M.

Andreas Gregoriou, CEO de la poste chypriote. M. Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop, a quant à lui remis le prix d'Or du Timbre EUROPA à M. Osman Tural, CEO de PTT Turkist Post (Turquie).

> Suite page 9

> Suite de la page 9

Cerise sur le gâteau...

La cerise sur le gâteau arriva le lendemain matin. Sur les tables, chaque délégué s'est vu remis un magnifique et **Album Collector EUROPA**. Cette édition limitée de l'album a été conçue et produite par le Siège de PostEurop. C'est l'ensemble des timbres qui nous ont été envoyés par nos Membres qui font sa richesse. 41 opérateurs ont participé au projet et l'album compte un total de 69 véritables timbres EUROPA (ci-dessous).



À l'avenir, cet Album Collector servira de liste officielle des timbres EUROPA publiés.

Seuls les timbres ayant strictement respecté les directives officielles figureront dans ces albums.

Le thème **EUROPA 2012** sera "**Visitez...**", et l'album constituera un outil de promotion touristique, chaque timbre EUROPA présentant une « vitrine » sur son pays et sa culture.

Un autre élément novateur sera l'utilisation de nouvelles technologies telles que les **Quick Response (QR)** codes et la **Réalité augmentée (RA)** qui rendront les timbres EUROPA plus interactifs en permettant au public de découvrir ce qu'ils cachent et en lui faisant effectuer un voyage virtuel à travers l'Europe. PostEurop est convaincue que cette édition 2012 sera encore plus percutante que celle de l'année 2011. Étant donné qu'il s'agit de l'image de votre pays, il est important de reprendre les informations les plus attrayantes, récentes et précises qui soient. Pour ce faire, PostEurop compte sur vous!



Logo olympique

Notre groupe de travail a engagé des négociations avec le Comité international olympique (CIO) en ce qui concerne l'utilisation du logo olympique sur les produits philatéliques. Un consensus a finalement été dégagé à ce sujet. Pour tout complément d'information, veuillez contacter Anita Häggblom (anita.haggblom@posten.ax)

Project Europeens Programme Leonardo Da Vinci

LA FORMATION CONSTITUE LE MEILLEUR MOYEN DE S'ADAPTER AU FUTUR.



Au cours de la première partie du projet Leonardo da Vinci, les partenaires ont développé un questionnaire visant à identifier les postes critiques et cruciaux au sein du secteur postal, et plus particulièrement les postes qui sont appelés soit à disparaître, soit à conserver leur importance au cours des cinq prochaines années.

Diverses parties du personnel ont été ciblées afin d'obtenir des informations plus objectives, à savoir le personnel opérationnel tel que les facteurs, le personnel de tri, les employés de guichet ainsi que les responsables de bureaux de poste et les cadres moyens. Les questionnaires ont été remplis de façon anonyme afin de recueillir plus aisément l'opinion personnelle de ces membres du personnel sur diverses questions.

Tous les partenaires du projet ont résumé leurs propres résultats afin de produire une synthèse finale compilée. Les résultats finaux sont basés sur les questionnaires, les entretiens, et les conversations avec divers niveaux de personnel ainsi que sur des débats qui se sont tenus entre les partenaires du projet.



> Suite page 10

LIENS UTILES

Responsabilité sociale des entreprises

Espagne - Correos

www.posta.rs/struktura/eng/otnama/drustvene-aktivnosti.asp

Finlande - Itella

www.itella.fi/group/english/responsibility/

Jersey - Jersey Post

www.jerseypost.com/aboutus/Pages/Inaction

Luxembourg- P&T Luxembourg

www.pt.lu/portal/lang/en/Entreprise/pid/2448

Pays-Bas - PostNL

www.postnl.com/sustainability/index

Serbie - Serbian Post

www.posta.rs/struktura/eng/otnama/drustvene-aktivnosti.asp

La Suède – Le Danemark - PostNord

www.postnord.com/en/Our-Responsibility/Sustainability-Report/

> Suite de la page 9

Le tableau ci-dessous donne un aperçu clair des résultats finaux compilés par les partenaires :

Postes critiques

Postes à temps-plein dans la livraison
 Personnel de tri
 Personnel de transport
 Réduction du nombre de postes de facteur mais pas de suppressions d'emplois en principe
 Postes en entrepôt
 Opérations dans le courrier/les colis
 Personnel administratif
 Caissiers

Postes cruciaux

Cadres moyens : Chefs d'équipe dans les centres de tri et de livraison
 Experts TI/numériques/techniques
 Professionnels commerciaux
 Experts en marketing/commerciaux
 Experts en innovation
 Experts en qualité
 Directeur régional de bureau de poste et directeur des ventes
 Experts/responsables en RH

Nombreuses sont les raisons convaincantes qui justifient le besoin de changement au sein du secteur postal européen. La libéralisation du marché n'en est qu'une parmi d'autres pour les opérateurs désignés. La concurrence est de plus en plus forte, mais le véritable défi réside dans le passage au numérique, et la substitution du travail manuel lent par des processus automatisés plus précis. De nouveaux marchés ont émergé et la demande est désormais de plus en plus difficile à satisfaire. Un besoin de déploiement de nouveaux services à valeur ajoutée est apparu.

Au cours de la première réunion, qui s'est tenue à Paris en mars dernier, de nombreuses meilleures pratiques ont été identifiées dans les domaines suivants : le développement des compétences de vente, des équipes hautement performantes, la gestion des talents, la formation des cadres moyens, l'esprit d'équipe, l'apprentissage en ligne.

La mise en œuvre de nouvelles technologies est perçue comme une arme à double tranchant. D'une part il s'agit d'un must afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, mais d'autre part elle peut être considérée comme un enjeu majeur en termes de gestion du personnel substitué par ces processus automatisés. Le salaire variable et les fonctions ajoutées constituent un moyen de faire face à cette situation et, encore une fois, le besoin de formation se fait ressentir.

Enfin, le Programme Leonardo da Vinci « Partenariat pour une Poste qui change » est entré dans sa deuxième phase (WP2) axée sur le partage de meilleures pratiques en matière de formation. Des visites multilatérales seront organisées au cours du dernier semestre en France, en Allemagne, en Espagne, en Turquie et en Suisse.

Pour en savoir plus sur le programme et le groupe de travail formation, veuillez contacter Nathalie Ganzel (nathalie.ganzel@laposte.fr) ou Antonino Scribellito (antonino.scribellito@posteurop.org)

POST EUROPE

www.posteurop.org

Rédigé, édité et produit par PostEurop
 Rédactrice en chef: Cynthia Wee
 Traductrice: Noëlla Thibaut
 Contributions: Waqas Ahsen, Ebbe Andersen, Nathalie Ganzel, Sébastien Houzé, Jan-Erik Leistedt, Maire Lodi, Margaux Meidinger, Antonino Scribellito, Bruno Sattler, Botond Szebeny

© PostEurop 2011

Toutes les illustrations sont libres de droits sauf mention contraire.

Infos & souscriptions sur : www.posteurop.org