

## Un message du Secrétaire général

2011 déjà derrière nous, nos yeux sont rivés sur les promesses et les défis que 2012 réserve à la Communauté postale européenne. Le monde tel que nous le connaissons change et les économistes prédisent une année 2012 à nouveau difficile pour l'Europe. Nous devons dès lors être plus subtils dans nos affaires, adapter nos stratégies et viser une croissance durable à long terme.



PostEurop reste fidèle et engagée au soutien de ses membres au travers de ses activités. Nous avons la conviction que les nouvelles visions et stratégie permettront à l'association d'être plus souple, plus efficace et de continuer à ajouter de la valeur en renforçant nos liens avec les principales parties prenantes et en nous concentrant sur les questions essentielles. Dans cette optique, nous espérons finaliser la réforme à la prochaine Assemblée plénière à Belgrade, en Serbie, les 25 et 26 avril 2012.

Alors préparons-nous à une année active et productive, et gardons à l'esprit que l'avenir est entre nos mains.

J'aimerais enfin profiter de cette occasion pour souhaiter à tous et toutes, le meilleur pour 2012!

Botond Szebeny  
Secrétaire général

### DANS CE NUMÉRO

|                           |   |
|---------------------------|---|
| • BRÈVES                  | 2 |
| • L'ASSOCIATION           | 3 |
| • AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES | 3 |
| • PROJETS EUROPÉENS       | 5 |
| • PROJETS-OPÉRATIONS      | 6 |
| • OPÉRATIONS              | 7 |
| • ANNONCES                | 8 |

### PROCHAINES RÉUNIONS



- **1 FÉV** - 18<sup>e</sup> Plénière de l'IAC à Madrid, Espagne
- **8-9 FÉV** - Programme Leonardo Da Vinci - Visite multilatérale à La Poste, Marseille, France
- **12 FÉV-2 MAR** - Conseil d'exploitation postale et Conseil d'administration de l'UPU, Berne, Suisse
- **15 MAR** - 86<sup>e</sup> Réunion du Conseil d'administration de PostEurop, Madrid, Espagne

### FORUM BUSINESS

- « Fusion avec le monde numérique », c'est ainsi que s'intitule le Forum business de PostEurop
- Date : le 26 avril 2012 à Belgrade.
- Pour plus d'informations, veuillez contacter [sebastien.houze@posteurop.org](mailto:sebastien.houze@posteurop.org)

### ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE

- La prochaine Assemblée plénière de PostEurop aura lieu à Belgrade, Serbie les 25 et 26 avril 2012.
- En collaboration avec l'Entreprise publique de communications PTT « Srbija »
- Pour plus d'informations, veuillez contacter [administration@posteurop.org](mailto:administration@posteurop.org)

Infos & souscriptions sur: [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## Éditorial



Chers Membres,  
Chers et chères collègues,

J'aimerais en premier lieu souhaiter à tous nos lecteurs une excellente année 2012. Une de mes

nouvelles résolutions est de publier un questionnaire afin de récolter vos avis et suggestions, notre but étant de constamment améliorer PENews.

Ce numéro, relativement court, couvre la fin de l'année 2011 et donne un aperçu de 2012.

Nous commençons par souhaiter la bienvenue aux trois Présidents et Vice-présidents des Groupes de travail TVA, Réseaux des Bureaux de Poste et EMIP fraîchement nommés, au moment où nous nous lançons à plein régime dans les activités, particulièrement dans le domaine des règlements. Les experts de PostEurop prennent des mesures proactives pour continuer à renforcer les liens avec les principales parties prenantes.

Sur le plan social, des projets de visites multilatérales dans le cadre du projet de "Partenariat de formation pour une poste qui change" du programme Leonardo Da Vinci sont déjà en cours.

Il y a beaucoup de bruit autour du rôle potentiel des technologies de l'information à l'heure où les opérateurs postaux cherchent à agrandir leur gamme de produits et services, et il est particulièrement encourageant de partager les retours positifs des participants au dernier Forum Solutions électroniques avancées (AES). Nous pouvons nous attendre à des e-solutions toujours plus innovantes.

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

**Cynthia Wee**

Responsable de la communication  
cynthia.wee@posteurop.org

## BRÈVES

- **Russie : Agence fédérale des communications – les régions soutiennent l'idée de fournir des services fédéraux et municipaux au travers des bureaux de poste.** Des représentants de l'Agence, le Ministre du développement économique et des membres de l'exécutif des Régions ont discuté, lors d'une réunion gouvernementale, l'idée d'utiliser le réseau des 42.000 bureaux de poste pour garantir à tous les citoyens l'accès aux services fédéraux et municipaux, y compris les services électroniques. Le projet d'un modèle organisationnel va être développé pour être introduit dans certains Sujets de la Fédération.
- **Bilan positif pour les campagnes de solidarité de Correos en 2011** Correos a vendu différents articles au profit d'UNICEF pour un montant total de 1.203.725€ ainsi que 1.216.402 billets de loterie en collaboration avec la Croix-Rouge espagnole. La Poste espagnole a également vendu 152.591 stylos à l'initiative de la Fondation Crecer Jugando (Grandir en jouant) et de la Radio nationale espagnole (RNE) afin de récolter des fonds pour les enfants dans le besoin dans 20 pays. Par ailleurs, la campagne "Dona tu móvil" (Fais don de ton portable) organisée conjointement par la Croix-Rouge et la Fondation Entreculturas a permis la collecte de 32.642 qui seront recyclés. Enfin, la campagne "Correos reparte sonrisas" (Correos distribue des sourires) a permis pour la troisième année consécutive d'apporter une aide aux enfants dans les hôpitaux avec le soutien de plusieurs vedettes et volontaires.
- **Moins d'un mois après son lancement, l'application iPhone de la Poste croate a atteint 5000 utilisateurs.** Elle offre des informations utiles sur la Poste et ses services et peut se révéler pratique que ce soit pour les clients habituels qui cherchent un code postal ou pour les touristes en visite qui cherchent un bureau de poste pour envoyer une carte. L'application "Pošta" est devenue, en quelques semaines, la première des applications de navigation et la deuxième sur la liste complète des applications gratuites.



- **La Poste bulgare a lancé un nouveau service de transferts internationaux d'argent** qui fait partie du système Moneygram. En 10 minutes seulement, des clients peuvent recevoir et envoyer de l'argent du et vers le monde entier. Ce service est actuellement disponible dans 165 bureaux de poste et d'autres devraient suivre.
- **Correos signe un accord commercial avec Casa Asia pour l'introduction de son service de colis sur le marché asiatique.** L'accord de sponsoring permettra de renforcer les liens avec de nouveaux clients qui font du commerce et collaborent sur les marchés d'Asie Centrale, de Chine, d'Inde et d'Océanie. Correos pourra ainsi développer son offre internationale en particulier de colis au sein du marché asiatique, répondre à la demande spécifique de ce marché et attirer de nouveaux clients à l'exportation par le biais des commerces traditionnels et des plus récents comme l'e-commerce.
- **Itella lance ses opérations de banque de dépôts au début 2012 year 2012.** Le 31 août 2011, la filiale d'Itella, Itella IPS Ltd (aujourd'hui : Banque Itella Ltd) s'est vu octroyer la licence de banque de dépôts par l'autorité chargée de la surveillance financière, en accord avec la Loi sur les établissements de crédit. Les services de facturation et de paiements d'Itella IPS Ltd feront partie de l'offre d'Itella Bank. Les nouveaux services bancaires vont être introduits en 2012, ils viseront en premier lieu les entreprises, mais les services aux particuliers seront également offerts à l'avenir.

## NOUVEAUX VISAGES

**Félicitations les nouveaux élus, nommés lors du 85<sup>e</sup> Conseil d'administration :**

**Carlo Sauve**, Responsable de la fiscalité chez Poste Italiane a été nommé nouveau Président du groupe de travail TVA. Carlo sera secondé par **Marcela Mooren** de Deutsche Post comme Vice-présidente.

**Marc Gloesener** Responsable commercial à P&T Luxembourg a été nommé Vice-président du groupe de

travail Réseau des Bureaux de Poste. Marc secondera **Bruno Sattler** de Deutsche Post, actuel Président du groupe de travail.

**Adrijana Zivanovic**, Responsable du Département stratégique de l'entreprise publique de communications PTT "Srbija" a été nommée Vice-présidente du Groupe de travail EMIP. Adrijana assistera Sébastien Houzé, Responsable du marché à PostEurop et Président du groupe de travail EMIP.



Une mise à jour du tableau organisationnel est disponible à l'adresse suivante: [www.posteurop.org/organisation](http://www.posteurop.org/organisation)

## Comité Affaires européennes (CAE)

### RENCONTRE À COPENHAGUE ENTRE LE CAE ET LE GROUPE DE TRAVAIL DIRECTIVE POSTALE.

**Le Comité Affaires européennes a organisé une plénière combinée à une rencontre avec le groupe de travail Directive postale à Copenhague les 23 et 24 novembre 2011, en collaboration avec Post Danmark. Lors de la rencontre, les membres ont discuté du rapport d'activité du CAE en insistant sur les nouvelles évolutions de la réglementation notamment les mesures d'examen d'aide d'État, la modernisation du cadre relatif aux marchés publics, la protection des données et la sûreté aérienne.**

La portée future du CAE  
Les Président et Vice-président du CAE ont présenté les résultats du



questionnaire et leur proposition sur la portée future du CAE. Les membres du CAE ont partagé leurs visions sur les propositions de travail à venir et les points centraux du CAE. Une attention particulière a été portée à la mission du Comité, à la répartition du travail, aux relations avec les groupes de travail et les autres piliers. Il a été décidé que le CAE devrait avoir une mission simple avec une analyse économique précise de ses activités. Le CAE fonctionne grâce au travail de ses membres et à leur contribution. Un dossier d'activités en cours a été envoyé à ce sujet au Conseil d'administration pour une plus ample délibération.

**Évolutions de la réglementation dans les Politiques européennes de commerce et de transport.**

L'équipe des régulateurs de Deutsche

Post-DHL a souligné deux questions importantes : les évolutions de la réglementation dans la Politique européenne de commerce et dans celle des transports. En ce qui concerne l'e-commerce, la communication de la Commission à ce sujet était attendue pour janvier 2012 et devait contenir un chapitre sur les questions de livraisons. Le Comité a reconnu que l'e-commerce avait un champ de portée plus large couvrant d'autres activités déjà couvertes par le CAE.

#### Coopération naturelle

Enfin, les dernières questions au sujet de la réglementation et des opérations douanières ont été présentées à l'attention du CAE par l'expert des douanes de PostNord/Post Danmark, accompagné d'une note de Reinhard Fischer, Président du groupe de travail Procédures douanières. Une coopération renforcée avec le GT Procédures douanières du CAI est pertinente étant donné le rôle de la Commission Européenne sur la mise en œuvre du Code des douanes modernisé et l'audience récente au Parlement Européen.

*Pour plus d'informations sur le CAE, veuillez contacter Joost Vantomme ([joost.vantomme@bpost.be](mailto:joost.vantomme@bpost.be)) ou Koppány Mátyási ([koppany.matyasi@posta.hu](mailto:koppany.matyasi@posta.hu))*

## RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL DIRECTIVE POSTALE

**Le Groupe présidé par Dennis Joram s'est réuni et a débattu des évolutions des règlements nationaux, les membres ont terminé par des conclusions sur la récente étude comparative des règlements.**

L'Unité Postes et services en ligne de la Commission Européenne a commandé deux études en 2011:

- Une étude sur les méthodologies appropriées pour mieux mesurer les préférences du consommateur dans les services postaux (Rand Europe)
- Une étude sur la livraison intracommunautaire de colis transfrontaliers (FTI).

Un membre (ou un groupe de membres) volontaire du groupe de travail Directive postale va examiner les études susdites à leur publication et présenter les résultats au groupe afin qu'il agisse le cas échéant.

La Commission a annoncé deux nouvelles études pour 2012:

- Une étude sur la politique des prix chez les opérateurs postaux et ses effets sur les marchés postaux.
- Une étude sur les principes utilisés pour calculer les coûts nets de l'obligation de service postal universel.

L'atelier de lancement de la Commission Européenne a été organisé le 24 janvier 2012.

Concernant le Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux, deux documents ont été soumis à consultation publique : l'un



sur l'attribution des coûts communs et l'autre sur le calcul des coûts nets du service universel. La consultation était ouverte jusqu'au 18 janvier 2012. Deux autres rapports ont été publiés sur la qualité du service et la satisfaction de l'utilisateur final et sur les indicateurs pour les marchés postaux (dans les statistiques). Les discussions du groupe de travail Directive postale se sont conclues par la création d'un groupe cible et une position commune adoptée à l'unanimité.

*Pour plus d'informations sur le groupe de travail Directive postale, veuillez contacter Denis Joram (denis.joram@laposte.fr) ou Jan-Bart Henry (janbart.henry@postnl.nl)*

## SÛRETÉ AÉRIENNE

**Comme chacun le sait, la Sûreté aérienne est une question essentielle pour le secteur postal ainsi que pour d'autres opérateurs et même pour les simples citoyens qui prennent l'avion. C'est la raison pour laquelle le groupe de travail Sûreté aérienne de PostEurop (PEGAS) s'attache à participer aux réunions du Groupe consultatif des parties intéressées à la sûreté de l'aviation (SAGAS) avec la Commission européenne (CE). Parallèlement, chaque représentant du PEGAS doit également maintenir un contact régulier avec son autorité nationale de l'aviation civile.**

Au cours de l'année dernière, la CE a officialisé un nouveau règlement sur le fret et le courrier en provenance de pays tiers entrant dans l'UE. Il a donc été nécessaire de participer



à des sessions du groupe de travail organisées par la CE. La menace définie, le PEGAS a participé à la Conférence de haut niveau sur la «Protection de l'aviation civile contre le terrorisme» organisée par la Présidence polonaise en septembre 2011. Les prochaines étapes sont l'amélioration du nouveau règlement et l'étude de son impact sur le secteur du courrier.

Le but de ce nouveau dispositif légal qui sera appliqué dès le 1er février 2012 pour tout le fret et le courrier entrant dans l'UE est d'améliorer la sûreté aérienne mondiale en renforçant les différentes mesures existantes selon une approche fondée sur l'analyse des risques. Cela signifie que le fret et le courrier doivent être acheminés par des transporteurs aériens classés « ACC3 » qui respectent certaines normes de sûreté, en accord avec les références de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

Pour le fret et le courrier en provenance d'un aéroport dans un pays tiers (ACC3), les transporteurs doivent opérer selon le programme de sûreté pertinent et déclarer être en conformité avec le programme de sûreté relatif aux aéroports de départ étrangers de l'autorité nationale de l'aviation civile de l'un des Membres de l'UE le 1er février 2012 au plus tard.

> Suite page 5

> Suite de la page 4

À partir de 2014, les ACC3 devront être vérifiés sur place par un validateur indépendant. Le statut d'expédition doit être clairement indiqué sur l'envoi et le statut SCO s'il est acheminé par un transporteur de fret ou de courrier. S'il y a transfert vers un avion de transport de passagers, il doit y avoir un nouvel examen selon les normes SPX. Si le fret ou le courrier est considéré à haut-risque ou provient d'un pays à haut-

risque, il doit être examiné avec le statut SHR (nouveau niveau de statut).

Le nouveau concept de « fret ou courrier à haut-risque » (FCHR) a été introduit, et est appliqué aux vols vers l'UE en provenance de pays ACC3 définis comme à haut-risque selon l'évaluation des risques. On définit le FCHR comme : « un envoi qui semble avoir été significativement altéré ou qui est suspect pour toute autre raison ». Les mesures détaillées se trouvent dans la nouvelle décision (confidentielle)

de la Commission. Un examen plus approfondi sera de mise pour cette catégorie, c'est la responsabilité principale pour les transporteurs aériens et les agents habilités.

*Pour plus d'informations sur le groupe de travail Sûreté aérienne, veuillez contacter Philippe -Alexandre Ellenbogen (philippe-alexandre.ellenbogen@laposte.fr)*

## Projets européens

### PROJET DU PROGRAMME LEONARDO DA VINCI "UN PARTENARIAT DE FORMATION POUR UNE POSTE QUI CHANGE"



**Ce projet cherche à sensibiliser le secteur postal aux nouvelles compétences nécessaires pour accélérer l'adaptation à ce marché du travail qui évolue et permet le débat entre les membres du secteur postal.**

La première étape couronnée de succès, le projet est entré dans sa deuxième phase faite de visites multilatérales (ateliers). L'organisation de visites pour un « classement des meilleures pratiques » a permis aux partenaires d'établir les principales tendances et de les analyser.



Une visite multilatérale de deux jours (1<sup>er</sup> atelier) a été organisée à Bonn, en Allemagne les 29 et 30 septembre 2011 au siège de Deutsche Post, plusieurs sujets importants ont été présentés et discutés, comme la formation pour les cadres moyens, la gestion des performances et d'autres encore.

La visite à mi-parcours (2<sup>e</sup> atelier) a eu lieu à Istanbul, en Turquie, à la Direction régionale d'Istanbul. L'objectif de la rencontre était de se concentrer sur la gestion du projet "Un partenariat de formation pour une poste qui change" et les résultats du module 1. Les principaux sujets abordés étaient entre autres le système de gestion des performances et l'évolution du rôle du facteur.

C'est à Madrid, en Espagne, que s'est déroulé le 3<sup>e</sup> atelier, les 23 et 24 novembre au centre de formation de Correos. Le sujet essentiel de cette visite multilatérale était l'apprentissage en ligne (e-learning).

La prochaine visite multilatérale (4<sup>e</sup> atelier) est prévue pour les 8 et 9 février à Marseille, en France.

*Pour plus d'informations sur le programme et le groupe de travail Formation, veuillez contacter Nathalie Ganzel (nathalie.ganzel@laposte.fr) ou Antonino Scribellito (antonino.scribellito@posteurop.org)*

## PROJETS - OPÉRATIONS

### Projet sur la qualité de service de l'UPU et PostEurop

4<sup>e</sup> atelier, 15-17 novembre 2011, Belgrade, Serbie.



L'atelier du projet sur la qualité de service de l'Union postale universelle et PostEurop se tenait à Belgrade, en Serbie, en collaboration avec l'Entreprise publique de communications PTT «Srbija». Mme Olja Jovicic, Directrice du département des affaires internationales de «Srbija» a ouvert la réunion et chaleureusement souhaité la bienvenue à l'atelier à tous les participants.

«La qualité de service est d'une importance capitale pour PostEurop et l'UPU, il y a d'ailleurs un groupe de travail de PostEurop consacré à ce thème. Le Projet régional UNEX de PE, les processus de révision et les évaluations sont quelques exemples qui ont été mis en œuvre en coopération avec l'UPU. PE est fier de cette collaboration qui cherche à développer et améliorer la qualité de service de ses membres» explique Antonino Scribellito, coordinateur des projets régionaux de PostEurop.

Une des étapes essentielles du Projet est la mise en œuvre du Système de l'UPU de certification de la gestion de la qualité. Le certificat comprend quatre niveaux : or, argent, bronze et niveau d'admission. L'objectif essentiel de l'atelier était de préparer tous les opérateurs désignés participant à faire une demande du Système de l'UPU de certification et d'atteindre les points requis pour y avoir droit.

L'équipe du projet de PE voudrait que la majorité des opérateurs désignés ayant participé à tous les ateliers soient récompensés par un certificat UPU lors du Congrès de l'UPU à Doha. PostEurop estime que la plupart des membres d'Europe du Sud-est peuvent avoir droit à un certificat UPU de gestion de la qualité.

« Nous sommes très optimistes et je pense que nous sommes l'un des Projets régionaux UPU au niveau le plus élevé dans le monde »

Karsten Oebro, Responsable de projets régionaux

Le Projet UPU-PostEurop « Pour l'amélioration régionale stratégique de la qualité de service » propose une approche régionale intégrée visant au soutien des opérateurs désignés.

Pour plus d'informations sur le Projet UPU-PostEurop qualité de service, veuillez contacter Antonino Scribellito ([antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:antonino.scribellito@posteurop.org))



## FORUM AES - À LA RECHERCHE D'E-SOLUTIONS INNOVANTES

**Le Forum Solutions électroniques avancées de PostEurop (AES) identifie chaque année des sujets d'un intérêt capital pour le secteur postal européen et sélectionne des orateurs de qualité pour en parler. Cela fournit aux Membres de PostEurop une vision actualisée et détaillée de sujets pertinents et amène les représentants du secteur postal européen à réfléchir à l'importance, à l'impact et aux bénéfices potentiels de ces thèmes pour leur organisation.**

Le Forum AES a pour but l'innovation dans les services, les produits et leurs applications, déjà existants ou à développer, mis sur le marché par les opérateurs postaux et l'apprentissage lors de stades d'expérimentation pour arriver à des solutions concrètes et

*« Le Forum AES de PostEurop a offert aux experts postaux et aux visionnaires une excellente occasion de discuter de manière réaliste de la situation du marché postal d'aujourd'hui et de demain. Nous avons aussi identifié les possibilités et les défis afin de renforcer notre position sur le marché. Chaque participant a traité les sujets et d'autres problèmes actuels d'un point de vue différent, ce qui nous a donné la possibilité de voir les choses d'une autre perspective. » - Olle Koop, Membre du Conseil de supervision d'Eesti Post*

commerciallement viables.

Aujourd'hui, l'incertitude créée par la crise économique-financière est à son comble, la mondialisation, l'effet de substitution, la libéralisation et la privatisation ont tendance à créer toujours plus de barrières pour nombre d'opérateurs postaux. La «contribution» du courrier physique dans le bilan des opérateurs se réduit de plus en plus. C'est pour cela que des événements spécialisés comme le Forum AES peuvent être véritablement bénéfiques pour les participants puisqu'il se concentre sur les solutions les plus innovantes, qu'il s'agisse des dernières technologies ou de technologie conceptuelle, qui devraient plus que probablement contribuer à générer des profits à l'avenir.

Le Forum AES 2011 avait pour thème l'e-commerce : malgré la numérisation croissante de tout genre de commerce, le besoin de déplacer, transporter et livrer des biens physiques reste une chose que les opérateurs postaux devront continuer à faire dans les années à venir. Il leur faudra bien sûr faire preuve d'un degré de sophistication irréprochable étant donné les possibilités qu'offrent les technologies de l'information. Aujourd'hui, les gens ont de plus en plus tendance à avoir recours à internet et son côté pratique pour leurs achats.

L'UPU a publié récemment une étude

*« Le Forum m'a beaucoup inspiré. Il a souligné l'importance pour les Membres de PostEurop de se concentrer sur les possibilités de l'e-commerce et nous a donné un aperçu précis de la façon avec laquelle les opérateurs postaux et certains concurrents développent leurs activités pour faire face aux exigences de l'e-commerce. » Jørgen Sondrup, Vice-président du CAO de PostEurop et Responsable du département international à PostNord.*

*« Ce dont un opérateur postal doit absolument se rendre compte, c'est que l'e-commerce fonctionne selon le « pull mode », à l'opposé du « push mode » dans lequel opère habituellement un réseau postal. Ce qui signifie qu'aujourd'hui, c'est le destinataire qui déclenche l'action et non plus l'expéditeur! C'est le point de départ d'une nouvelle stratégie. » João Melo, Président du Forum AES.*

intitulée «Mesure de l'évolution des e-services postaux : une perspective de l'industrie ». D'après Edouard Dayan, l'étude montre qu'alors que les volumes de courrier physique chutent, les opérateurs postaux sont actifs dans l'innovation et font un usage stratégique des nouvelles technologies afin de diversifier leurs produits et services et de s'adapter aux besoins changeants de leur clients.

La montée en puissance du destinataire/client est due à plusieurs facteurs et le nombre croissant de téléphones portables et autres smartphones dépasse aujourd'hui clairement le nombre d'ordinateurs. Cela signifie que les opérateurs postaux doivent également accorder une grande attention à cet outil qui deviendra le point central d'interaction entre les individus et le monde qui les entoure : travail, loisirs, voyages, achats, communication etc.

Le Forum AES de PostEurop 2012 qui arrive sera consacré à la technologie portable et aux moyens pour les opérateurs postaux d'y avoir recours pour offrir à leurs clients un accès, de manière pratique, à toute une série de solutions innovantes. Attendez-vous à de nouvelles communications.

*Pour plus d'informations sur le Forum AES, veuillez contacter João Melo (joao.m.melo@ctt.pt)*

## LIENS UTILES

### Responsabilité sociale des entreprises

Royaume-Uni - Royal Mail Group  
[www.royalmailgroup.com/our-corporate-responsibilities](http://www.royalmailgroup.com/our-corporate-responsibilities)

Suisse – Poste Suisse  
[www.post.ch/en/post-startseite/post-konzern/post-engagement/post-engagement-nachhaltigkeit.htm](http://www.post.ch/en/post-startseite/post-konzern/post-engagement/post-engagement-nachhaltigkeit.htm)

Ukraine – Posta  
[www.ukrposhta.com](http://www.ukrposhta.com)

Agence européenne pour l'environnement  
[www.eea.europa.eu/](http://www.eea.europa.eu/)

CSR Europe  
[www.csreurope.org/](http://www.csreurope.org/)

Centre of European Policy Studies  
[www.ceps.be/index.php](http://www.ceps.be/index.php)



[www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

Rédigé, édité et produit par PostEurop  
 Rédactrice en chef: Cynthia Wee  
 Traducteur: Samir El Ktibi  
 Contributions: Waqas Ahsen, Samir El Ktibi, Philippe-Alexandre Ellenbogen, Nathalie Ganzel, Sébastien Houzé, Denis Joram, Maire Lodi, Koppány Mátyási, João Melo, Antonino Scribellito, Botond Szébeny, Joost Vantomme,

© PostEurop 2012

Les droits d'auteur de toutes les illustrations appartiennent à PostEurop sauf mention contraire.

## DU CHANGEMENT À EESTI POST

Le Conseil de supervision d'Eesti Post a nommé à l'unanimité M. Aavo Kärmas nouveau CEO de la Poste estonienne. M. Kärmas était membre du Conseil d'administration d'Eesti Post.



« Kärmas a fait du très bon travail jusqu'ici et a une vision très claire de l'avenir de la Poste estonienne » a déclaré le Président du Conseil de supervision Meelis Atonen. Il a ajouté : « Nous allons faire face à de nombreux défis très bientôt, et je pense qu'Aavo Kärmas mènera à bien les projets d'expansion baltique et conduira sérieusement la Poste estonienne vers de meilleurs résultats. »

Kärmas a confirmé qu'il continuerait sur la voie en cours : « Eesti Post a opéré dans un environnement de marché ouvert durant des années. Nous ne pouvons ignorer ce qu'il se passe autour de nous mais nous devons nous préparer à des changements rapides. Notre tâche est de développer continuellement nos services en accord avec les demandes croissantes des clients. Eesti Post est bien positionné pour étendre ses activités dans la région baltique. Pour réussir, nous devons voir les choses en grand et agir raisonnablement afin d'arriver à un équilibre entre attentes et possibilités. La fiabilité est notre valeur essentielle, ce qui signifie que nous nous engageons totalement dans notre travail quotidien et nous tenons nos promesses. Cela concerne aussi bien les clients que les collègues. Je suis sûr que de la sorte nous récolterons du succès. »

Aavo Kärmas a travaillé comme membre du Conseil d'administration de l'entreprise pendant cinq ans et remplacera Ahti Kallaste qui restera en fonction jusqu'au 29 février 2012.

Le Conseil de supervision d'Eesti Post reconnaît l'importance du rôle joué par Ahti Kallaste dans le développement de l'entreprise. Meelis Atonen a expliqué : « Le Conseil apprécie la contribution d'Ahti Kallaste dans notre développement. Sous sa direction, la gestion est devenue beaucoup plus claire et efficace, il a également mené à bien plusieurs projets importants comme la réorganisation du réseau de bureaux de poste et l'introduction de nouveaux e-services ». Le Président du Conseil a ajouté qu'il respectait le désir de M. Kallaste de s'orienter vers le secteur privé.

Ahti Kallaste a exercé cette fonction pendant cinq ans et a dit que c'était le bon moment pour passer la responsabilité à un autre. « Ma carrière à la Poste estonienne a certes été passionnante et enrichissante, mais je veux partir au bon moment et aller vers de nouveaux défis. » a commenté Ahti Kallaste. « L'entreprise a sérieusement commencé la modernisation du réseau postal, mais plusieurs projets qui ont été commencés doivent encore être menés à terme. En cinq ans, la Poste est devenue plus efficace. Je dirais que l'entreprise sociale est devenue une entreprise commerciale. »

Infos & souscriptions sur: [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)