



## 20<sup>e</sup> anniversaire de PostEurop

### Une communauté postale unie



La fin de cette année 2013 marque également la fin d'une belle année de célébration des 20 ans de PostEurop. L'Assemblée Plénière, qui s'est déroulée à Bruxelles en septembre, fut l'occasion d'un retour en arrière sur les moments les plus importants de l'histoire de l'Association depuis sa création.

Ce fut une occasion unique de réunir la communauté postale européenne au sens large pour commémorer une aventure qui a commencé il y a 20 ans. Cet événement spécial a offert aux

délégués un programme hors du commun qui a débuté par le CEO Forum de PostEurop, suivi d'une soirée de Gala de célébration du 20<sup>e</sup> anniversaire de PostEurop et, enfin, l'Assemblée plénière qui fut un succès.

#### Les opérateurs postaux contribuent à la croissance du commerce électronique

Le CEO Forum de PostEurop a rassemblé à Bruxelles une quarantaine de hauts dirigeants des postes européennes pour une réunion à laquelle a participé le Commissaire européen chargé du Marché intérieur et des services, M. Michel Barnier, en tant que conférencier d'honneur. Lors de son allocution, le Commissaire a souligné l'importance du commerce électronique pour la croissance de l'économie de l'UE ainsi que son rôle capital pour les opérateurs postaux et les entreprises de livraison. M. Barnier a également attiré l'attention des participants sur le Livre vert de la Commission sur le commerce électronique et la livraison de colis, auquel PostEurop a collaboré, et dont le principal objectif est de surmonter les obstacles qui entravent le développement du commerce électronique et de lui permettre de s'épanouir. La Commission a publié en octobre 2013 ses conclusions relatives à la consultation publique qui s'est tenue au début de 2013, ainsi qu'une feuille de route pour l'achèvement du marché unique de la distribution des colis en décembre 2013.

> Suite page 3



**“Je salue la contribution du secteur postal dans le débat européen, et vos équipes qui s'appliquent chaque jour à améliorer les services fournis aux entreprises et aux citoyens européens.”**

**Michel Barnier**

Commissaire européen chargé du Marché intérieur et des services

#### À VOS AGENDA !

L'Assemblée plénière de PostEurop à Saint Marin se tiendra les 24 et 25 septembre 2014.

Pour en savoir plus, veuillez contacter [administration@posteurop.org](mailto:administration@posteurop.org)



#### DANS CE NUMÉRO

• BRÈVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES	8
• OPÉRATIONS	13
• MARCHÉ	16
• ENVIRONNEMENT SOCIAL	18
• PROJETS EUROPÉENS	19
• LIENS IMPORTANTS	20

#### PROCHAINES RÉUNIONS



- **23 JANVIER** : Leonardo da Vinci : réunion de lancement du Projet de gestion du stress (Bruxelles, Belgique)
- **23 JANVIER** : réunion du GT Timbres et Philatélie (Bruxelles, Belgique)
- **18-20 MARS** : 17<sup>e</sup> Conférence annuelle « European Post & Parcel Services » (Londres, Royaume-Uni)
- **14 MAI** : réunion du GT Directive postale de PostEurop (Bruxelles, Belgique)
- **15 MAI** : Plénière du Comité Affaires de l'Union européenne (Bruxelles, Belgique)

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

## Éditorial



**Chers Membres,  
Chers (chères)  
collègues,**

**Je tiens à vous  
remercier pour tous  
les commentaires**

**positifs qui nous ont été envoyés par ceux d'entre vous qui ont participé à l'Assemblée plénière du 20e anniversaire de PostEurop. Cette édition de la PENews y est largement consacrée et donnera un aperçu à nos lecteurs du CEO Forum, de l'Assemblée plénière en elle-même et du dîner de Gala des 20 ans de PostEurop, qui fut une soirée mémorable pour tous les participants.**

Les grandes réalisations qui ont été mises en avant sont le fruit du travail de toute une communauté. L'événement a également permis de découvrir les coulisses de Postcrossing, à travers une exposition de cartes postales organisée dans le cadre de l'Assemblée plénière. Vous trouverez d'ailleurs, dans ce bulletin d'information, un article spécialement consacré à l'histoire de Postcrossing.

La préparation de cette PENews m'a plongée dans le passé en me rappelant la joie que j'éprouvais lorsqu'enfant, je recevais une carte postale d'un nouvel ami, en provenance d'un pays étranger. Cette petite fenêtre ouverte sur le monde extérieur ne manquait jamais de titiller ma curiosité. Je suis donc heureuse de pouvoir poursuivre cette tradition, avec une touche moderne, et même la transmettre à la nouvelle génération.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et attendons d'ores et déjà avec impatience vos nouvelles contributions pour le prochain numéro de notre PENews.

**Je vous souhaite à toutes et à tous une très bonne année 2014.**

**Cynthia Wee**

Responsable de la Communication  
[cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)

## Brèves

- **Les terminaux LP EXPRESS 24** seront utilisés pour la livraison des envois internationaux entrants. Les résidents lituaniens disposeront désormais d'une option supplémentaire pour recevoir des marchandises commandées dans des boutiques en ligne étrangères ou achetées aux enchères. Ils pourront aller chercher leurs articles dans les terminaux de colis en libre-service LP EXPRESS 24.
- **DHL a remporté le prix « eyefortransport European 3PL Awards » 2013** dans trois catégories sur dix. L'entreprise a été élue meilleur prestataire 3PL par les clients des secteurs Automobile, Haute technologie/Electronique et Pharmaceutique/Sciences de la vie/Santé. Les prix lui ont été décernés lors d'une cérémonie organisée dans le cadre du 11e Sommet européen 3PL qui s'est tenu du 12 au 14 novembre à Amsterdam.
- **P&T Luxembourg devient POST Luxembourg.** « La nouvelle marque reflète la philosophie de l'entreprise et les engagements pris à l'égard de ses clients. Sa vocation et son savoir-faire sont au service de l'amélioration de la vie quotidienne des particuliers et des entreprises. Nous voulons les aider à concrétiser leurs projets à travers des solutions de communication souples et innovantes, dans un esprit de responsabilité et de respect de chacun. Nous voulions donc construire une marque qui soit le reflet de cette relation privilégiée », a déclaré Claude Strasser, Directeur général.



- **CTT Correios : leader de la mobilité verte 2013.** Pour la troisième fois consécutive, CTT Correios a fait partie des 100 entreprises portugaises de Lisbonne qui ont participé à la semaine européenne de la mobilité qui s'est tenue à travers l'Europe entière du 16 au 22 septembre 2013 en vue de promouvoir les solutions favorables à la mobilité durable. Dans ce contexte, CTT s'est l'opérateur portugais s'est engagé dans un large éventail d'initiatives.
- **À la suite de l'accord de coopération signé avec le gouvernement arménien** en juillet dernier, l'opérateur postal public arménien, HayPost, a installé un grand nombre de nouveaux terminaux en libre service dans plus de 30 bureaux de poste et mis à la disposition des citoyens une large gamme de services administratifs nationaux.
- **L'opérateur postal croate ne cesse de prendre des mesures proactives** en vue d'accroître le nombre et la qualité de ses services dans l'intérêt de ses clients, et ce à travers l'utilisation de technologies modernes. Ainsi, il a récemment lancé un service de télévision numérique à haute technologie basé sur la télévision terrestre numérique : evotv.

> suite de la page 1



Au nom de l'ensemble des hauts dirigeants des postes européennes, Johnny Thijs, PDG de bpost, s'est félicité des mesures globales prises par la Commission afin de promouvoir le commerce électronique en Europe. Il a souligné que les opérateurs postaux avaient conscience de l'excellente opportunité commerciale que représente le commerce électronique et qu'ils se considéraient comme des fournisseurs de solutions sur un marché jeune et dynamique. Un panel de discussion composé des PDG de Poczta Polska, Österreichische Post, la Poste de Russie et Eesti Post a permis d'aborder les stratégies de commerce électronique appliquées en Europe centrale et de l'Est, tout en donnant aux participants un aperçu de nouvelles perspectives commerciales en la matière.



### La coopération avec IPC

IPC et PostEurop ont signé un accord qui vise à approfondir davantage la coopération entre les deux organisations en matière de commerce électronique à travers le Programme eCIP (e-Commerce Interconnect Programme) d'IPC.

### Dîner de Gala des 20 ans de PostEurop

Les Membres, invités d'honneur et parties prenantes de PostEurop ont participé à l'une des plus grandes célébrations de l'histoire de PostEurop, donnée en l'honneur d'une communauté grandissante et florissante. Plus de 270 participants ont assisté à une merveilleuse soirée dont les nombreux divertissements étaient assurés par des artistes tout droit venus de France et du Royaume-Uni. Cette soirée fut l'occasion pour PostEurop de rendre hommage aux nombreuses personnalités qui ont contribué à la création et au développement de l'Association. Des remerciements particuliers ont notamment été adressés à M. Jörn Allardt, d'Itella, qui fut le premier Président du Conseil d'administration de PostEurop, ainsi qu'à M. Edouard Dayan pour son rôle en tant qu'ancien membre du CA, puis en tant que Directeur général de l'UPU. Enfin, la Communauté de PostEurop a également remercié chaleureusement M. Joost Vantomme, de bpost, pour avoir géré avec autant de passion le Comité Affaires de l'Union européenne pendant près de quatre ans.



**Feedback des Membres** PostEurop a récolté de nombreuses réactions positives des Membres relatives à son Assemblée plénière de Bruxelles. En voici un aperçu:



**“PostEurop conservera un rôle clé dans la coopération entre les opérateurs postaux européens à l'avenir et restera un moteur pour le développement de l'Industrie postale européenne.”**

- **Arnis Salnājs**, Directeur général et Président du Conseil d'administration de Latvijas Pasts



**“Toutes nos félicitations à PostEurop pour avoir réuni un nombre impressionnant de hauts dirigeants postaux lors du CEO Forum”** - **Ireneusz Picuch**, Vice-président du Conseil d'administration de Poczta Polska



**“Veuillez transmettre mes remerciements à votre merveilleuse équipe dont le travail a permis de fournir les conditions nécessaires...”** - **Andrey Vagner**, Directeur général de Kazpost



**“Le dîner de Gala fut un pur moment d'émotion, au cours duquel nous avons pris pleinement conscience de notre appartenance à une communauté unie et liée... Un tout grand merci à l'équipe du Siège qui, fidèle à elle-même, a fait une nouvelle fois preuve d'une grande expertise, de dévouement et d'engagement sans faille.”**

- **Francesca Coratella**, Head of International Unit, Poste Italiane



### Chanter pour la bonne cause

PostEurop a été ravie de pouvoir compter sur la participation de la populaire et talentueuse Chorale de Royal Mail pendant le Dîner de Gala de son 20e anniversaire, dans le cadre de leur initiative visant à sensibiliser les spectateurs et à récolter des fonds en faveur de l'association caritative britannique Prostate Cancer UK. La soirée a permis de récolter plus de 650€ de dons. Ce montant a rapidement été complété par Royal Mail et PostEurop qui ont ainsi porté la somme totale à 2 614€.



### Assemblée plénière et élections du CA

Le lendemain, une Assemblée plénière fructueuse s'est tenue et a donné aux Membres un aperçu des travaux de qualité fournis jusqu'à présent. Les délégués ont également eu la possibilité de participer à un débat axé sur l'UPU, gratifié de l'intervention du Directeur général, du Vice-directeur général et du Président du Conseil d'Exploitation postale de l'Union Postale Universelle. Enfin, les élections officielles du Conseil d'administration ont révélé la nouvelle composition du CA pour la période 2014 - 2016.



*Au nom du Conseil d'administration et de l'équipe du Siège de PostEurop,  
nous vous souhaitons une*

**~ Bonne année 2014 ! ~**

Jean-Paul Forceville, Chairman & Botond Szebeny, Secretary General

**CLIQUEZ ICI**  
Pour voir la vidéo  
des 20 ans de PostEurop!

## Nouveaux visages

### Comité Affaires de l'Union européenne (CAE)



**M. DIRK P. TIREZ** de bpost, a été nommé président du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE), en remplacement de

Joost Vantomme qui a quitté bpost en septembre dernier. En tant que Conseiller juridique et Secrétaire général du Groupe, M. Tirez est responsable des services stratégiques, règlementaires, juridiques et corporate de bpost.



**M. GIOVANNI BRARDINONI** a été nommé président du Groupe de Travail ad hoc sur l'identification électronique. M.

Brardinoni connaît déjà bien la communauté de PostEurop à travers son rôle de vice-président du Groupe de Travail Forum solutions électroniques avancées (Forum SEA). Il est chargé de projets internationaux et de normalisation à Postecom.



**M. FREDRIC JONSSON** de PostNord, a été nommé vice-président du Groupe de Travail Sécurité aérienne et remplacera Christer

Alldén, également de PostNord, qui prend sa retraite. M. Jonsson est Conseiller principal, Responsable de la sécurité et de la protection ainsi que de la lutte contre le terrorisme.



**M. SETRA RAKOMOTOVA** du Groupe La Poste, a été nommé vice-président du Groupe de Travail sur l'identification électronique du CAE. M.

Rakomotova, qui est Directeur de Projet Etudes Stratégiques à La Poste (France), est titulaire d'un Master en informatique et électronique de l'ESIEA de Paris. Au sein de La Poste, M. Rakomotova a notamment été chargé de la mise en œuvre de nouveaux produits tels que le cachet électronique de La Poste, la lettre recommandée électronique, l'initiative « Mon timbre en ligne » et la Buzz Carte.

### Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU)



**M. JEAN-PIERRE AUROI** de la Poste suisse, a été nommé président du Groupe de Travail Colis du CAU. M. Auroi, qui a débuté sa carrière

dans l'industrie postale en 1974, a intégré le département des services postaux internationaux de la Poste suisse en 1984.

### Cercle Activités de Marché (CAM)



**DR. OLIVER KALISKI** d'Österreichische Post, a été nommé vice-président du Cercle Activités de Marché. En tant que Responsable des Relations

internationales au sein de l'opérateur autrichien, M. Kaliski est chargé de la gestion et de la coordination des activités et des relations avec les organisations internationales.



**MME. ANITA HÄGGBLOM** d'Åland Post, est la nouvelle présidente Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop.

Mme Häggblom gère le département philatélique d'Åland Post depuis près de 30 ans. Elle est responsable des aspects commerciaux, de la planification et de la production, du marketing et des ventes de timbres à travers le monde entier. Anita Häggblom est membre du Comité directeur Timbres et Philatélie de PostEurop depuis 2010.

### From the Corporate Social Responsibility Circle (CSR-C)



**MME. KALINA TOTEVA** de la Poste bulgare, a été nommée co-vice-présidente du Cercle Activités de RSE. Mme Toteva, qui a rejoint

l'opérateur postal bulgare en janvier 2011, est chargée de la gestion de projets au sein du département des relations internationales.



## PostEurop et l'Union postale pour la Méditerranée



### Francesca Coratella (Poste Italienne) élue nouvelle Présidente de l'UPMed

L'Union postale pour la Méditerranée (UPMed) est l'une des plus jeunes Unions restreintes de l'UPU, avec une communauté de 17 opérateurs postaux issus de deux régions géographiques bordant la Méditerranée: l'Europe (sont membres de PostEurop: Chypre, la Croatie, la France, la Grèce, l'Italie, Malte, Monaco, la Slovénie, l'Espagne, la Turquie) et l'Afrique du Nord (sont membres de la Ligue arabe: l'Égypte, la Jordanie, le Liban, la Libye, le Maroc, la Palestine, la Syrie). Deux nouveaux opérateurs postaux, le Portugal et la Tunisie, rejoindront l'UPMed plus tard.

L'UPMed vise à promouvoir la coopération ainsi qu'à stimuler les marchés dans les zones à grand potentiel de développement. L'inclusion financière et le commerce électronique ont été identifiés comme les priorités du plan stratégique. Deux consortiums (organismes d'auto-financement) ont été créés pour mettre en œuvre le plan de développement régional :

- le premier consortium porte sur une plate-forme pour l'interopérabilité des cartes de paiement au sein des opérateurs postaux de la région ;
- le second consortium vise à développer un portail unique sous « .post », qui intègre le commerce électronique et les services logistiques, de paiement et de procédures douanières au sein des opérateurs postaux dans la région concernée.

En outre, l'UPMed a mis l'accent sur le projet de développement durable intitulé «Sustainable development: driver performance and innovation », qui constitue le premier exemple concret de collaboration constructive et fructueuse avec l'UPU. Enfin, en tant qu'Union restreinte, l'UPMed s'engage à coordonner et à faciliter l'aspect opérationnel des

services postaux au niveau régional dans un esprit d'échange mutuel et de promotion des meilleures pratiques. À l'occasion de sa troisième Assemblée générale qui s'est déroulée les 25 et 26 octobre à Marseille (ville désignée Capitale européenne de la culture 2013), l'UPMed a nommé un nouveau Conseil d'administration, deux ans et demi après sa création.

Le nouveau Conseil d'administration est composé de membres issus de trois pays arabes - l'Égypte (Vice-président), le Liban (Secrétaire général) et le Maroc - ainsi que de trois pays européens - l'Italie (Présidente : Mme Francesca Coratella), la France (M. Jean-Paul Forceville) et Malte (M. Joseph Gafa). Les trois représentants européens sont bien connus de la Communauté de PostEurop pour avoir tenu divers rôles clés au sein de l'Association.

**L'Assemblée générale extraordinaire de l'UPMed se tiendra à Beyrouth, au Liban, en avril 2014.**

*Pour en savoir plus sur la collaboration entre PostEurop et l'Union postale Méditerranéenne, veuillez contacter le Secrétaire général de l'UPMed:*  
**M. Jihad Kosremelli**  
[jihad.kosremelli@libanpost.com](mailto:jihad.kosremelli@libanpost.com)

*Photo de gauche à droite: M. Benjelloun, M. Joseph Gafa, M. Ashraf Nabil, Mme Francesca Coratella, M. Khalil Daoud et M. Jean-Paul Forceville*

## Merci et bonne retraite Jörn!

La Communauté de PostEurop souhaite à M. Jörn Allardt, d'Itella, une bonne et heureuse retraite (31 décembre 2013). Jörn a travaillé pour Itella pendant plus de 42 ans et était dans l'international depuis 1979. Il a joué un rôle prépondérant lors de la création de PostEurop en 1993 en tant que premier Président du Conseil d'administration et a considérablement contribué au développement de l'Association pour lui permettre d'atteindre le statut dont elle jouit à ce jour.

**“Ce fut une période très enrichissante. Ensemble, nous avons réalisé de grandes choses, que ce soit au sein de notre communauté, mais également à l'UPU ou au sein d'autres grandes arènes internationales, dans des domaines aussi variés que la réglementation, la qualité de service, les frais terminaux, etc. J'ai trouvé de véritables amis dans le cadre de la collaboration qui lie les Membres de PostEurop et j'ai eu l'honneur et le plaisir de devenir le premier Président du Conseil d'administration de l'Association. Je vous remercie tous” - Jörn Allardt**

**Bonne route Jörn!**



**À partir du 1er janvier 2014, les nouvelles coordonnées de Jörn seront les suivantes:**

Jörn Allardt  
Elevhemsvägen 17  
FI-02700 GRANKULLA  
FINLANDE  
M: +358 40 500 4375  
E: [jorn.allardt@gmail.com](mailto:jorn.allardt@gmail.com)

## Postcrossing et PostEurop

Dans un monde de communications instantanées et de feedback immédiat, la boîte aux lettres traditionnelle peut paraître bien loin de tout réseau social. Et pourtant, elle se trouve au cœur du réseau social à partir duquel, chaque jour, des milliers de personnes échangent des cartes postales avec des inconnus des quatre coins du monde grâce à Postcrossing.



Le projet Postcrossing a démarré à partir d'un rêve : une boîte aux lettres remplie de cartes postales. L'idée ne cessait d'occuper les pensées de Paulo Magalhaes: il était persuadé qu'il ne devait pas être le seul à rechercher cette nostalgie de la découverte d'un paquet de cartes postales multicolores en ouvrant la boîte aux lettres après une longue journée de travail... si seulement il existait un moyen de connecter toutes ces personnes!

Pour résoudre ce problème, l'ingénieur en informatique portugais (alors âgé de 24 ans) a exploité ses connaissances techniques durant son temps libre afin de créer une plate-forme en ligne d'échange de cartes postales. Le concept est simple : pour chaque carte postale envoyée, vous en recevez au moins une en retour envoyée par un postcrosser choisi au hasard quelque part dans le monde. Pour tester son idée, Paulo a invité ses amis à envoyer quelques cartes sur son site Internet, ces derniers ont à leur tour invité leurs propres amis à en faire de même, et ainsi de suite.

Huit ans plus tard, Postcrossing.com est devenu un succès dans le monde entier, reliant des milliers de membres dans 215 pays différents. Près de 20 millions de cartes postales ont été échangées jusqu'à ce jour, permettant d'égayer des milliers de boîtes aux lettres chaque jour. Au-delà du simple



site Internet, le projet stimule à présent une communauté entière d'amateurs de courrier enthousiastes, révélant ainsi tout le potentiel d'une seule carte postale. Grâce à ce support simple, des liens d'amitié se nouent, des rêves de voyages prennent forme, des enfants apprennent les langues et la géographie dans leurs salles de classe et des étrangers partagent des petits bouts de culture et de vie avec d'autres étrangers, favorisant l'échange et la compréhension.

En septembre dernier, les Membres de PostEurop ont été invités par Mme Maire Lodi (Responsable des Opérations à PostEurop et fidèle Postcrosseuse) à prendre part à une exposition commune sur Postcrossing. Six Membres ont répondu à l'appel et ont préparé un stand sur l'utilisation du réseau dans leurs pays respectifs, qu'ils ont présenté à l'occasion de l'Assemblée plénière des 20 ans de PostEurop.

Certains Membres de PostEurop connaissent déjà Postcrossing tandis que d'autres ont découvert une communauté entière de passionnés de cartes postales dans leur propre pays. De nombreux opérateurs postaux ont choisi d'exposer des cartes postales envoyées et reçues dans leur pays, accompagnées de remarquables messages et timbres, créant ainsi un magnifique patchwork d'images vives et d'histoires inspirantes. Certains avaient même quelque chose d'encore plus spécial à exposer à leur stand : leurs propres timbres Postcrossing !

Les Pays-Bas (2011) et la Finlande (2013) ont collaboré avec les créateurs du projet et ses membres, en lançant leur propre série de timbres postaux sur le thème du passe-temps. D'autres pays devraient également émettre leurs timbres au cours des prochaines années. La coopération entre Postcrossing et les opérateurs postaux peut prendre de nombreuses formes,



allant des bureaux de poste accueillant les réunions locales de Postcrossing à la promotion du projet sur leurs sites Internet officiels respectifs ou dans leurs publications. L'une des plus grandes collaborations de Postcrossing est née en décembre, lorsque l'opérateur allemand Deutsche Post a fait don de 10 cents à une fondation à but non lucratif pour chaque carte envoyée à travers le site.

Postcrossing et les Membres de PostEurop partagent la même passion pour le courrier traditionnel et comprennent l'importance et l'impact qu'il produit sur nos vies. C'est pourquoi Postcrossing se réjouit de toute occasion de collaboration avec les opérateurs postaux visant à sensibiliser le public au projet et à propager à un nombre de personnes encore plus grand la joie et l'émerveillement liés au courrier traditionnel!

Longue vie à la carte postale!

*Pour tout complément d'information sur Postcrossing, veuillez contacter la Responsable de la Communauté de Postcrossing.com :*  
**Mme Ana Campos**  
[ana@postcrossing.com](mailto:ana@postcrossing.com)

## Réunion plénière du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE)

La réunion plénière du CAE s'est tenue le 24 octobre, au Siège de PostEurop, sous la direction de Dirk Tirez et de Koppány Matyasi, respectivement Président et Vice-président du CAE. Les développements les plus récents en matière de réglementation ont été débattus par les membres du CAE présents en nombre à la réunion.



En tant qu'orateur principal invité à cette réunion plénière, le Professeur Damien Geradin de Covington & Burling a donné une présentation détaillée sur la législation actuelle en matière de concurrence et les défis réglementaires. Il a souligné les réductions de prix sélectives, les rabais pour volumes et les aides d'État comme étant les principaux défis en matière de concurrence de nos jours. Il a également identifié les principaux défis réglementaires : la réglementation de l'accès, le Pouvoir de Marché Substantiel (PMS), et le commerce électronique.

Les activités et projets récents de PostEurop ont été présentés par M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop. M. Szebeny a principalement évoqué les conclusions de l'Assemblée plénière 2013 et du CEO Forum des 18-19 septembre à Bruxelles. Il a notamment souligné la présence du Commissaire européen Michel Barnier au CEO Forum ainsi que l'engagement pris par l'industrie postale dans le domaine du commerce électronique

transfrontalier et a mentionné le Programme eCIP d'IPC, ainsi que la signature d'un Accord entre IPC et PostEurop définissant les termes de leur coopération dans la mise en œuvre de ce programme.

Au cours de la réunion, les présidents des groupes de travail et des activités de suivi du CAE ont eu l'occasion de présenter brièvement quelques activités récentes dans leurs domaines respectifs qui ont suscité l'intérêt des participants et généré d'intéressants débats.

Certains aspects pratiques de l'organisation du CAE ont également été abordés, notamment en ce qui concerne les règles de PostEurop sur la participation aux positions communes externes et l'accès des Membres de PostEurop aux dossiers du CAE sur l'Extranet.

La prochaine réunion plénière du CAE (combinée à une réunion du GT Directive postale), se tiendra les 14 et 15 mai 2014 à Bruxelles. Tous les documents de travail seront disponibles sur l'Extranet de PostEurop. Pour toute question sur les activités du CAE, veuillez contacter le Président/le Vice-président du Comité ou la personne de soutien du CAE au Siège.

### Principaux thèmes analysés :

- Les récents développements relatifs au processus législatif sur la Protection des données et les prochaines étapes des actions de lobbying de PostEurop dans ce domaine ;
- L'exonération de la TVA pour le secteur postal et la consultation publique de la CE sur la révision de la législation existante sur la TVA, ainsi que l'étroite collaboration entre les GT TVA et PD en vue de la préparation d'une position commune ;
- La participation de PostEurop à la plate-forme de cyber-sécurité de la DG Connect ;
- Le résultat final du processus de passation des marchés publics et son impact sur les opérateurs postaux ;
- La prochaine réunion plénière du CEN et les activités de normalisation ;

- Les raisons de la création d'un GT ad hoc sur l'identification électronique et les prochaines étapes, notamment une éventuelle position commune ;
- Le point sur la situation du commerce électronique et la prochaine feuille de route de la CE ;
- Les récentes activités de la Commission européenne en matière de législation sur le transport et l'énergie ;
- Les conclusions de la réunion du GT WTO/AGCS concernant les négociations multilatérales sur les accords de services et de libre échange ;
- Les questions importantes du bulletin d'information du Comité Affaires de

l'Union européenne sur les services numériques ;

- Les propositions de la Commission européenne pour une nouvelle Directive sur les services de paiement et un nouveau Règlement sur les frais de commission interbancaire pour les transactions par cartes.

*Pour en savoir plus, veuillez contacter la personne de soutien du CAE au Siège :*

**Mme Athina Georgiou**

+32 2 761 96 55

[athina.georgiou@posteurop.org](mailto:athina.georgiou@posteurop.org)



## Présentation du nouveau Groupe de Travail sur l'identification électronique (eID)



L'économie numérique a profondément changé le Marché unique européen. La vision de la Commission européenne repose sur une économie numérique qui offre des avantages économiques et sociaux durables basés sur des services en ligne modernes et des connexions Internet rapides. Dans ce contexte, la confiance dans l'environnement en ligne constitue un élément clé puisque son absence rendrait les entreprises, les administrations et les consommateurs hésitants au moment d'effectuer des transactions en ligne et d'adopter de nouveaux services.

Le 25 octobre 2012, la Commission européenne a présenté une proposition de « règlement sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur » (COM(2012)238). Cette proposition visait à créer un nouvel environnement réglementaire et à permettre des interactions électroniques sûres et sans discontinuité entre les entreprises, les particuliers et les pouvoirs publics, de manière à accroître l'efficacité des services en ligne publics et privés, du commerce électronique et de l'administration en ligne au sein de l'UE.

Compte tenu de l'importance des futurs services numériques pour les opérateurs postaux européens dans leurs efforts continus d'innovation et de diversification de leurs services, le Conseil d'administration de PostEurop a décidé de créer en juin 2013, au sein du CAE, un groupe de travail ad hoc axé sur le dossier de l'identification

électronique et les services de confiance de l'UE. Le nouveau Groupe de Travail a été mandaté pour analyser la proposition de la CE et la procédure législative en cours.

La proposition de Règlement prévoit tout particulièrement:

- L'introduction de règles et pratiques communes pour les signatures électroniques et les autres services de confiance au niveau transnational, en révisant la Directive 1999/93/CE et en adaptant le cadre juridique actuel au nouvel environnement numérique ;
- L'introduction du principe de reconnaissance et d'acceptation mutuelles de l'identification électronique, selon lequel les États membres acceptent de reconnaître les identifications électroniques nationales officiellement notifiées à la Commission.

La législation actuelle de l'UE, qui ne couvre que les signatures électroniques, ne fournit pas de cadre juridique complet en vue de transactions électroniques sécurisées, fiables et faciles d'utilisation comprenant l'identification, l'authentification et la signature électroniques.

Bien que la proposition de règlement de la CE vise une plus grande sécurité juridique, une efficacité accrue des services en ligne privés et publics, et une confiance accrue dans l'intégrité des données dans tous les États membres de l'UE, certaines de ses dispositions sont source de préoccupation pour certains opérateurs postaux. En particulier, l'absence de supervision de l'UE et d'instruments permettant de remettre en question les systèmes nationaux soulève la question de la manière d'assurer la conformité et de la diffusion potentielle de systèmes non conformes à travers l'UE. Les besoins en matière d'harmonisation des niveaux de sécurité minimum et de

neutralité technologique constituent également des questions cruciales.

À partir des problèmes identifiés, le Groupe de Travail sur l'Identification électronique suivra la procédure législative de l'adoption de la proposition, analysera les rapports/documents du Conseil et des Comités du PE ainsi que leur impact sur les OPP, identifiera les opportunités d'intervention et cherchera à dégager des positions communes en la matière et/ou proposera de les consigner dans des documents ou autres supports en vue de mener des actions de lobbying au niveau de l'UE.

Le Groupe de Travail eID est composé d'experts de bpost, CTT Correos de Portugal, Deutsche Post, Itella, La Poste, Österreichische Post, PostNord, PostNL, Poste Italiana, Swiss Post et Royal Mail. M. Giovanni Brardinoni (Poste Italiana) et M. Setra Rakotomavo (La Poste) ont été élus respectivement Président et Vice-président du GT.

Le Groupe de Travail, dont la réunion de lancement s'est tenue le 4 octobre, a déjà analysé les rapports et les amendements approuvés par l'ITRE (Comité responsable) et les comités IMCO. Il suit actuellement les négociations avec le Conseil qui visent à trouver un accord au sein des institutions impliquées dans le processus législatif. Dans ce contexte, le GT évaluera la possibilité d'élaborer une position commune de PostEurop sur le sujet.

**Pour en savoir plus sur le GT sur l'Identification électronique, veuillez contacter :**

**M. Giovanni Brardinoni**  
+39 06 5958 3671  
[brardinonig@posteitaliane.it](mailto:brardinonig@posteitaliane.it)



## Groupe de Travail Sûreté aérienne

### Présentation du nouveau Vice-président de PEGAS



**PEGAS a accueilli son nouveau Vice-président : M. Fredric Jonsson, de PostNord, remplacera M. Christer Alden**

qui a quitté PostNord. M. Jonsson est Conseiller principal, Responsable de la sécurité et de la protection ainsi que de la lutte contre le terrorisme. Il s'occupe de la sécurité stratégique au sein du département sécurité et continuité des activités du Groupe PostNord et est un professionnel de la sécurité, du risque et des incendies depuis 1990.

*“Je suis très heureux d'avoir été nommé à ce poste et j'ai hâte de me mettre au travail. PostNord est déjà très engagée à divers niveaux dans les activités de PostEurop et je suis ravi d'être, à mon tour, intégré à cette tradition. Je mettrai mon expérience et mes connaissances en matière de sécurité au service du Groupe de Travail.”*

- Fredric Jonsson

### PEGAS et la sûreté aérienne

Les représentants de PEGAS ont participé à plusieurs réunions/Groupes de Travail dans le domaine de la sûreté aérienne:

- Le groupe SAGAS avec la DG Move (mobilité et transports) ;
- Le groupe « Sécurité postale » de l'UPU (GSP) au sein duquel les termes de référence fournissant les lignes directrices du cycle 2013- 2016 du groupe ont été adoptés, tout comme le programme de travail du prochain cycle. Le Comité de contact OACI-UPU a été formé. **Le Groupe de Travail Normes de Sécurité** a été créé afin de s'atteler à cette tâche et la question

de la formation sur les marchandises dangereuses a été soulevée.

- Le GT Normes de Sécurité a traité deux questions principales :

1. S58, normes de sécurité postale – mesures générales de sécurité définissant les conditions minimales physiques et liées aux processus applicables aux installations indispensables du réseau postal ;
2. S59 normes de sécurité postale – sécurité des bureaux d'échange et du courrier-avion définissant les conditions minimales de sécurité des opérations liées au transport du courrier international.

Les changements peuvent être résumés comme suit :

- Clarification de la portée et de la relation des normes avec les normes de sécurité nationales et internationales ;
- Définitions ajoutées et modifications apportées pour clarifier les définitions existantes ;
- Suppression du texte considéré comme limité ;
- Suppression du texte répétitif et inutile ;
- Alignement des informations dans les deux normes (par ex. informations supplémentaires dans la S58 qui étaient plus appropriées dans la S59).

### Au-delà de la Sûreté aérienne

Les membres de PEGAS s'impliquent également dans des réunions relatives à la sécurité au-delà de la sûreté aérienne, comme par exemple la réunion sur la sécurité du transport terrestre avec la DG Move, en collaboration avec le Groupe de Travail sur l'Énergie et le Transport. En mai 2012, la Commission européenne a adopté un Document de Travail des Services de la Commission sur la sécurité du transport qui a avancé des idées pour le développement de nouvelles actions visant à améliorer la sécurité du transport et du transport terrestre à tous les niveaux de l'UE. L'objectif de la Commission est d'envisager ce qui pourrait être fait au niveau européen pour améliorer la sécurité des transports, en particulier dans les domaines où la mise en place des exigences de sécurité commune permettrait de rendre les systèmes de transport en Europe plus résistants aux actes illicites. Si la politique de sécurité dans les secteurs aérien et maritime est ouverte au feedback et permet la révision continue grâce à la mise en place de mécanismes appropriés tels que des groupes de travail d'experts, il n'existe pas d'approche cohérente à la sécurité du transport terrestre au sein de l'UE.



Pour combler cette lacune, la Commission a mis en place un Comité d'experts des États Membres ainsi qu'un Comité de parties prenantes de l'industrie comme cadre de concertation afin de discuter des options politiques permettant de garantir un développement équilibré de la politique de l'UE en matière de sécurité du transport terrestre. À l'issue des deux premières réunions des groupes de travail cette année, la Commission a décidé de ne pas envisager de règles normatives en matière de sécurité du secteur du transport terrestre, qui est plutôt reconnu comme couvrant un large éventail d'opérations et d'opérateurs de transport, impliquant différents besoins et menaces auxquels une solution commune ne pourrait s'appliquer. Il faudrait évaluer les actions qui doivent être prises afin d'accroître la sécurité dans ce domaine. C'est pourquoi le GT soutient les échanges de bonnes pratiques. Toutefois, la Commission se réserve le droit de proposer une législation si nécessaire.

PEGAS participe activement aux activités du Groupe de Travail des parties prenantes, qui constitue un forum utile de débat entre les sphères politiques et l'industrie, et qui donne l'occasion aux opérateurs postaux de faire entendre leur voix dans le processus de mise en place de solutions appropriées visant à améliorer le niveau de sécurité au sein du secteur du transport terrestre sans pour autant nuire à la libre circulation des marchandises.



## Collaboration en matière de cybersécurité

Dans le domaine de la cybersécurité, la DG Connect (Réseaux de communication, contenu et technologies) a invité PostEurop à rejoindre deux GT traitant de la gestion des risques et du partage de des informations. PEGAS y a participé avec la collaboration, en fois de plus, du GT sur l'Énergie et le Transport.

PEGAS a également été représenté au sein de la Transversale Sécurité et Procédures douanières (TSPD) à travers le groupe des gestionnaires de crise et de la sécurité.

Étant donné que la question de la sécurité occupe une place du plus en plus importante, toutes ces activités doivent se poursuivre de manière régulière.

Comme souligné par le GSP, l'objectif clé est l'identification d'articles interdits

dans les cargaisons aériennes (article interdit étant défini dans ce contexte comme un «engin explosif ou incendiaire, assemblé ou non, et ses composants, susceptible d'être utilisé pour commettre un acte d'intervention illicite ». Nous devons également nous tenir prêts pour d'autres thèmes importants tels que la cybersécurité ou tout autre sujet soulevé par la DG TAXUD. Telles seront les principales activités de PEGAS au cours des prochains mois.

*Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Sécurité aérienne, veuillez contacter:*

**M. Philippe-Alexandre Ellenbogen**  
+ 33 1 55 44 37 48  
[philippe-alexandre.ellenbogen@laposte.fr](mailto:philippe-alexandre.ellenbogen@laposte.fr)

## Affaires de l'UPU et des UR - CEP et CA

Près de 1000 délégués des pays membres du Conseil d'administration (CA) et du Conseil d'Exploitation postale (CEP) ont participé aux dernières sessions de ces hautes instances de l'UPU qui se sont déroulées à Berne, en Suisse. Les sessions ordinaires de novembre du CA de l'UPU ont été marquées par une décision extraordinaire prise par le CEP la semaine précédente (celle du 28 octobre au 1er novembre). La proposition de la Présidence du CEP d'étudier la possibilité de tenir une session extraordinaire de prise de décision pendant la période du CA a été approuvée à l'unanimité. En conséquence, le Bureau international (BI) présentera, lors du prochain CEP, en avril 2014, une proposition reprenant la suggestion de la France d'étaler la durée totale (trois semaines) du CEP sur deux semaines en avril et une semaine en octobre.



En tout cas, cette réunion extraordinaire du CEP fut l'occasion pour les membres de revoir certains aspects opérationnels, et donc d'approuver les modifications apportées aux articles des règlements auxquels il a été fait référence. La plupart de ces amendements entreront en vigueur en juillet 2014, sauf les modifications apportées au CP78 et au CP87, qui le feront en 2015. La question de la rémunération a également été abordée. Les frais de calcul des taux provisoires de frais terminaux 2014 ont été notifiés et quelques recours sur la classification par pays des frais terminaux ont également été traités.

## Mise en lumière des services postaux de paiement

L'une des principales conclusions de la réunion fut l'importance, pour les opérateurs postaux, de la diversification de l'offre de produits. Les services postaux de paiement constituent un bon exemple de diversification dont les délégués ont largement débattu au cours de cette session. Les avancées en matière de conception du groupe d'utilisateurs de services postaux de paiement, d'Accord multilatéral, de normes de qualité de service, de marque collective et de guide opérationnel ont été remarquables. Suite à la création de nouveaux groupes au sein du CEP/CA, le groupe conjoint sur l'inclusion financière (au sein de la structure du CA) a tenu sa première réunion, où les principales conclusions du Forum mondial sur l'Inclusion financière (organisé à Genève les 24 et 25 octobre) ont été présentées.

> suite page suivante

## Nouveau Groupe de Développement des MPME

Toujours dans le contexte de la diversification de produits et du commerce électronique, le CEP a également approuvé la création et le plan de travail d'un nouveau groupe sur le développement des micro- petites et moyennes entreprises ainsi que les propositions visant à organiser quelques forums en 2014 sur des sujets tels que le commerce électronique, les services postaux de paiement et les produits.



## Décisions ayant un impact sur les Membres de PostEurop

Parmi les thèmes abordés présentant un intérêt pour certains Membres de PostEurop, le CEP a pris d'autres décisions importantes telles que l'approbation de la proposition de la Hongrie sur la question sensible du transport de cendres mortuaires, le rejet par le Centre international pour le règlement des différends de l'objection de l'UPU au domaine e.post de Deutsche Post, et le retrait de la Russie sur sa réserve relative à la non acceptation de petits paquets non enregistrés (art. RLIII Convention). Le CA a également traité des questions importantes et d'intérêt pour les Membres, comme le budget 2014, la coopération avec les unions restreintes ou la nouvelle structure organisationnelle du Bureau international.

En ce qui concerne le budget 2014, le CA a décidé de fixer le montant de l'unité de contribution à 41 770 CHF, rejetant ainsi la proposition du BI d'augmenter les contributions, et donc le budget, de 1%. En raison de la préoccupation des Membres relative aux dépenses liées à la mise en œuvre des résolutions adoptées par le Congrès, le BI a été invité à présenter, pour juin 2014, quelques propositions pour combler l'écart entre ces dépenses et les restrictions budgétaires, sur base d'une croissance nominale zéro des unités de contribution. Le BI a profité de l'occasion pour présenter la nouvelle structure organisationnelle, et la création d'un poste de « Provident Scheme Administrator » a été approuvée à l'issue d'un débat animé.

Concernant la coopération avec les unions restreintes, une réunion IB- UR s'est tenue afin d'analyser la meilleure manière de renforcer la coopération et la coordination au sein de toutes les organisations intéressées.

En outre, les participants ont été informés de l'intention de modifier certains articles de la Convention, dont les travaux seront menés pendant le Cycle. Les thèmes tels le transport, la sécurité, les services de base, la classification et les envois postaux de lettres à l'étranger ainsi que l'autorité du CEP pour fixer les tarifs seront traités lors des prochaines réunions.

Les Membres ont également exprimé leur intérêt relatif à la future stratégie, ainsi qu'à sa mise en œuvre et à l'évaluation de la Stratégie postale de Doha. Un aperçu des indicateurs, de la performance des programmes et des objectifs sera donc présenté lors des prochaines sessions des comités du CEP/CA. Il a également été convenu que la prochaine Conférence stratégique se tiendrait à Abidjan (Côte d'Ivoire), les 14 et 15 octobre 2014.

## Forum sur la régulation postale

Les 13 et 14 octobre 2013, l'UPU a tenu un forum sur la régulation postale, auquel ont participé des délégués de haut niveau qui ont livré des études de cas intéressantes sur leurs régions respectives. L'une des principales conclusions de cet événement fut la transformation des services postaux à l'ère numérique et la définition du service postal universel ainsi que la façon de le financer à l'avenir.

## DATES IMPORTANTES

- > La prochaine **session du CEP** se tiendra du 31 mars au 17 avril 2014. Il est important de rappeler aux Membres que la date limite pour la soumission de leurs propositions est fixée au 24 février 2014, soit six semaines avant le début de la session. Il a toutefois été convenu que les modifications apportées aux propositions publiées pourront bénéficier d'un délai supplémentaire, jusqu'à la veille de la session au cours de laquelle la discussion aura lieu.
- > Les prochaines **sessions du CA** se tiendront du 27 octobre au 14 novembre 2014.

*Pour en savoir plus sur le Comité Affaires de l'UPU et des UR (CAU), veuillez contacter :*

**Mme Elena Fernandez**

+ 34 915963034

[elena.fernandez@correos.com](mailto:elena.fernandez@correos.com)



## Forum Frais Terminaux

Le Forum Frais terminaux, présidé par Mme Sissel-Elin Bakkeby, Posten Norge, a tenu sa réunion d'automne à Bruxelles, le 17 septembre 2013.

49 délégués représentant 32 opérateurs postaux désignés y ont participé, ainsi que 3 observateurs de PostEurop et d'IPC.

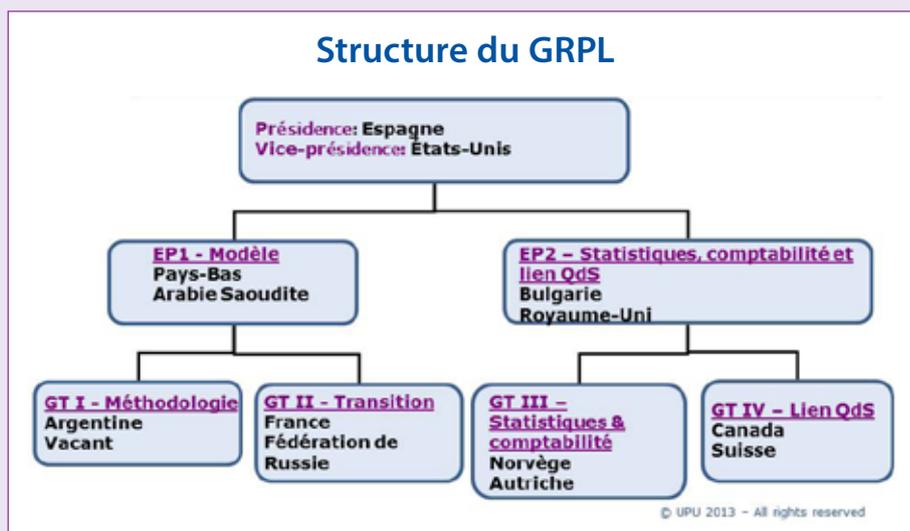
Les deux réunions de cette année ont connu une participation massive avec 36 pays membres représentés.



L'événement ayant été organisé au Siège de PostEurop, le Secrétaire général, M. Botond Szebeny, a pu accueillir les participants et s'adresser à eux personnellement pour souligner le caractère particulier de cette réunion (à Bruxelles) en raison du contexte du 20e anniversaire de l'Association célébré cette année.

### Présentation du Programme eCIP (E-Commerce Interconnect Programme) d'IPC

Outre les présentations sur l'état d'avancement des travaux des équipes de projet et des groupes de travail du Groupe «Rémunération - Poste aux lettres» et du Comité 3 – Comité Services physiques du CEP de l'UPU, M. Herbert Götz, Directeur Marketing d'IPC, a présenté le Programme eCIP (E-Commerce Interconnect Programme) d'IPC. Depuis juin 2013, IPC et certains de ses membres ont entrepris des analyses et des travaux préparatoires afin de trouver des moyens de mieux relier les réseaux des opérateurs postaux pour les rendre plus compétitifs sur le marché du commerce électronique. Au cours de la



prochaine phase, d'autres membres d'IPC seront invités à y participer et enfin, dans la troisième phase, les opérateurs non membres d'IPC seront également invités à rejoindre le programme en juillet 2014. M. Götz a annoncé aux participants de la réunion qu'un Accord de coopération serait signé par IPC et PostEurop le lendemain, afin de souligner l'importance de leur collaboration.

### Développement des Frais terminaux à l'UPU

En ce qui concerne les travaux de l'UPU en matière de frais terminaux, certains délégués ont exprimé leur déception quant à la lenteur de leur démarrage, compte tenu du fait que le prochain Congrès de l'UPU est prévu pour dans trois ans. D'autre part, sept pays membres de PostEurop assument la présidence ou la co-présidence des travaux sur les frais terminaux, et deux autres pays membres les ont rejoints, depuis la réunion, à la co-présidence d'autres groupes de travail. L'organigramme fournit des informations plus détaillées sur le Groupe «Rémunération - Poste aux lettres». Les pays membres de PostEurop disposent ainsi d'un grand pouvoir d'influence sur les travaux de l'UPU en matière de FT.

### Frais terminaux et Qualité de service

M. Finn Kristiansen, Président du Groupe de Travail Qualité de Service de PostEurop, a également présenté les travaux de

son groupe. Il a mis l'accent sur le lien étroit entre les activités de son GT et les frais terminaux, puisque la qualité de service a un impact sur les revenus, les bénéfices et les coûts opérationnels. Le groupe accorde également une grande importance aux aspects de fiabilité et de prévisibilité pour les commerçants en ligne et leurs clients.

Un questionnaire anonyme a été distribué aux participants qui ont été interrogés sur la qualité de la réunion en général et de chacun des thèmes abordés. Le résultat global est encourageant et la plupart des délégués ont trouvé que les présentations étaient de bonne qualité. L'organisation a été jugée excellente, malgré une salle de réunion bondée. Toutes les présentations sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop.

La prochaine réunion du Forum Frais terminaux se tiendra dans les îles Aland, le 15 mai 2014. Un séminaire sera également organisé fin août à l'attention des pays membres qui passeront du système de transition de l'UPU pour les frais terminaux et la qualité de service au système cible dès 2016.

*Pour en savoir plus sur le Forum Frais terminaux de PostEurop, veuillez contacter sa Présidente:*  
**Mme Sissel-Elin Bakkeby**  
[Sissel-Elin.Bakkeby@posten.no](mailto:Sissel-Elin.Bakkeby@posten.no)

## Forum “Réseaux de Bureaux de Poste” à Helsinki

Le Forum « Réseau de Bureaux de Poste » de PostEurop fournit une plate-forme permettant de présenter et de débattre les questions liées aux réseaux de bureaux de poste en Europe. La dernière réunion annuelle du Forum s’est tenue à Helsinki, en septembre dernier. Les représentants de 11 opérateurs postaux européens y ont participé. Les participants ont eu l’occasion de visiter un grand et un petit bureau de poste d’Itella dans le cadre du programme de la réunion.

Itella a présenté les dernières évolutions de ses bureaux et a partagé quelques unes de ses meilleures pratiques. Au cours



du séminaire de l’après-midi, les débats ont notamment porté sur le suivi de la qualité dans les bureaux de poste. Les participants ont appris que les instruments de contrôle tels que les clients mystères internes et externes, les enquêtes de satisfaction des clients et les audits propres ont permis à l’opérateur postal finlandais d’obtenir un feedback relatif au critère de base dans l’évaluation des bureaux de poste : la convivialité, la compétence, l’image des bureaux et le temps d’attente. La réunion s’est terminée par un aperçu des projets internationaux en cours tels que le programme Interconnect, qui met l’accent sur le choix de la livraison.

La prochaine réunion, qui sera organisée par Eesti Post (Estonie), se tiendra à Tallinn, fin mai 2014. La participation sera gratuite pour les Membres de PostEurop.

*Pour en savoir plus sur le Forum Réseau de Bureaux de Poste, veuillez contacter son Président :*

**M. Bruno Sattler**  
[bruno.sattler@deutschepost.de](mailto:bruno.sattler@deutschepost.de)

## La Qualité de Service à ‘Posta Moldovei’ (Moldavie)

‘Posta Moldovei’ vise à fournir des services postaux de haute qualité, un accès gratuit à ses services et une plus grande proximité avec ses clients, ainsi qu’à garantir l’intégrité des envois postaux et à respecter ses obligations envers les clients et la réduction des délais de livraison.



En tant qu’opérateur postal national, jouissant de droits exclusifs pour la prestation de certains services postaux conformément à la réglementation de l’Union Postale Universelle (UPU), « Posta Moldovei » participe actuellement à des projets et des programmes de gestion de la qualité organisés par l’UPU, PostEurop et RCC. « Posta Moldovei » reconnaît que dans un environnement commercial aussi concurrentiel et régulé que celui d’aujourd’hui, la clé pour obtenir de meilleurs résultats réside dans la prestation de services de haute qualité.

Afin d’accroître l’efficacité opérationnelle et d’atteindre l’objectif de qualité de service de bout en bout en Europe (J+3 85%), ainsi que l’objectif « universel » (85% J+5) en 2011, « Posta Moldovei » a bénéficié d’un audit de procédés réalisé par PostEurop.

Cet audit a permis la mise en place des projets visant à améliorer les domaines de l’international, de l’opérationnel et de la qualité :

- Gestion de la qualité ;
- Logistique J+1 : collecte, centre postal et transport international ;
- Propositions diverses ;
- Pour mettre œuvre tous ces projets, « Posta Moldovei » a établi un plan d’action (report de l’Heure limite d’arrivée – en anglais Latest Arrival Time/ LAT- pour le courrier international entrant de 12h00 à 16h00, sauter la collecte du matin à Chisinau et organiser le processus de nuit).



La mise en œuvre de ces projets a conduit à l’amélioration de la qualité de service, la réduction d’un jour du traitement du courrier et des délais de livraison, l’organisation efficace de l’acheminement et du transport du courrier international, et la réalisation des objectifs fixés.

L’audit a ensuite fait place à une évaluation de procédés, menée du 21 au 25 octobre 2013 par l’équipe de PostEurop qui a visité le Centre de tri et de transport ainsi que les bureaux de poste de la ville de Chisinau et du district de Ialoveni. Les experts ont conclu que « Posta Moldovei » avait enregistré de très bons résultats grâce à la mise en œuvre des projets et aux efforts consentis en vue d’obtenir un niveau élevé de performance. De nouvelles propositions visant à améliorer l’EMS ainsi que le traitement des colis ont été présentées afin de faire de « Posta Moldovei » un partenaire fiable au sein du réseau de commerce électronique transfrontalier.

*Pour en savoir plus sur les audits et les évaluations de procédés de PostEurop, veuillez contacter la Responsable des Opérations de l’Association:*

**Mme Maire Lodi**  
[maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)

## La Qualité de Service à “Pošta Crne Gore D.O.O.” (Monténégro)

“Pošta Crne Gore D.O.O.” (Monténégro) vu je jour en avril 1999, et à la suite d’une décision prise par le Gouvernement monténégrin le 17 novembre 2013, l’opérateur a été restructuré en une entreprise d’État à actionnaire unique. Le Gouvernement s’est engagé à privatiser l’entreprise.



Il y a quelques années, ‘Pošta Crne Gore D.O.O.’ a lancé l’introduction de franchises dans les zones rurales. À ce jour, 50 bureaux de poste sur 135 sont franchisés. Cette initiative s’est révélée très positive pour l’opérateur monténégrin et lui a permis d’accroître ses volumes ainsi que sa qualité de service, tout en réduisant les coûts opérationnels.

Avec l’ouverture de bureaux de poste modernes, bien agencés et spacieux dans de grands centres commerciaux, l’entreprise a trouvé le moyen de se rapprocher de ses clients.

Le service de télégramme sur Internet, que ‘Pošta Crne Gore D.O.O.’ a mis à la disposition de ses clients en leur offrant la possibilité d’envoyer un télégramme gratuit vers le Monténégro depuis n’importe quel coin du monde, est devenu de plus en plus populaire et attire un nombre croissant de clients.

L’INFOFEST de cette année fut l’occasion de présenter le nouveau service de boutique en ligne. Ce dernier apportera aux clients le confort qu’ils exigent de nos jours.

En 2013, ‘Pošta Crne Gore D.O.O.’ a organisé la réunion des Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations. 34 délégués représentant 21 opérateurs postaux ont participé à la réunion, ainsi que des représentants de l’UPU et d’IPC. Des présentations intéressantes et des débats de qualité ainsi qu’une visite de terrain étaient à l’ordre du jour de la réunion. ‘Pošta Crne Gore D.O.O.’ a hautement apprécié la visite

des experts de PostEurop qui ont permis à l’opérateur d’améliorer l’ensemble de ses procédés opérationnels.

### Les projets de l’entreprise présentés par M. Milan Martinović, CEO de ‘Pošta Crne Gore D.O.O.’

« Les projets de Pošta Crne Gore D.O.O. sont clairement définis dans la vision du développement et de la croissance de l’entreprise. Parallèlement à la création de conditions visant à motiver les employés et à respecter le principe de responsabilité sociale de l’entreprise, nous nous efforçons d’offrir de nouveaux services à nos clients. À cet égard, nous envisageons le développement intensif des services électroniques, une réorganisation du système d’information, le renforcement des capacités de livraison express, et l’introduction de nouveaux services logistiques. Nous pensons également que les priorités actuelles sont de développer les capacités dans le domaine des services financiers, d’améliorer les ventes dans les bureaux de poste et d’augmenter les services de courrier hybride. »

*Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Qualité de Service, veuillez contacter son Président:*

**M. Finn Kristiansen**  
[finn.kristiansen@posten.no](mailto:finn.kristiansen@posten.no)

‘Pošta Crne Gore D.O.O.’ compte parmi les entités juridiques les plus importantes du Monténégro. Au cours des dernières années, grâce à l’amélioration continue de sa qualité de service et au développement de nouveaux services, l’entreprise a engrangé des résultats commerciaux positifs. L’opérateur postal, dont la priorité est l’amélioration constante de la qualité de son service postal et la rationalisation des coûts, a pu aligner ses opérations sur les tendances actuelles en matière de développement. Plusieurs étapes importantes ont été franchies par ‘Pošta Crne Gore D.O.O.’ en vue de réduire les coûts, d’élargir le réseau et de créer des services électroniques modernes.



## Le Séminaire IPS de PostEurop fête sa cinquième édition

*Par Iwona Majcherek, Experte au sein du Département Affaires internationales de Poczta Polska S.A.*

Ma participation au 5<sup>e</sup> séminaire IPS organisé par PostEurop (en collaboration avec le Centre de Technologie postale - CTP - de l'UPU à Berne) à l'attention des opérateurs postaux utilisant le système international IPS m'amène à rédiger ces quelques lignes sur l'organisation et la légitimité de ces réunions.

### Solutions opérationnelles

La participation aux séminaires tenus par les spécialistes du CTP constitue une excellente occasion d'obtenir des informations pertinentes sur les nouvelles fonctionnalités du système IPS permettant l'optimisation



dans les domaines des opérations, de la comptabilité et de la qualité. Les connaissances actuelles sur les mises à jour prévues et les possibilités supplémentaires d'utiliser le système IPS permet d'apporter des modifications rapides et nécessaires aux méthodes d'exploitation du trafic international. Les séminaires offrent aux opérateurs postaux la possibilité de bénéficier des solutions du CTP proposées dans le cadre du système IPS pour de nouveaux services, ou de mettre en œuvre de nouvelles fonctionnalités améliorant la qualité de service.

### Résolution de problèmes

L'organisation du séminaire sur deux jours offre également une grande flexibilité aux participants afin de prendre le temps nécessaire pour résoudre, avec l'aide des représentants du CTP, leurs propres problèmes de système IPS de nature technique et opérationnelle, puisque les participants utilisent différentes versions IPS.

En conclusion, les opérateurs postaux qui utilisent le système IPS ont besoin de poursuivre les séminaires afin de continuer à approfondir leurs connaissances sur la façon de tirer pleinement parti du système dans le trafic international.

*Pour en savoir plus sur le Séminaire IPS, veuillez contacter la Responsable des Opérations de PostEurop:  
Mme Maire Lodi  
[maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)*

## Timbres et Philatélie

### Les Timbres EUROPA

Pour la 22<sup>e</sup> année consécutive, 57 timbres ont été présentés au Concours EUROPA 2013 de PostEurop sur le thème de "La camionnette du facteur" afin de promouvoir le symbole quotidien sans doute le plus mobile, dynamique et visible de la présence de chaque opérateur postal dans leur propre pays: le fourgon postal. La campagne EUROPA de cette année a enregistré plus de 11 000 votes. Il s'agit d'une augmentation importante de 37% du nombre total de votes par rapport à l'an dernier, ce qui place la barre encore plus haut pour le concours de l'année prochaine.

L'Assemblée plénière du 20<sup>e</sup> anniversaire de PostEurop a proclamé les lauréats du Concours EUROPA 2013 suivants :

- Concours en ligne : c'est le timbre EUROPA de l'opérateur turc **Turkish PTT** qui a récolté le plus de voix auprès des internautes. Le second prix du concours fut attribué à l'opérateur hongrois **Magyar Posta** et le troisième prix s'est soldé par un ex aequo entre **Poczta Polska** (Pologne) et la **Poste suisse**, qui ont enregistré le même nombre de votes.
- Prix du Jury : **Itella Posti**

Le Groupe de Travail Timbres et Philatélie, qui s'est réuni au début de l'année, a proposé d'échanger les thèmes des concours EUROPA de 2015 et 2016. Le but est de susciter encore davantage l'intérêt des collectionneurs de timbres EUROPA en organisant un concours libre basé sur le thème "Pensez vert" en 2016. Le thème de 2015 est donc à présent « Les jouets anciens » et celui de 2016 "L'écologie en Europe - Pensez vert".



### Forum philatélique à Essen

Le Groupe de Travail Timbres et Philatélie tiendra un Forum philatélique à Essen, les 7 et 8 mai 2014, dans le cadre du 24<sup>e</sup> Salon philatélique international.



*Pour en savoir plus sur le concours des timbres EUROPA, le Groupe de Travail Timbres et Philatélie, ou le Forum philatélique, veuillez contacter la personne de soutien des activités de marché et d'intelligence du Siège:  
M. Aleksander Kasabov  
[leksander.kasabov@posteurop.org](mailto:leksander.kasabov@posteurop.org)*

## Forum “Market Day”

Le 13 novembre 2013, le Cercle Activités de Marché (CAM) de PostEurop a organisé son deuxième Forum « Market Day » de l'année. Les thèmes à l'ordre du jour étaient le nouveau Groupe sur l'Intégration et Stratégie de Produit (GISP) de l'UPU, une présentation d'EMOTA sur le marché actuel du commerce électronique en Europe et ses tendances futures, le programme eCIP d'IPC, un entretien avec Johan Groffen de PrintBirdie (détaillant en ligne), Print Power et des nouvelles du GT Timbres et Philatélie.

Voici un aperçu du feedback des participants relatif à la réunion :



**“Ce ‘Market Day’ fut une excellente occasion pour EMOTA et PostEurop de débattre de la façon dont les opérateurs postaux peuvent aider**

**à stimuler les ventes en ligne. Cette réunion a rapproché les membres de PostEurop (les opérateurs postaux) et les e-commerçants afin de trouver des solutions aux défis actuels que rencontrent les détaillants en ligne.”**

- Susanne Czech (EMOTA)



**“Le second Forum ‘Market Day’ fut tout simplement excellent, de l'ordre du jour aux présentations ; ce fut une journée riche et proactive qui m'a**

**permis d'apprendre énormément des orateurs dans des domaines importants tels que le commerce électronique et le Marketing direct. Je remercie PostEurop pour la qualité de cette réunion très interactive et je recommande vivement aux autres opérateurs postaux de participer aux prochains Forums.”**

- Gabriel García Mayorga (Correos)



**“Le programme couvrait un large éventail de sujets présentés par des orateurs de haut niveau. Ce fut intéressant d'en apprendre davantage**

**sur les développements et les tendances du commerce électronique en Europe, qui a connu une croissance remarquable en 2012, ainsi que sur les défis pour les opérateurs postaux liés aux exigences d'une industrie du commerce électronique en plein essor. En tant que représentante d'un service postal activement impliqué dans le commerce électronique, j'ai trouvé cette journée particulièrement enrichissante et j'attends avec impatience de participer au prochain ‘Market Day’.”**

- Anita Häggblom (Posten Åland)



**“Le Forum ‘Market Day’ de PostEurop m'a permis d'en apprendre davantage sur le GISP de l'UPU et ses travaux, et notamment**

**les débats sur la réglementation des lettres afin de faciliter la publicité sur l'avant des enveloppes, une technique de marketing très appréciée des spécialistes du marketing direct. Ce « Market Day » a également facilité l'échange de vues avec les opérateurs postaux et des partenaires comme Two Sides. FEDMA, qui dispose d'un Comité de Connexion Marketing permettant à ses membres de discuter des tendances commerciales de marketing direct, est convaincue de la valeur ajoutée de ces comités à orientation commerciale. FEDMA remercie chaleureusement PostEurop et lui souhaite beaucoup de succès pour ses prochains ‘Market Days’.”**

- Géraldine Proust (FEDMA)



**“Le fait de présider le GISP de l'UPU nous pousse (en tant que pays membres de l'UPU) à penser davantage au client.**

**Nous devons changer notre approche car nous ne disposons pas du monopole de l'offre. Si nous voulons résister au fil des années, il faudra offrir un éventail de produits durables sur le plan international, et c'est là que réside le défi. On peut se demander si on a négligé à ce point les besoins des clients dans le passé. Peut-être pas, mais l'évolution vers un marché toujours plus concurrentiel nous oblige à nous intéresser de plus près aux besoins des clients. C'est pourquoi j'ai fortement apprécié l'opportunité qui m'a été donnée de présenter les travaux de l'UPU en la matière lors de ce Forum ‘Market Day’. Ce fut intéressant de pouvoir échanger avec les Membres de PostEurop, mais également avec des partenaires tels que FEDMA et EMOTA qui étaient également représentés. Tout cela fait du « Market Day » une excellente plate-forme d'échange d'informations.”**

- Chris Powell (Royal Mail)

**Les présentations sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop**

**Pour en savoir plus sur le Cercle Activité de Marché et la participation au prochain Forum Market Day, veuillez contacter la personne de soutien aux activités de marché et d'intelligence de PostEurop:**

**M. Aleksander Kasabov  
aleksander.kasabov@posteurop.org**



## Un nouveau projet Leonardo da Vinci sans stress...

Le Groupe de Travail Formation a décroché, avec le soutien et la contribution du Groupe de Travail Santé, le financement d'un nouveau projet Leonardo Da Vinci baptisé « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal ». Les employés du secteur postal en pleine mutation doivent s'adapter à toutes ses évolutions rapides. Le stress est devenu un défi majeur qu'il faut gérer de manière appropriée à l'aide de solutions de partenariats de formation, en vue d'adopter des attitudes positives et de créer un environnement de travail plus sain.



Le projet représente une occasion d'assurer le suivi du précédent projet de partenariat de coopération de Leonardo da Vinci intitulé « Partenariat de formation pour une poste qui change », qui a identifié la gestion du stress comme un défi majeur en matière de santé au travail en Europe. Il s'agira d'un moyen décisif pour l'ensemble des opérateurs postaux d'analyser les nouveaux défis et de partager les meilleures pratiques du programme de formation en matière de gestion du stress.

Le marché du secteur postal nécessite un gros investissement pour promouvoir de nouvelles solutions de formation en vue d'accroître la compétitivité future du secteur postal. Agir au niveau européen est la seule solution pour être proactif et efficace. Le partenariat constitue une nouvelle occasion de développer la coopération à moyen terme entre les employés des opérateurs postaux, en particulier la haute direction, les cadres intermédiaires et les responsables opérationnels afin d'améliorer leurs compétences en matière de gestion du stress et de l'engagement de la main d'œuvre.

*Pour en savoir plus sur le Projet Leonardo da Vinci sur la gestion du stress veuillez contacter:*

**Mme Nathalie Ganzel**  
[nathalie.ganzel@laposte.fr](mailto:nathalie.ganzel@laposte.fr)



Le projet sera conduit par les pays suivants : La Poste (France) en tant que coordinatrice, PostEurop, Elta Post et KEK-ELTA (Grèce), Swiss Post (Suisse) en tant que partenaires, et Bulgarian Post (Bulgarie), Cyprus Post (Chypre), DeutschePostDHL (Allemagne), InoSalus (Portugal), bpost (Belgique) et PostNord (Suède, Danemark) en qualité d'observateurs.

Le projet a pour objectifs d'identifier les facteurs de stress actuels et futurs au travail et de détecter les risques et les besoins de formation au sein de chaque partenaire du projet du secteur postal. Le programme permettra également de sensibiliser le secteur postal aux questions de gestion du stress afin de faciliter l'adaptation de ses employés, en stimulant et en menant les débats au sein des organisations du secteur postal.

L'approche consistera à mettre en place un processus de travail structuré, avec un grand nombre d'échanges entre les partenaires, mais également au sein de chaque organisation partenaire, afin d'assurer l'efficacité du Projet pour ces organisations.

## Projet de développement d'un service postal de qualité à l'ère numérique

Trois nouvelles sessions se sont tenues dans le cadre du déroulement du projet sur l'évolution du secteur postal intitulé "Développement d'un service postal de qualité à l'ère numérique", conduit par le Comité de Dialogue social européen et co-financé par la Commission européenne.

Les deux premières, axées sur "l'organisation du travail dans le tri" et "la réglementation sociale dans le secteur", ont eu lieu le 21 octobre 2013. Les

opérateurs et les syndicats des opérateurs postaux allemand et italien ont présentés leurs études de cas nationales sur l'évolution de l'organisation du travail dans le cadre de l'optimisation de leurs centres de tri et de leurs activités de livraison. La Suède et les Pays-Bas ont apporté leurs témoignages respectifs sur l'état d'avancement de la réglementation sociale dans le secteur postal dans leur pays.

Une troisième session sur « l'utilisation innovante des réseaux et le service universel » a été organisée le 15 novembre 2013. Lors de cette réunion, un expert externe, M. Kristian Sund, a présenté sa vision des stratégies des opérateurs postaux en matière d'innovation, et plus particulièrement à travers le développement de services numériques.

La conférence finale du projet, qui réunira un large public de partenaires sociaux européens des 28 États membres ainsi que des hauts représentants, se tiendra le 7 février 2014 à Bruxelles (Belgique).

Pour en savoir plus sur le projet du CDS, veuillez contacter le Responsable des Projets de PostEurop:

> **M. Antonino Scribellito**  
antonino.scribellito@posteurop.org



## Le Projet SAFEPOST



Les réunions relatives aux WP3 et WP5 du Projet SAFEPOST se sont déroulées du 23 au 25 septembre 2013 à Stockholm, en Suède. Parmi les autres questions importantes à l'ordre du jour de ces événements, les participants ont notamment pu traiter les questions de l'Espace commun de Sécurité postale et du Timbre de Sécurité postale.

Les 8 et 9 octobre 2013, le Projet a été présenté à Posta Romana à Bucarest, en Roumanie. Le but était d'informer l'opérateur postal roumain de l'état actuel du projet et de discuter des possibilités futures pour Posta Romana de devenir le partenaire associé du Coordinateur



(PostEurop) de SAFEPOST en vue de soutenir la mise en œuvre efficace du projet.

La Réunion d'évaluation préparatoire et la Réunion d'évaluation avec la Commission européenne se sont tenues à Vilnius, en Lituanie, les 26 et 27 novembre 2013. Ce fut l'occasion d'approfondir, avec la CE, toutes les réalisations du Projet SAFEPOST depuis sa création en avril 2012. Cette réunion d'évaluation a également donné un aperçu de la mise en œuvre future du projet. Tous les produits livrables du Projet SAFEPOST soumis à la Commission ont été approuvés.

La réunion d'évaluation fut très fructueuse et les conclusions de la Commission européenne ainsi que celles de l'évaluateur du Projet SAFEPOST furent très positives.

Pour en savoir plus sur SAFEPOST, veuillez contacter le Responsable des Projets de PostEurop:

**M. Antonino Scribellito**  
antonino.scribellito@posteurop.org

Check if all has been translated into FR please...  
Difference w/ EN is bigger than expected.

## LIENS UTILES

### DG Connect

<http://ec.europa.eu/dgs/connect>

### Identification électronique

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/trust-services-and-eid>

### DG Marché intérieur

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/index\\_en](http://ec.europa.eu/internal_market/index_en)

### DG Move

[http://ec.europa.eu/transport/index\\_en](http://ec.europa.eu/transport/index_en)

### Postcrossing

[www.postcrossing.com](http://www.postcrossing.com)

### Projet SAFEPOST

[www.safepostproject.eu](http://www.safepostproject.eu)

### UPU

[www.upu.int/en](http://www.upu.int/en)



**POST**  **EUROP**

Rédigé, édité et produit par PostEurop

Rédactrice en chef: Cynthia Wee

Traductrice: Noëlla Thibaut

Contributions: Waqas Ahsen, Jörn Allardt, Sissel-Elin Bakkeby, Giovanni Brardinoni, Ana Campos, Philippe-Alexandre Ellenbogen, Elena Fernandez, Nathalie Ganzel, Athina Georgiou, Iwona Majcherek, Vesna Goljević-Novović, Aleksander Kasabov, Maire Lodi, Daniela Metelli, Bruno Sattler, Antonino Scribellito

© PostEurop 2014

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

## Projet SAFEPOST Forum sur la Sécurité postale



**Le Forum sur la Sécurité postale du Projet SAFEPOST s'est tenu le 28 novembre 2013 à Vilnius, en Lituanie. La réunion était organisée par l'opérateur lituanien, en collaboration avec la Présidence lituanienne de l'Union européenne.**

Le Forum sur la Sécurité postale a pu compter sur la participation des représentants de toutes les parties prenantes de la chaîne d'approvisionnement de la sécurité postale telles que l'UPU, les DG TAXUD et MOVE de la CE, et International Post Corporation (IPC) afin de présenter les défis techniques liés à la sécurité postale, les derniers développements techniques et les projets sur la sécurité.

16 Membres de PostEurop ont participé à ce Forum : Correos y Telegrafos, Hellenic Post-ELTA, Iceland Post, Le Groupe La Poste, bpost, Eesti Post, AB Lietuvos paštas, Posta Romana, Latvijas Pasts, Poczta Polska, Česká Pošta, CTT – Correios de Portugal, PostNL, An Post, Ukrainian State Enterprise of Posts "Ukrposhta" et MaltaPost (avec un total de 48 participants).

Le niveau élevé de qualité de la réunion, atteint grâce à la participation du CEO Lithuanien, du Secrétaire général de PostEurop, du Président de la Transversale Sécurité et Procédures douanières de PostEurop, de la Commission européenne, de l'UPU, d'IPC, de certains Membres de PostEurop (experts en sécurité postale), et des fournisseurs, a permis la mise en place d'une plate-forme de débat et de collaboration sur plusieurs questions ayant trait à la sécurité. Étant donné que le thème de la sécurité postale revêt une importance majeure et constitue une question extrêmement sensible, ce Forum deviendra un événement régulier qui se tiendra une fois par an. La Commission européenne a souligné l'énorme quantité de travail fournie par PostEurop en vue de diffuser le Projet SAFEPOST auprès de tous les acteurs concernés.



*Pour en savoir plus sur SAFEPOST, veuillez contacter le Responsable des Projets de PostEurop:  
**M. Antonino Scribellito**  
[antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:antonino.scribellito@posteurop.org)*



Souscrivez à notre e-Newsletter! Surfez sur [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)