

Les opérateurs postaux européens prennent position sur le e-commerce

20 ANS
AU SERVICE
DE L'INDUSTRIE
POSTALE

Les Assemblées plénières de PostEurop constituent le lieu de rencontre et d'échange pour ses Membres et leurs hauts dirigeants. Lors de l'Assemblée plénière du 20e anniversaire qui se tiendra à Bruxelles, outre le dîner de gala, la journée de Plénière, qui verra notamment l'élection du nouveau Conseil d'administration et le Forum des

Membres, sera précédée, la veille, d'un CEO Forum axé sur la réponse du secteur postal au Livre vert de la Commission européenne sur le commerce électronique. Sur la base de l'engagement de tous les opérateurs postaux de l'UE, un plan d'action a été présenté et sera mis en œuvre, en collaboration avec IPC, dans le but d'améliorer la livraison et la distribution transfrontalières des envois de l'e-commerce au sein de l'Union européenne.

> Suite page 3

20E ANNIVERSAIRE

- PostEurop avec bpost comme principal sponsor, organisera un CEO Forum à l'Hôtel Stanhope et un dîner de gala au « Théâtre » de l'Hôtel Le Plaza à Bruxelles le **18 septembre 2013**

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE

- L'Assemblée plénière du 20e anniversaire de PostEurop aura lieu à Bruxelles (Belgique) le **19 septembre 2013**
- Pour plus d'informations, veuillez contacter notre Assistante de direction par courriel administration@posteurop.org

DANS CE NUMÉRO

• BRÈVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• ENTRETIEN EXCLUSIF	4
• AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES	6
• OPÉRATIONS	8
• ACTIVITÉS DE MARCHÉ	11
• RESPONSABILITÉ SOCIALE	12
• PROJETS EUROPÉENS	13
• COMMUNICATION	15

PROCHAINES RÉUNIONS



- **10-11 SEP** - Réunion du GT Gestionnaires de crise et de sécurité de PostEurop, Bruxelles, Belgique
- **17 SEP** - Forum Frais terminaux de PostEurop, Bruxelles, Belgique
- **21 SEP** - Grand prix belge de l'art philatélique, Bruxelles, Belgique
- **26 SEP** - Réunion du GT Forum Réseau des Bureaux de Poste de PostEurop, Helsinki, Finlande
- **3-4 OCT** - Réunion conjointe des GT Qualité de Service et Opérations de PostEurop, Monténégro

Informations et inscriptions sur: www.posteurop.org

Éditorial



Chers membres,
Chers (chères)
collègues,

En marge de
l'Assemblée plénière,
l'Association poursuit
ses activités. Nous

sommes dès lors heureux de vous
présenter un nouveau numéro de la
PostEuropNEWS de PostEurop

Au cours des vingt dernières années,
PostEurop s'est bâti une solide
réputation dans le domaine des affaires
réglementaires. Pour ce numéro de
PENews, nous avons eu l'occasion
d'interviewer la Présidente du Comité
Affaires de l'UPU et des Unions
restreintes (CAU), Mme Elena Fernández
de Correos, afin d'en savoir plus sur ce
nouveau comité et sur la pertinence
de la nouvelle stratégie en matière de
rationalisation de ses activités visant à
renforcer les relations avec l'UPU et ses
Unions restreintes.

Les activités relatives au CAE se
poursuivent avec un accent particulier
sur le Livre vert de la Commission relatif
au commerce électronique. Nous avons
également été en contact avec certains
membres qui ont participé aux activités
du Groupe de travail Qualité de service
portant notamment sur l'évaluation
de la qualité des services de bout en
bout. Le Cercle Activités de Marché a
organisé son premier Market Day qui a
rassemblé des experts intéressés par le
développement de nouvelles activités.
Dans le domaine de la RSE, nous
sommes heureux d'apprendre qu'une
brochure est en préparation. .

Vous pourrez également lire un
article intéressant sur l'utilisation des
médias sociaux parmi les membres
de PostEurop. Nous espérons que
vous apprécierez ce nouveau numéro
et attendons avec impatience
vos commentaires et prochaines
contributions.

Cynthia Wee

Responsable de la Communication
cynthia.wee@posteurop.org

BRÈVES

- Lors d'une réunion présidée par Jean-Paul Bailly, **Philippe Wahl a été nommé au poste d'administrateur du Groupe La Poste par le Conseil d'administration du groupe** et il a été recommandé pour occuper le poste de Président laissé vacant par le départ à la retraite de Guillaume Gaubert, représentant de l'État.
- **Itella Posti Oy lancera une nouvelle solution destinée aux magasins en ligne, qui permettra aux clients de renvoyer plus facilement leurs achats effectués sur Internet.** Grâce à Itella Maksuturva, les clients peuvent suivre la livraison de leurs articles, contacter le magasin, l'avertir s'ils souhaitent renvoyer des articles et imprimer une étiquette avec l'adresse du magasin pour le retour des produits. Ce service prévoit également des systèmes sûrs de paiement et de remboursement des achats. Suomen Maksuturva Oy est le partenaire d'Itella pour ce projet.
- **Pošta Slovenije lancera une nouvelle solution destinée aux magasins en ligne, qui permettra aux clients de renvoyer plus facilement leurs achats effectués sur Internet.** Grâce à Itella Maksuturva, les clients peuvent suivre la livraison de leurs articles, contacter le magasin, l'avertir s'ils souhaitent renvoyer des articles et imprimer une étiquette avec l'adresse du magasin pour le retour des produits. Ce service prévoit également des systèmes sûrs de paiement et de remboursement des achats. Suomen Maksuturva Oy est le partenaire d'Itella pour ce projet.
- **Royal Mail annonce une initiative de 70 millions de livres sterling (83 millions d'euros) visant à accroître la valeur du courrier d'affaires à l'aide d'une technologie reposant sur l'utilisation de codes-barres.** Après avoir réalisé avec succès son changement de structure juridique, La Poste Suisse tient bien son cap à l'heure de la clôture de ses premiers comptes semestriels en tant que société anonyme .
- **La Poste Suisse annonce qu'elle maintient le cap dans son rapport semestriel 2013.** La Poste Suisse cible son offre davantage encore sur les besoins de sa clientèle et introduit la prise en charge simplifiée des colis en retour sous le nom de pick@home. La nouvelle prestation permet aux clientes et aux clients de demander la prise en charge par le facteur de leurs colis en retour à leur domicile ou à une autre adresse.
- **La Poste Suisse lance la prise en charge des colis pick@home.** Swiss Post is gearing its service towards the requirements of its customers even more by introducing a simple collection service for returning parcels under the name pick@home. The new service enables customers to have return parcels collected from home or another address by the postal carrier.
- **La Poste a présenté son projet stratégique 2013-2018,** intitulé « la confiance partagée » devant son Conseil d'administration. Construit à partir des enseignements tirés d'une vaste démarche participative ayant associé les postiers et l'ensemble des parties prenantes, ce projet stratégique approfondit les actions engagées sur chacun des métiers.



> *continued from front page*

À cette occasion, **M. Michel Barnier, le Commissaire européen en charge du marché intérieur et des services**, prononcera un discours d'ouverture et donnera l'opportunité aux leaders du secteur de s'exprimer et de le consulter concernant le Livre vert sur le commerce électronique, en amont de la publication des recommandations de la Commission européenne. En bref, la communauté postale a décidé d'accélérer la mise en œuvre des projets qui permettront d'améliorer rapidement la qualité de ses services dans l'intérêt des consommateurs, ce qui rendra inutile toute réglementation prévue dans ce domaine.

Lors d'une récente réunion avec trois PDG du secteur postal (Frank Appel de Deutsche Post-DHL, Jean-Paul Bailly du Groupe La Poste et Javier Cuesta Nuin de Correos Espagne) fin juin, ce projet, qui avait entre-temps reçu le soutien explicite de tous les opérateurs postaux de l'UE, a été présenté à M. Barnier. Le Commissaire a exhorté les opérateurs postaux à poursuivre ce projet et les a informés que la Commission mettrait en place un mécanisme visant à contrôler sa mise en œuvre.

Il a également indiqué qu'il souhaitait vivement que le secteur au sens large s'engage dans cette direction et il a affirmé que le CEO Forum de PostEurop serait l'occasion d'annoncer un accord avec le secteur postal.



En amont du CEO Forum, les activités menées sous la houlette du GT Livre vert sur le commerce électronique, présidé par M. Wolfgang Pickavé du Comité Affaires de l'Union européenne, contribueront grandement à définir le cadre des discussions.

Le nombre record d'inscriptions à chaque volet de l'Assemblée plénière anniversaire traduit l'intérêt de nos

membres pour cet événement à venir. Nous sommes convaincus que vous passerez un moment mémorable en septembre à Bruxelles !

Jean-Paul Forceville
Président (à droite) &
Botond Szebeny
Secrétaire générale (à gauche)



LE CAU – LE LIEN ENTRE POSTEUROP ET L'UNION POSTALE UNIVERSELLE ET SES UNIONS RESTREINTES

La réforme de PostEurop a donné lieu à certains changements dans l'organisation de l'Association. L'ancien Comité Affaires internationales (CAI) est devenu le Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU), tandis que le Groupe de travail Procédures douanières et le Groupe de travail Europe élargie ont pris la forme de Transversales. Le Groupe de travail Procédures douanières rejoint la nouvelle Transversale Sécurité et procédures douanières (TSPD) et une Transversale à part entière est désormais dédiée au thème Meilleures pratiques – Europe élargie, avec une position privilégiée pour le transfert des connaissances et des bonnes pratiques.

Lors d'un entretien exclusif avec Elena Fernández, la présidente du CAU, nous avons abordé de la manière dont ces changements ont eu un impact sur l'organisation de l'Association et sur les objectifs de PostEurop au sein de l'UPU.

« Le CAU est la continuation de l'ancien Comité CAI ; il présente une nouvelle approche et met davantage l'accent sur l'UPU, ce qui se reflète dans la nouvelle structure du Comité »

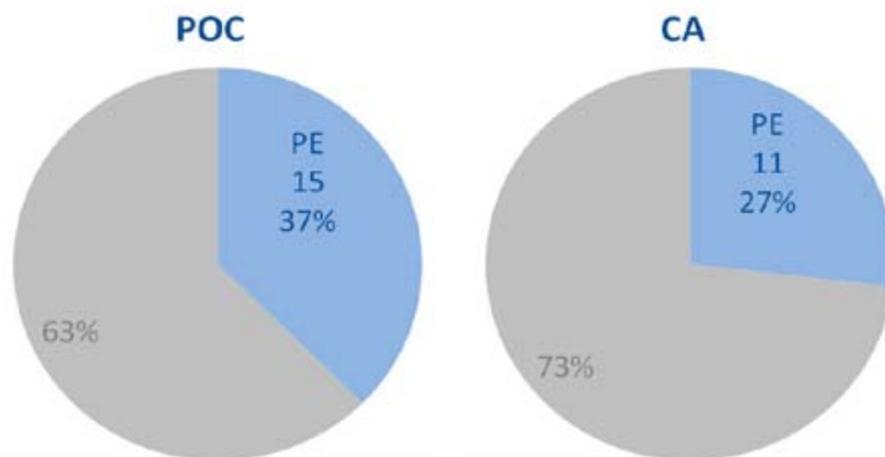
Elena Fernández,
Présidente du CAU

Le rôle de PostEurop au sein de l'UPU

Le rôle principal du Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU) est de développer et de maintenir des relations solides et stratégiques avec l'UPU et ses Unions restreintes.

PostEurop est l'Union restreinte la plus représentée au sein de l'UPU en termes de membres. Lors des élections du Conseil d'exploitation postale et du Conseil d'administration (CEP – CA), à l'occasion du Congrès de Doha, les Membres de PostEurop ont remporté 37 % des sièges au sein du CEP de l'UPU et 27 % des sièges au

PostEurop avec l'UPU et ses Unions restreintes (ou organisations), dans le but d'influencer le cadre réglementaire international. Sous les auspices du CAU, les groupes de travail Lettres et Colis permettent aux Membres de travailler ensemble pour mieux comprendre l'impact des divers changements réglementaires



Représentation de PE au sein du CA et du CEP de l'UPU 2013-2016

sein du CA de l'UPU (voir graphique).

« PostEurop peut s'avérer extrêmement performante au sein de l'UPU. Au vu des excellents résultats obtenus lors du dernier Congrès, il ne sera pas difficile d'atteindre la majorité si nous nous organisons intelligemment », a affirmé Elena Fernández, qui souhaiterait que plus de Membres participent aux prochaines réunions.

En outre, les postes à responsabilité assumés par des Membres de PostEurop au sein du CEP reflètent clairement l'engagement des Membres vis-à-vis des activités de l'UPU.

Objectif principal : Défendre les intérêts des Membres de PostEurop
La principale activité du CAU est de renforcer les relations qu'entretient

proposés lors de chaque CEP, de partager leurs opinions et de tenter de coordonner leurs points de vue sur des questions d'ordre opérationnel. Les réunions du CAU permettent également d'échanger des opinions



et de coordonner des positions sur les thèmes abordés au CA et qui affectent également les Membres de PE en matière de stratégie, de coopération et de réforme.

> Suite page 5

> suite de la page 4

Did you Know?

4 PostEurop members are chairing POC Committees (Out of 5) and 2

PostEurop members are vice-chairs

10 PostEurop members are chairing POC Working Group;

Greece, Italy and Spain are the 3 PostEurop members within the CC

Selon Elena Fernández, la nouvelle structure du comité aide les membres à se concentrer davantage sur les enjeux essentiels de l'UPU, tout en permettant aux Membres de mieux comprendre le processus décisionnel en place à l'UPU. Elle facilite le suivi des travaux et des décisions de l'UPU.

Lors de la dernière réunion du CAU en mars 2013, Elena Fernández a présidé la session en deux parties. En présence de M. George Goumas du Bureau international (BI) de l'UPU, la première partie portait sur les principaux enjeux de l'UPU et sur le plan de travail qui sera suivi par les nouveaux Comités du CEP/CA au vu des récents événements. En outre, M. Robert Pochmarski de la DG Marché intérieur, Unité Services en ligne et postaux de la Commission européenne (CE), a présenté des données intéressantes qui ont permis de mieux comprendre l'évaluation de la CE relative au Congrès de Doha.

La seconde partie de la réunion consistait en une session de remue-ménages dynamique et fructueuse sur la nouvelle organisation et la mise en œuvre du CAU. La nouvelle structure de PostEurop permettra au CAU d'inviter régulièrement des représentants de la Commission européenne, du BI, du CERP et d'IPC aux réunions des groupes de travail,

en plus des groupes de travail de PostEurop.

La représentation croissante de PostEurop au sein de l'UPU permettra de préserver les intérêts des membres de PostEurop, de favoriser une meilleure compréhension mutuelle entre ces derniers, d'accroître l'impact de PostEurop sur les réglementations et de partager des idées et des études. Dans ce contexte, le CAU a placé un accent tout particulier sur les activités de lobbying qui devraient lui permettre d'atteindre des objectifs communs.

Le CAU, au nom de tous les membres de PostEurop, a l'intention de devenir un partenaire stratégique important avec une influence certaine au sein de l'UPU.

Pour en savoir plus sur le CAU, veuillez contacter Elena Fernández, Correos
E: elena.fernandez@correos.com

Le Conseil d'administration, de quoi s'agit-il ?

Le Conseil d'administration (CA), composé de 41 pays membres, se réunit chaque année au siège de l'UPU à Berne. Il assure la continuité des travaux de l'UPU entre les Congrès, supervise les activités de l'Union et examine des questions réglementaires, administratives, législatives et juridiques.

Pouvoir d'approbation

Afin que l'UPU puisse réagir rapidement aux changements de l'environnement postal, le CA peut approuver les propositions du Conseil d'exploitation postale en vue de l'adoption de règlements ou de nouvelles procédures jusqu'au prochain Congrès. Le Congrès postal universel se tient tous les quatre ans.

Promotion et coordination

Le CA peut prendre toute mesure qu'il juge nécessaire pour résoudre des questions urgentes. Il approuve le budget biennal et les comptes de l'Union ainsi que les mises à jour annuelles du Programme et budget de l'UPU. Il est chargé de la promotion et de la coordination de tous les aspects de l'assistance technique entre les pays membres.

Le CEP, de quoi s'agit-il ?

Le Conseil d'exploitation postale (CEP) est l'organe de l'UPU chargé des questions techniques et opérationnelles. Il comprend 40 pays membres élus lors du Congrès. Cet organe élit son président et se réunit tous les ans au siège de l'UPU, à Berne. Le programme de travail du CEP se concentre sur les moyens pour aider les postes à moderniser et à perfectionner leurs produits et services. Les membres débattent des aspects opérationnels, économiques et commerciaux de l'activité postale. Le CEP formule également des recommandations aux pays membres sur les normes dans les processus technologiques et dans ceux où des pratiques uniformes sont nécessaires.

RÉUNION PLÉNIÈRE DU CAE À BRUXELLES

Le Comité Affaires de l'Union européenne (CAE), dirigé par Joost Vantomme et Koppány Mátyási, a tenu sa réunion plénière de printemps le 16 mai 2013 au Siège de PostEurop. La plupart des Membres du CAE étaient représentés et des thèmes réglementaires essentiels pour le secteur postal ont été abordés.

M. Werner Stengg, Chef de l'Unité des Services en ligne et postaux de la Commission européenne, était l'invité d'honneur de la réunion. Lors de cette session, les présidents de chaque Groupe de travail/de suivi du CAE ont eu la possibilité de présenter brièvement leurs activités et de lui poser des questions essentielles. Ces questions ont donné lieu à un échange de points de vue constructif sur les récentes évolutions du cadre réglementaire qui ont eu des conséquences sur le marché postal.

L'importance du rôle joué par le CAE a été soulignée par le **Secrétaire général de PostEurop, M. Botond Szebeny**, qui a fait référence à l'adoption par le CAE de trois positions communes cette année (en une seule semaine), un indicateur selon lui de la mise en œuvre réussie de la nouvelle stratégie de PE. Il a également présenté quelques aspects clés des récentes activités de PE et il a mis en exergue la coopération entre PostEurop, le CERP et IPC, ainsi que l'Assemblée plénière du 20e anniversaire de l'Association et le CEO Forum lors duquel le **Commissaire européen chargé du marché intérieur et des services, M. Michel Barnier**, prononcera un discours d'ouverture.

Les principaux thèmes abordés par le CAE étaient :

- L'état d'avancement de la **réforme européenne de la protection des données** et les risques qui y sont associés
- La procédure de transposition et le rapport de mise en œuvre de la **3e directive postale**
- L'**exonération de TVA** pour le secteur postal et le résultat de la participation de PostEurop à la Conférence de Venise



- organisée par la DG TAXUD
- Les **marchés publics** pour les opérateurs postaux ; les positions et le plaidoyer de PostEurop dans ce domaine
- Les activités de **normalisation**
- Le récent guide de la Commission sur l'application des règles de l'UE relatives aux **aides d'État**, aux **marchés publics** et au marché intérieur pour les **SIEG**
- Les prochaines étapes de la procédure de consultation lancée par la Commission européenne dans le cadre du **Livre vert sur le commerce électronique** en faveur d'un marché des livraisons intégré
- Les récentes activités de la Commission européenne dans le domaine de la législation relative aux **transports** et à **l'énergie**
- Évolution de la situation concernant la sûreté aérienne et les procédures douanières
- La participation de PostEurop aux négociations multilatérales sur les services et les accords de libre-échange dans le cadre de **l'OMC**
- Accent particulier sur l'activité de suivi des **services numériques** dans le dossier sur les certificats électroniques
- La proposition de la Commission relative à une directive sur les **comptes de paiement** qui prévoit que chaque État membre désigne au moins un fournisseur de services de paiement pour l'offre de services de base dans le domaine des comptes de paiement

Les Membres ont brièvement abordé la manière dont fonctionne le CAE. Ils se sont accordés sur le bon fonctionnement du CAE et sur le fait qu'il s'agit d'une source inestimable d'informations, d'échanges d'expertise et de positions. PostEurop est un acteur connu et crédible de l'arène bruxelloise du lobbying. Tous les participants se sont accordés sur le fait que le Siège de PostEurop constituait une solution adéquate pour les futures réunions du CAE.

La prochaine réunion plénière du CAE, combinée à une réunion du GT Directive postale, se tiendra les **23 et 24 octobre** prochains à Bruxelles.

Tous les documents ont été téléchargés sur l'Extranet de PostEurop. Pour tout complément d'information sur le CAE, n'hésitez pas à contacter son président, son vice-président ou le Siège de PostEurop.

Pour plus d'informations, veuillez contacter Athina Georgiou, T: +32 2 761 9655. E: athina.georgiou@posteurop.org



LIVRE VERT SUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le 22 mai 2013, le Groupe de Travail Livre vert sur le commerce électronique a organisé une nouvelle réunion fructueuse dédiée à la consultation menée dans le cadre du Livre vert et intitulée « Un marché intégré de la livraison de colis pour doper le commerce électronique dans l'UE ».

Dans le sillage de la réponse de PostEurop à ce Livre vert, la Commission européenne a souhaité rencontrer les Membres de PostEurop, afin d'aborder les premiers résultats de la consultation. M. Werner Stengg, Chef de l'unité des Services en ligne et postaux, représentait la Commission européenne. Il a discuté en



détail avec les participants des problèmes et questions soulevés par l'évaluation et par cette consultation publique.

In À la suite de cette réunion, M. Wolfgang Pickavé, le Président du Groupe de Travail Livre vert sur le commerce électronique, a insisté sur la nécessité que les Membres de PostEurop effectuent un suivi minutieux des activités et des initiatives de la Commission et du Parlement européen sur le commerce électronique. Il les a également invités à promouvoir

activement les intérêts des opérateurs des services de livraison auprès des institutions européennes.

Pour plus d'informations sur le Groupe de travail Livre vert sur le commerce électronique, veuillez contacter M. Wolfgang Pickavé . E: w.pickave@dpdhl.de

GROUPE DE TRAVAIL DIRECTIVE POSTALE

Le Groupe de travail Directive postale a organisé une réunion à Bruxelles le 15 mai, avec la participation de M. Robert Pochmarski en tant que représentant de l'Unité Services en ligne et postaux de la Commission européenne (DG Marché intérieur).

M. Pochmarski a informé les membres de l'évolution des réglementations relatives au secteur postal. Il s'est concentré sur l'évaluation de la procédure de

transposition de la 3e directive postale et sur le rapport d'application qui sera publié au début de l'année prochaine, sur la base des résultats d'une étude WIK en cours. Il a expliqué aux participants que la directive était presque totalement mise en œuvre à présent et il a mentionné que l'avenir de la réglementation du secteur postal serait abordé dans le cadre des débats relatifs au marché intérieur à l'horizon 2020.

PostNL et Poczta Polska ont eu l'occasion de présenter quelques exemples propres à leur pays en matière de réglementation, ce qui a suscité l'intérêt des participants. Une table ronde a permis aux participants de poser leurs questions et chaque représentant a eu

quelques minutes pour analyser les récentes évolutions dans son pays.

Les autres grands thèmes abordés lors de la réunion ont été l'étude de Copenhagen Economics sur les « tendances en matière de réglementation des prix dans l'UE » pour le secteur postal, présentée par Mme Anna Möller, le programme du ERGP (groupe européen des régulateurs postaux) et ses consultations publiques en 2013, ainsi que la participation de PostEurop à des études de la Commission européenne.



Pour plus d'informations sur le Groupe de Travail Directive postale, veuillez contacter le Président du Groupe de travail,, M. Denis Joram E: denis.joram@laposte.fr

FORUM FRAIS TERMINAUX

Le premier Forum Frais terminaux (FT) depuis le Congrès de Doha s'est tenu à Tallinn, en Estonie, le 7 mars 2013. Mme Sissel-Elin Bakkeby de Posten Norge (Norvège) en a assuré la présidence. Quarante-huit participants représentant 29 opérateurs désignés ont participé à la réunion, aux côtés d'observateurs du Bureau international (BI) de l'UPU, de PostEurop et de l'IPC.

M. Rauno Stüff, le responsable du département d'affaires d'Eesti Post, a accueilli les participants à Tallinn et leur a souhaité de profiter de cette réunion qui, selon lui, présentait un ordre du jour intéressant. Il a notamment mentionné l'« e-commerce », en tant que sphère d'une grande importance pour tous les opérateurs à l'avenir.

Le Président a ensuite présenté le premier grand thème de la réunion, à savoir les décisions prises lors du Congrès de Doha qui entraîneront des changements dans le système des frais terminaux de l'UPU à partir de 2014. Les experts présents dans la salle ont répondu à des commentaires et des questions détaillés soulevés par les participants. Lors du Congrès, plusieurs propositions sur les frais terminaux de nature plus opérationnelle ont été reportées au Conseil d'exploitation postale (CEP) qui s'est tenu en avril 2013. Ces propositions avaient fait l'objet d'un questionnaire envoyé en amont du Forum FT, afin que les membres puissent donner leur avis à ce sujet. Les résultats de ce sondage ont également été présentés et discutés lors de la réunion.

Les participants se sont ensuite attelés à des questions davantage tournées vers l'avenir, à savoir l'organisation des travaux de l'UPU en matière de frais terminaux pour le nouveau cycle



du Congrès. M. Marc Paingt de bpost (Belgique), co-Président du Comité 3 du CEP, le Comité des services physiques, a présenté l'organisation et le mode de fonctionnement du Comité. Contrairement au cycle de Doha, il s'agira d'un comité commun pour les colis et les lettres qui gèrera aussi bien la stratégie en matière de produits que l'évolution des rémunérations. Ces activités seront réparties parmi différents groupes de travail, mais un Comité directeur et un Comité de gestion assureront la coordination des efforts déployés. Le Groupe Rémunération – Poste aux lettres (Frais terminaux) sera dirigé par M. Andrés Argente de Correos y Telégrafos (Espagne). Lors du Forum, il n'a pu présenter qu'une approche générale du travail à effectuer, dans la mesure où la composition du groupe n'a pas encore été décidée. L'objectif était de mettre en place un groupe de travail efficace, au sein duquel les pays membres seraient représentés de manière équitable, tant sur le plan géographique que technique. Le Groupe Rémunération sera un groupe ouvert (tous les pays membres pourront y participer).

La journée s'est terminée par une présentation des enjeux importants de l'e-commerce, qui auront un impact majeur sur tous les opérateurs postaux dans les années à venir. M. Alexander Schekotin d'Eesti Post a soumis quelques idées visant à améliorer les services d'e-commerce. Les autres participants leur ont d'ailleurs réservé un accueil favorable. Ce sujet sera à nouveau abordé lors du prochain Forum Frais terminaux.

Toutes les présentations sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop sous la rubrique Forum FT. La prochaine réunion aura lieu à Bruxelles le 17 septembre 2013, avant l'Assemblée plénière de PostEurop et le CEO Forum.

Pour plus d'informations sur le Forum Frais terminaux de PostEurop, veuillez contacter Mme Sissel-Elin Bakkeby E: Sissel-Elin.Bakkeby@posten.no



RÉUNION DES GT QUALITÉ DE SERVICE ET OPÉRATIONS À VIENNE

Une nouvelle réunion entre les groupes de travail Qualité de service et Opérations a rassemblé 60 participants issus de 26 opérateurs, dont 7 observateurs, du 22 au 24 avril à Vienne.

« Ce fut une réunion très fructueuse organisée par la Poste autrichienne et dédiée à des mesures qui permettront d'améliorer la qualité des services. La nécessité d'utiliser davantage des systèmes d'évaluation de la qualité dans les pays cibles a également été abordée », a expliqué M. Finn Kristiansen, le Président du Groupe de travail Qualité de service

L'évolution des volumes et l'importance de l'e-commerce à l'avenir ont fait l'objet d'une attention particulière lorsque les aspects opérationnels ont été abordés.

Certains commentaires intéressants soumis via un questionnaire lors de la réunion ont contribué à la planification des futurs séminaires et réunions du Groupe de travail.

Pour plus d'informations sur le groupe de travail Qualité de service, veuillez contacter M. Finn Kristiansen, le Président du GT Qualité de service. E-mail: finn.kristiansen@posten.no



« La participation aux groupes de travail de PostEurop permet non seulement aux membres de s'informer des nouveaux programmes et des opportunités techniques, mais également de partager leur expérience avec d'autres opérateurs postaux, ce qui leur permet d'améliorer la qualité de leurs services. J'estime qu'il est extrêmement important de participer aux groupes de travail Qualité de service et Opérations, car j'y apprend toujours quelque chose de nouveau », a déclaré Mme Valentina Bilous, la responsable du département du courrier international pour Ukrposhta.

Selon Mme Enkela Memaçi, la responsable du département des relations internationales pour la poste albanaise, « cette réunion fut très intéressante. Nous avons la possibilité de nous informer et de comparer nos services à ceux d'autres opérateurs postaux, notamment en termes d'indicateurs de performance pour le test de qualité continu géré par l'UPU et PostEurop. Définir le nouveau plan d'action et les tâches de chaque opérateur nous aidera dans nos activités futures à améliorer la qualité des divers secteurs opérationnels, ce qui génèrera une meilleure qualité des services. »

NOUVEAU SYSTÈME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE BOUT EN BOUT POUR LES MEMBRES DE POSTEUROP

L'objectif du nouveau système d'évaluation de la qualité de bout en bout entre les Membres de PostEurop est d'évaluer l'interopérabilité entre les pays à l'aide de différents types de technologie RFID pour le contrôle de la qualité. Un projet pilote a été lancé en coopération avec l'UPU et l'IPC.

Caractéristiques de ce projet pilote :

- Des lettres tests dotées de transpondeurs RFID hybrides, pouvant être lus par des lecteurs RFID actifs et passifs
- Des lettres tests échangées entre 6 liens (Belgique – Biélorussie, Danemark – Moldavie, Norvège – Ukraine)
- Des rapports permettant d'évaluer le temps de transit international et de réaliser une évaluation de bout en bout

Pour plus d'informations sur le nouveau système d'évaluation de la qualité de bout en bout, veuillez contacter Mme. Maire Lodi, Pla Responsable des Opérations de PostEurop. E: Maire.Lodi@posteurop.org



Ludmila Corceac, DG adjoint de Posta Moldovei : « Le développement du marché postal est essentiel pour la qualité des services. En raison des besoins croissants des consommateurs, il nous faut de nouvelles solutions permettant d'offrir des services de qualité. D'autre part, la qualité des services ne peut être améliorée que si elle est mesurée. L'utilisation d'une nouvelle technique d'évaluation permet aux participants d'obtenir des résultats plus précis, une qualité opérationnelle élevée qui minimise le facteur humain subjectif. C'est la première fois que nous disposons de résultats de bout en bout avec un pays doté d'une technologie d'évaluation de la qualité différente. »

Depuis février, SE « Posta Moldovei » échange des lettres tests avec Post Danmark et a obtenu des résultats plus qu'encourageants : 87 % de toutes les lettres tests ont été distribuées dans les délais normaux, à savoir le cinquième jour suivant la remise de la lettre à la poste. Afin d'obtenir ce résultat, les dispositifs d'envoi et les itinéraires ont été réexaminés afin d'inclure de nouveaux transporteurs et davantage de contrôles.

« L'impact positif sur la qualité des services dû à la mise en œuvre de ce projet a contribué à un meilleur service postal international avec le Danemark et d'autres pays », a ajouté Ludmila Corceac

Karsten Oebro, responsable des itinéraires pour Post Danmark, est du même avis : « Ce projet pilote est une excellente combinaison de deux systèmes issus d'IPC et de l'UPU, et d'un point de vue opérationnel, il est intéressant d'avoir la possibilité d'échanger les enregistrements des transpondeurs et d'analyser l'itinéraire des envois tests, même au sein des pays de transit, ce qui est au centre de notre travail quotidien en matière de qualité des services. »

POSTEUROP A PRÉSENTÉ SON NOUVEAU CERCLE ACTIVITÉS DE MARCHÉ LE 7 MAI 2013

PostEurop a organisé un Market Day le 7 mai 2013, lors duquel elle a annoncé la mise en place du Cercle Activités de Marché, qui remplace l'ancien Comité Marché. Les objectifs clés du Cercle Activités de Marché sont d'accroître la valeur des principales activités postales, de promouvoir l'innovation au sein du secteur postal, d'explorer de nouvelles opportunités de croissance et de mettre un forum d'échange à la disposition des Membres et des parties prenantes.

Plusieurs initiatives fructueuses auxquelles l'Association a participé ont été présentées lors du Market Day :

Le Projet Print Power : M. Ulbe Jelluma (Directeur marketing chez Print Power), a présenté la dernière campagne Print Power sur le courrier sensitif. Le projet consiste à créer un carnet de moleskine personnalisé orné d'une empreinte de main faite à la craie. Tous les participants se sont accordés sur la grande valeur du projet et sur le fait qu'il devait être soutenu autant que possible au niveau national et international.

EMIP (Plate-forme de l'Industrie postale européenne) : même si les Membres de PostEurop n'étaient pas très au fait de cette initiative, ils ont affirmé que cette plateforme constituait une excellente opportunité de mener des actions sectorielles communes, notamment en matière de lobbying. Il convient



de mentionner que PostEurop a récemment organisé un Cocktail de bienvenue pour l'EMIP dans ses nouveaux locaux, ce qui a permis aux parties prenantes de l'EMIP et à l'ensemble de l'équipe du siège de PostEurop de se rencontrer et d'échanger leurs idées sur l'avenir de la plateforme.

Le rapport final reprenant les résultats du Projet OPEC (observation de l'e-commerce postal) a été présenté via Skype par Jean-Philippe Ducasse (Ducasse Consulting Ltd.), qui a réalisé un sondage sur l'e-commerce auprès d'opérateurs postaux d'Europe centrale et orientale. Bien que cette étude ne couvre les tendances du marché que dans 19 pays membres (d'Europe centrale et orientale), les participants en ont conclu qu'il serait utile de réaliser des études similaires. Ces études devraient selon eux couvrir d'autres aspects également, tels que le partage des administrations postales à travers le marché mondial de l'e-commerce (national et transfrontalier).

Les activités du groupe de travail **Timbres et Philatélie** ont été présentées par Markku Penttinen, le Président de ce groupe de travail. Lors de sa présentation, Markku Penttinen a donné des exemples innovants de timbres réalisés avec la technologie

de la réalité virtuelle et augmentée, il a abordé les activités du marché en matière de timbres et de philatélie, ainsi que le développement des médias sociaux qui constituent toujours un outil puissant de promotion. Le lancement réussi du concours de timbres Europa de cette année a été mentionné et toutes les parties prenantes redoublent d'efforts pour promouvoir la campagne 2013, afin que ce concours jouisse de la reconnaissance qu'il mérite à travers l'Europe. .

Une session de remue-méninges a été organisée à la fin de la réunion, dans le but de nommer un Comité directeur pour le Cercle Activités de Marché, dont le rôle sera de planifier les activités du cercle et donc de sélectionner des thèmes intéressants pour ses membres.

Pour plus d'informations sur le Cercle Activités de Marché ou pour vous impliquer au sein du Comité directeur, veuillez contacter M. Aleksander Kasabov. E: aleksander.kasabov@posteurop.org

GROUPE DE TRAVAIL FORMATION/ DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DU CDS

Les 5 et 6 juin derniers à Bruxelles, le groupe de travail Formation/ Développement des compétences du Comité de Dialogue Social du Secteur postal (CDS) a finalisé le projet financé par la Commission européenne (CE) intitulé « **Matching Skills and Jobs in the European postal sector: reflections of the European social partners** » (« Une meilleure adéquation entre les qualifications et les emplois proposés dans le secteur postal européen : réflexions des partenaires sociaux européens ») et réalisé en 2012-2013

Ce projet avait pour but d'analyser dans quelle mesure les emplois proposés par le secteur et les compétences des candidats potentiels sont compatibles, notamment dans les nouveaux secteurs d'activité tels que les services financiers, les assurances

et les services numériques, en plus des activités postales plus « traditionnelles », comme la livraison et le tri. Environ 50 experts ont participé à l'atelier technique sur la formation, l'organisation, les TIC et les relations sociales. Les participants étaient issus de 23 pays européens et comptaient parmi eux des représentants de PostEurop, d'UNI Europa et des intervenants de haut niveau de la CE.

Lors de cet événement, une étude finalisée par des experts externes et dont l'objectif était de mieux comprendre l'adéquation entre les qualifications et les emplois proposés dans le secteur postal et de déterminer quelles tendances seront observées à l'avenir, a été présentée et débattue. Cette étude reposait sur des questionnaires distribués aux opérateurs et aux syndicats postaux. Des réunions ad hoc par téléconférence entre des experts externes, des experts d'entreprises et de syndicats en matière de formation et de recyclage ont permis de récolter des informations plus précises et de communiquer les meilleures pratiques aux participants.

Les bonnes pratiques échangées parmi les experts ont permis à tous les participants de réfléchir aux éventuelles tendances futures qu'ils devront prendre en compte pour faire davantage correspondre les

qualifications et les emplois proposés. Ils se sont surtout concentrés sur la certification des compétences et sur le rôle des partenaires sociaux.

Le groupe de travail Formation/ Développement des compétences du CDS mènera une réflexion sur les résultats de cet atelier et abordera ces thèmes particuliers plus en profondeur dans le cadre du prochain programme de travail pour 2013-2014.

Le rapport final du projet sera bientôt finalisé et comprendra un livret reprenant les principaux documents de l'événement. La publication est prévue pour après les vacances d'été.

Pour consulter les présentations données lors de l'atelier, ainsi qu'un résumé de l'événement, veuillez vous rendre sur le site Internet du CDS : www.postsocialdialog.org.

Pour plus d'informations sur le CDS, veuillez contacter par courriel M. Barbaro Francesco Costa. E: costab@posteitaliane.it ou Mme. Margaux Meidinger E: margaux.meidinger@laposte.fr

PUBLICATIONS DE POSTEUROP SUR LA RSE À L'ATTENTION DU PUBLIC

Au cours des derniers mois, le Cercle Activités de Responsabilité sociale des Entreprises (RSE) a travaillé à la mise en œuvre de deux initiatives importantes visant à promouvoir le rôle clé de PostEurop et de ses membres envers les communautés.

Le Cercle a créé une brochure sur les pratiques relevant de la RSE, intitulée « The postal sector, leading the way in Corporate Social Responsibility » (« Le secteur postal, leader en matière de responsabilité sociale des entreprises »). Cet important outil de communication permet aux opérateurs postaux de présenter à des



parties prenantes internes et externes du secteur des pratiques concrètes qu'ils ont adoptées dans le domaine des ressources humaines, des relations sociétales et de l'environnement. Ce premier numéro a remporté un franc succès : plus de 20 Membres de PE ont contribué à cette publication, ce qui a permis de rassembler environ 40 bonnes pratiques nationales.

Par la suite, un bulletin d'information thématique intitulé « Post & You » (« La poste et vous ») sera publié et reprendra

des brèves sur l'évolution de la RSE au sein de la législation européenne et au niveau sectoriel. L'objectif de ce bulletin d'information est de tenir les Membres de PostEurop informés des principaux événements qui auront un impact sur le secteur, ainsi que des initiatives clés prises par les divers opérateurs postaux. Il sera publié chaque trimestre et destiné à tous les experts de PostEurop intéressés par cette thématique. Le Cercle RSE a l'intention de lancer officiellement ces deux initiatives au cours de la prochaine Assemblée générale de PostEurop. Lors de cet événement, la brochure et le bulletin d'information sur la RSE seront distribués à tous les participants.

Afin d'obtenir une copie de la brochure et du bulletin d'information « Post & You » de PostEurop sur la RSE, veuillez contacter Mme. Nathalie Ganzel. E: nathalie.ganzel@laposte.fr

PROJET SAFEPOST



En avril 2013, les réunions des partenaires et du Comité du Projet SAFEPOST se sont tenues à Lisbonne au Portugal. La réunion du Comité du Projet SAFEPOST, présidée par le Chef des projets de PostEurop, M. Antonino Scribellito, s'est tenue le 24 avril 2013. Le 6 juin 2013, PostEurop a également organisé une réunion du groupe de travail du projet SAFEPOST au Siège de l'Association.

Le Comité du projet est l'organe chargé de s'assurer de la bonne exécution de ce projet. Le 25 avril 2013, une réunion du Forum des partenaires du projet SAFEPOST a été organisée. Le Forum des partenaires est l'organe de décision ultime du consortium et il réunit tous les partenaires du projet. Les réunions du Comité du projet et du Forum des partenaires seront organisées une fois par an.

Le groupe de travail Projet SAFEPOST a été créé au sein de la transversale Sécurité et procédures douanières de PostEurop.

Le groupe de travail Projet SAFEPOST servira de plateforme commune pour les Membres de PostEurop qui pourront ainsi soutenir la mise en œuvre du projet. L'objectif de ce nouveau groupe de travail est de rassembler les Membres de PostEurop participant au projet, ainsi que les organismes souhaitant prendre part à la mise en œuvre de ce dernier en tant que partenaire associé du soumissionnaire (PostEurop), afin de contribuer à la bonne exécution du projet conformément à la stratégie de



PostEurop.

La réunion de lancement du groupe de travail Projet SAFEPOST a réuni 15 Membres de PostEurop (UE et AELE) : Hellenic Post, Iceland Post, La Poste, Correos y Telégrafos, bpost, Eesti Post, AB Lietuvos paštas, Posta Romana, Posta Slovenije, Latvijas Pasts, Poczta Polska, Česká Pošta, CTT - Correios de Portugal, PostNL et Bulgarian Posts. Au total, 20 participants ont affirmé souhaiter rejoindre le groupe de travail et participer aux futures réunions, dont d'autres membres de PostEurop, tels que Swiss Post, Malta Post et An Post, mais ces derniers n'ont malheureusement pas pu participer à la réunion.

Pour plus d'informations sur SAFEPOST, veuillez contacter M. Antonino Scribellito, Chef des projets de PostEurop. E-mail: antonino.scribellito@posteurop.org



PROJET « METTRE EN PLACE UN SERVICE POSTAL DE QUALITÉ À L'ÈRE NUMÉRIQUE »

Les première et deuxième séances d'écoute du projet « Mettre en place un service postal de qualité à l'ère numérique » du CDS se sont tenues le 25 avril 2013 à Paris (France).

Le 25 avril, la première et la deuxième séances d'écoute du Comité de Dialogue Social du Secteur Postal sur le projet « Mettre en place un service postal de qualité à l'ère numérique » ont été organisées à Paris. Ce projet financé par la CE vise à analyser plus en profondeur quelques initiatives significatives lancées par des opérateurs et des syndicats postaux sur des thèmes clés, afin que tous puissent en tirer des enseignements.

Le premier séminaire a rassemblé plusieurs représentants d'employeurs et de syndicats originaires d'Allemagne, de France, d'Autriche, de Suède, du Royaume-Uni et d'Espagne. Il a permis aux participants d'échanger des informations sur deux thèmes principaux : « Les principaux défis du secteur aujourd'hui » et « L'organisation du travail dans le secteur de détail ».

Lors de la séance organisée dans la matinée, les employeurs et les syndicats ont pu échanger leurs points de vue avec un consultant externe, Input Consulting, sur ce que les partenaires sociaux européens considèrent comme les principaux défis actuels du secteur postal.

La séance de l'après-midi était dédiée à l'organisation des bureaux de poste, avec des témoignages intéressants d'employeurs et de syndicats français, espagnols et autrichiens. Les participants ont également pu assister à une visite guidée des bureaux de La Poste, afin de replacer tous ces



éléments dans leur contexte.

Dans le cadre de ce projet, quatre séances supplémentaires sont prévues en septembre-octobre 2013. Une conférence de clôture sera également organisée avec tous les participants en novembre 2013.

Pour plus d'informations sur le projet du CDS, veuillez contacter M. Antonino Scribellito, le Chef de projet de PostEurop. E-mail: antonino.scribellito@posteurop.org



LES MEMBRES DE POSTEUROP SE METTENT AUX MÉDIAS SOCIAUX

« Aujourd'hui, les médias sociaux font partie de la vie quotidienne et les associations ne peuvent pas se permettre d'ignorer cette tendance en pensant qu'elle ne s'applique pas à leurs activités », Kellen Europe, Rapport annuel 2013

L'influence croissante des médias sociaux

Les médias sociaux constituent un élément incontournable des stratégies de communication à l'heure actuelle. Que nous le voulions ou non, de plus en plus de conversations et de micro-communautés convergent vers les plateformes de médias sociaux partout dans le monde. Elles servent de moyen de communication aux individus, aux organisations et aux associations. Il s'agit du support en vogue, de l'endroit où les choses peuvent bouger. Le contrôle, la construction d'un réseau solide, l'interactivité et la mise en place d'une plateforme officielle pour diverses annonces ou nouvelles en fonction des besoins font partie des possibilités offertes par les outils des médias sociaux.

Le large éventail de médias sociaux permet aux utilisateurs de choisir la plateforme qui convient le mieux à leurs besoins. Linked-In constitue la plateforme idéale pour mettre en place un réseau professionnel et Facebook est un bon outil pour partager des contenus, établir des relations et rassembler/créer/renforcer une communauté autour d'une thématique particulière. Twitter



permet de publier des messages brefs et percutants à l'intention d'un public mondial. Nous pouvons également mentionner Pinterest, Instagram ou YouTube, d'importants supports de diffusion d'images et de vidéos.

Nos parties prenantes utilisent les médias sociaux

De hauts fonctionnaires, dont des membres du Parlement, des commissaires européens et des membres du Conseil européen, utilisent les plateformes de médias sociaux pour atteindre le public et la presse. Les conversations thématiques rendues possibles grâce aux « Hash Tag » (#) sont utilisées par de

débattre de certains sujets.

Nos Membres et les médias sociaux

Les Membres de PostEurop ne sont pas en reste lorsqu'il s'agit d'utiliser

98% de nos Membres sont sur Facebook
54% de nos Membres sont sur Twitter
58% de nos Membres sont sur LinkedIn
54% de nos Membres sont sur d'autres plateformes de médias sociaux, telles que Pinterest, YouTube, Instagram, etc

69% des eurodéputés utilisent régulièrement les réseaux sociaux – Étude du Parlement européen (2011, Fleishman Hillard)

nombreuses personnalités pour lancer des discussions et parfois même

les médias sociaux. Voici quelques chiffres basés sur une étude interne que nous avons réalisée et qui donne un aperçu de la manière dont les médias sociaux font aujourd'hui partie des activités de nos Membres.

> Suite à la page 16

LIENS UTILES

Communication de la CE sur l'e-commerce et autres services en ligne (2012)

ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communications/2012/index_en.htm

CA- Michel Barnier

ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/

Projet LDV

ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/ldv_en.htm

PostEurop

www.posteurop.org

Projet SAFEPOST

www.safepostproject.eu

Dialogue social

www.postsocialdialog.org

UPU

www.upu.int



www.posteurop.org

Rédigé, édité et produit par PostEurop
 Rédactrice en chef: Cynthia Wee
 Co-rédacteur : Jonathan Bemba
 Traductrice : Noella Thibaut
 Contributions: Waqas Ahsen, Sissel-Elin Bakkeby, Jonathan Bemba, Barbaro Francesco Costa, Elena Fernández, Jean-Paul Forceville, Nathalie Ganzel, Athina Georgiou, Denis Joram, Aleksandar Kasabov, Finn Kristiansen, Maire Lodi, Margaux Meidinger, Wolfgang Pickavé, Bruno Sattler, Antonino Scribellito, Botond Szebeny, Joost Vantomme

© PostEurop 2013

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

> Suite de la page précédente

Cette étude suscite d'autres questions, telles que :

- Est-il nécessaire d'élaborer une stratégie distincte pour les médias sociaux ?
- Qui gère cette stratégie ?
- Dans quelle mesure est-il important de suivre certaines lignes directrices lors de l'utilisation des médias sociaux ?
- Comment mesurer l'efficacité des outils offerts par les médias sociaux ?

Nous pouvons en apprendre beaucoup de chaque membre et de nouveaux horizons restent à explorer.

Les médias sociaux sont tout aussi importants pour PostEurop, dans la mesure où ils permettent de renforcer les liens entre l'Association et ses parties prenantes. PostEurop est actuellement présente sur quelques plateformes de médias sociaux, dont LinkedIn, Facebook, Twitter et Tumblr.

Le nouveau site Internet de PostEurop, en ligne depuis le 1er septembre 2013, présente diverses fonctionnalités en matière de médias sociaux qui permettent d'améliorer l'interconnectivité, de valoriser les partages de contenus et d'échanger des informations au sein de la communauté postale. Venez visiter notre nouveau site Internet et faites-nous savoir ce que vous en pensez !



Pour plus d'informations sur la communication chez PostEurop, veuillez contacter Mme. Cynthia Wee, Responsable de la Communication chez PostEurop. E: cynthia.wee@posteurop.org.

PostEurop est aussi sur les médias sociaux. Rejoignez-nous sur :

LinkedIn: www.linkedin.com/company/posteurop

Facebook: www.facebook.com/posteurop

Twitter: twitter.com/PostEurop

Tumblr: posteurop.tumblr.com

Infos & Souscription sur : www.posteurop.org