



## Les solutions électroniques avancées jouent un rôle important au sein des postes



Le monde évolue à toute allure et la technologie joue désormais un rôle de premier rang dans l'amélioration du mode de vie des humains. Cette transformation affecte les entreprises postales qui en sont venues à accepter d'utiliser les TI (Technologies de l'Information) dans le cadre de leurs activités postales et de configurer la nature même des Postes (indépendamment de la conservation de leur statut d'intermédiaires de confiance) de manière à les ouvrir véritablement au monde numérique.

Le Forum Solutions électroniques de PostEurop a été créé il y a quelques années pour analyser les derniers développements en matière de technologie de la communication et étudier comment ils pouvaient continuer à développer, améliorer et renforcer l'efficacité des processus pour les Membres de manière constructive. Le forum de cette année, intitulé « **Advanced IT as Strategic Tool in the New Postal Business** » (des TI avancées en tant qu'instrument stratégique pour le nouveau monde postal), s'est tenu le 4 juin 2014 à Riga, en Lettonie, organisé par Latvijas Pasts, et a permis d'aborder certains aspects clés de la façon dont les nouvelles découvertes technologiques peuvent faire leur chemin dans le monde postal. Le Forum a également permis d'explorer le rôle crucial des TI avancées au sein des organisations postales.

> Suite page 3

### PROCHAINEMENT

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

Pour en savoir plus, veuillez contacter notre Assistante de Direction par courriel [administration@posteurop.org](mailto:administration@posteurop.org)



### INNOVER AUJOURD'HUI POUR PRÉPARER DEMAIN

Le Business Forum de PostEurop se tiendra à Saint-Marin pendant l'Assemblée plénière.

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



### DANS CE NUMERO

• BREVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• ENTRETIEN SPÉCIAL	5
• AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES	6
• OPÉRATIONS	7
• MARCHÉ	10
• RESPONSABILITÉ SOCIALE	10
• PROJETS EUROPÉENS	11
• REMERCIEMENTS	12

### PROCHAINES REUNIONS



- **23 SEPT** - Forum Frais terminaux de PostEurop, Saint-Marin
- **23 SEPT** - Réunion du Comité directeur Reims, Saint-Marin
- **23-25 SEP** - Assemblée plénière & Business Forum de PostEurop, Saint-Marin
- **23-25 SEP** - PostExpo 2014, Stockholm, Suède
- **14-15 OCT** - Conférence stratégique de l'UPU, Abidjan, Côte d'Ivoire
- **27 OCT - 14 NOV** - CA de l'UPU, Berne, Suisse

➤ Pour en savoir plus sur l'Association et ses activités, cliquez ici : [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## Éditorial



Chers Membres,  
Chers collègues,

Ce nouveau numéro de PostEuropNEWS vous donnera un aperçu du dernier Forum Solutions électroniques avancées (Forum SEA)

auquel j'ai eu le plaisir de participer. Si les solutions informatiques ont principalement servi à améliorer l'efficacité opérationnelle, elles jouent un rôle de plus en plus important et permettent aux opérateurs postaux de diversifier et d'accroître leur offre sur le marché pour répondre aux besoins croissants de leurs clients. Ce fut intéressant de constater tout le travail qui a déjà été accompli, et les nouvelles idées échangées lors du Forum permettront aux participants de développer encore davantage les activités de leurs entreprises respectives. Il semble également y avoir un nombre infini de sujets connexes résultant du développement continu de la technologie, en particulier dans les domaines de la robotique, des puces électroniques et de la programmation. Bien entendu, les questions éthiques continuent de nous hanter. Est-ce que cela creusera encore davantage l'écart entre les générations? Est-ce que tout le monde disposera des compétences nécessaires pour travailler avec les nouvelles technologies? Que nous réserve l'avenir?

Avoir le choix est également considéré comme un besoin moderne et c'est là tout l'objet de la campagne « Keep me posted EU » qui vous est présentée dans cette PENews. Depuis quelques mois, PostEurop s'est engagée dans un débat avec les parties prenantes d'EMIP, CEPI, FEPE et Intergraf ainsi qu'avec Royal Mail pour évaluer la possibilité d'organiser une campagne appuyant la liberté de choix des citoyens. Un article de cette édition est consacré à la première réunion du Comité directeur de la campagne qui s'est tenue en juillet.

Nous espérons que vous apprécierez cette PENews et attendons d'ores et déjà vos prochaines contributions.

**Cynthia Wee**

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

## Brèves

- **Innovation: La Poste mise sur les start-up françaises.** Pour faire face à la chute du volume du courrier, le groupe La Poste cherche à se diversifier et devient accélérateur de start-up. Le 26 mai 2014, la Poste a lancé Start'inPost, un accélérateur industriel au service de la démarche d'innovation du groupe. 4,8 millions d'euros ont été attribués à ce projet et son équipe avec pour objectif d'accélérer le développement de vingt-cinq start-up d'ici douze mois. Les thématiques concernées sont : le e-commerce, les services de proximité, les objets connectés et la confiance numérique.
- **Posta Slovenije signe un Protocole d'accord révisé avec l'Administration douanière de la République de Slovénie.** Alors que le premier était axé principalement sur la lutte contre le trafic de drogue, ce second Protocole d'accord prend en compte les principaux facteurs ayant un impact sur les inspections et procédures douanières actuelles, à savoir les violations de la législation douanière, en particulier le trafic de contenus interdits et de stupéfiants, la contrefaçon, le blanchiment d'argent et les violations des droits de propriété intellectuelle.
- **Itella ouvre une nouvelle route de commerce électronique transfrontalier vers la Russie.** Itella est en train de développer une solution de commerce électronique transfrontalier offrant aux entreprises une nouvelle porte pour la promotion, la vente et la livraison de leurs produits directement aux consommateurs russes. Itella et Balmuir ont déjà commencé à tester le service.
- **Poczta Polska (Poste polonaise) prépare une nouvelle solution de commerce électronique pour soutenir le développement des boutiques en ligne** En 2013, les envois réalisés par les boutiques en ligne ont représenté près de 25% du marché des colis en Pologne et Poczta Polska a traité près de 31% de ces envois. Toutefois, l'opérateur ne se limite pas seulement à l'expédition des colis et a décidé de profiter de la croissance rapide du commerce électronique pour proposer des services supplémentaires.



- **Partenariat entre Lietuvos paštas et CLEVY (société de transport et de logistique internationale) pour assurer la coopération avec Alibaba,** une des plus grandes entreprises de commerce électronique. Lietuvos paštas a conclu un accord de partenariat avec la société de transport et de logistique internationale CLEVY opérant en Chine. Cette dernière travaille notamment avec des sociétés telles qu'Alibaba Group Holding Ltd, l'une des plus grandes entreprises mondiales de commerce électronique, dont 60% des articles sont livrés en Chine.
- **A l'occasion de la Journée mondiale de l'Environnement des Nations Unies, Deutsche Post DHL a appelé ses 480 000 employés à agir en participant à des activités sur l'environnement et le climat.** Cette forme d'engagement n'est toutefois pas une activité ponctuelle: le programme GoGreen du Groupe lancé en 2009 vise l'amélioration de l'efficacité globale en matière d'émission de carbone ainsi qu'un service de transport neutre en carbone. Le 5 juin, les employés à travers le monde ont mis en œuvre des activités environnementales et caritatives spécifiques impliquant à la fois les clients et les partenaires.

> suite de la page 1

Le forum a débuté par un exposé de Markus Kuckelhaus de Deutsche Post DHL (DP DHL) sur la démarche d'« Innovation ouverte » et le battage publicitaire autour des « Big Data ». DPDHL consacre une part importante de ses activités à la recherche de tendances. Afin d'identifier les bonnes tendances, il est important pour DP DHL d'étudier le fonctionnement de la technologie dans la vie réelle et d'apprendre des autres industries tout en conservant un esprit innovateur. La gestion des gros volumes de données (« Big Data ») a rapidement été identifiée comme la principale tendance technologique du moment ; il s'agit d'un phénomène dont tout le monde parle mais auquel personne ne semble s'attaquer réellement. «L'avantage majeur de ce battage est que nous disposons d'un grand nombre de données pour commencer», a déclaré Markus. Ce concept pourra faire l'objet d'une analyse plus approfondie afin de le développer dans l'intérêt des clients et d'élaborer de nouveaux modèles commerciaux.

Le forum axé sur la technologie moderne a notamment permis à Matthew Sweeney de Flirtey (Australie) de partager par vidéoconférence depuis les États-Unis son expérience et ses connaissances relatives à un autre sujet d'actualité : les drones.

Pošta Slovenije, qui a investi dans les TI et a mis en place ses propres services de cloud computing (informatique en nuage), estime que ce domaine concurrentiel aura un impact sur les entreprises postales et leurs services bancaires, leurs ventes, leurs services de vente au détail, etc. Darja Murkovic Zigart a expliqué aux participants du Forum comment l'opérateur slovène a créé ses propres services de cloud computing en interne pour ensuite les ouvrir au public en tant que nouvelle offre de produits en Slovénie.

La reconnaissance d'objets à travers la technologie de la Réalité Augmentée (RA) est de plus en plus fréquente sur les produits postaux. Andris Brutans de LTD DPA (Lettonie) a présenté les projets menés en collaboration avec Latvijas Pasts sur l'utilisation de cette technologie dans les points de vente afin de réduire le

temps d'attente aux guichets.

Les gouvernements européens sont en train de numériser leurs processus et les cartes d'identité électroniques sont de plus en plus utilisées afin de faciliter l'administration publique. Postecom est une filiale de Poste Italiane axée sur le développement, la gestion et l'intégration d'Internet, de l'intranet et des services de certification électronique. Emiliano Vernini et Giovanni Brardinoni (Poste Italiane) ont partagé leur expérience en matière de gestion de l'identité numérique. Ils ont notamment présenté PostelD et son utilisation par les citoyens via différentes interfaces. Les dispositifs de sécurité constituent une partie extrêmement importante de l'identification électronique car ils permettent d'accroître la confiance dans son utilisation.

Allan Barrie a présenté le Programme Interconnect d'IPC sur le commerce électronique qui vise à permettre aux opérateurs postaux participants de fournir un accès progressif et coordonné aux marchés d'un réseau postal mondial de commerce électronique intégré. IPC et PostEurop travaillent en étroite collaboration afin de permettre une approche européenne au sein du programme.

João Manuel Melo, Président de longue date du Forum AES, a éclairé les participants sur la gestion de l'innovation au sein de CTT Correios de Portugal en donnant des exemples concrets de développement de produits et en soulignant l'importance du rôle des opérateurs postaux en tant qu'intermédiaires de confiance.

Tout au long du Forum SEA, les participants ont échangé des idées inspiratrices et identifié les principaux défis, notamment en matière de

réglementation. Diverses idées ont déjà été émises pour le Forum SEA de l'année prochaine.

## Business Forum de PostEurop à Saint-Marin – 24 et 25 Septembre 2014

Quelques-unes de ces idées ont déjà été développées et intégrées par João Manuel Melo aux préparatifs du Business Forum de PostEurop intitulé «**Innovater aujourd'hui pour préparer demain** » qui se tiendra à Saint-Marin les 24 et 25 septembre 2014. M. Melo prendra part à l'événement en tant que modérateur et partagera son expérience relative à CTT Correios de Portugal et en tant que président du Forum SEA.

Le Business Forum vise à donner aux Membres un aperçu des futures tendances technologiques et de consommation. Ce Forum sera l'occasion d'explorer les tendances susceptibles d'influencer directement les activités de livraison de courrier et de colis ainsi que de comprendre comment certains opérateurs postaux abordent le défi actuel de l'innovation.

### À qui s'adresse-t-il?

**À tous les cadres seniors responsables du Développement stratégique, commercial et marketing ainsi que ceux en charge de l'innovation et du développement.**

Pour en savoir plus sur le Forum SEA et le Business Forum veuillez contacter M. João Manuel Melo, président du FSEA  
E:joao.m.melo@ctt.pt



## NOUVEAUX VISAGES

Quelques changements sont intervenus au sein de l'organisation générale de PostEurop. Voici un aperçu des nouvelles nominations dans les divers domaines d'activité de l'Association.

### Cercle Activités de Marché (CAM)

M. Marjan Osvald de Pošta Slovenije d.o.o. (Slovénie) a été nommé Président du Cercle Activités de Marché (CAM) en remplacement de M. Jan Sertons de PostNL (Pays-Bas). Titulaire d'une Licence en Économie (Commerce extérieur) de l'Université de Maribor, Marjan est le Directeur du Département Courrier international de Pošta Slovenije depuis 2007. Il est en charge de la gestion quotidienne des opérations logistiques et postales internationales, des opérations douanières, de la comptabilité internationale, de la gestion des ventes internationales, du développement commercial, de l'amélioration de la qualité de service et de la gestion de projets. Marjan Osvald est également membre du Conseil d'administration de PostEurop.



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



Mlle Mitra Qurban de Deutsche Post DHL (DPDHL, Allemagne) a été nommée Présidente du Groupe de Travail Législation sur le transport et les services financiers, en remplacement de Mme Véronique Corduant qui a quitté DPDHL. Mlle Qurban a rejoint le Département de politique publique et de responsabilité sociale de DPDHL en 2011. Elle y occupe actuellement le poste de Directrice de la Politique publique et est chargée des affaires liées au transport, à la logistique et à la politique environnementale. Elle représente également DPDHL au sein des Instituts du transport routier et ferroviaire et de l'organe consultatif pour une logistique durable de CLECAT (l'Association européenne pour l'expédition, le transport logistique et les services douaniers).

M. Leen van de Weert de PostNL (Pays-Bas) a été nommé Président du Groupe de Travail Protection des Données du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE), en remplacement de M. Axel Lefèbvre qui a quitté bpost. Leen a consacré toute sa carrière à l'opérateur postal hollandais. Il y a fait ses débuts en 1980 comme stagiaire du Département des Affaires postales internationales et occupe actuellement le poste de Conseiller juridique en affaires publiques depuis 2006. Il est chargé de gérer les questions sensibles et les contacts avec l'autorité de surveillance nationale, le lobbying sur les organismes gouvernementaux, les municipalités et la fédération des employeurs et agit comme conseiller juridique en matière de réglementation commerciale. M. van de Weert a également pris part aux activités du Groupe de Travail 751 du CCEP de l'UPU.



Le Groupe de Travail Protection des données se félicite de la nomination de sa nouvelle Vice-présidente, Mme Alexandra Jaspas de bpost (Belgique). Alexandra occupe le poste de Conseillère juridique à bpost depuis 2005 et s'occupe plus particulièrement des questions de propriété intellectuelle, de commerce électronique, des pratiques commerciales et de la protection des données. Avant de rejoindre bpost, Alexandra a travaillé comme associée du Département informatique et de propriété intellectuelle chez Linklaters Bruxelles et a été membre du barreau de Bruxelles.

### Cercle Activités opérationnelles (CAO)

Jørgen Fischer de PostDanmark a été nommé Vice-président du Groupe de Travail Réseau de Bureaux de poste. M. Fischer est responsable des comptoirs postaux à PostNord Danmark. Il a débuté sa carrière professionnelle à Post Danmark en 1981 et a joué un rôle majeur dans le développement et l'organisation des ventes. Il a notamment supervisé l'adaptation de l'organisation des ventes aux petits et moyens clients, qui a abouti à la création du premier centre d'appels en 2003. Il est actuellement en charge des contrats avec les chaînes de magasins, de la satisfaction des clients, des points de levées et de dépôt du courrier, des services, des normes et de la qualité.



> Suite de la page 4

## Cercle RSE

Daniel-Sebastian Mühlbach d'Österreichische Post (Autriche) est le nouveau Vice-président du Groupe de Travail Environnement et remplace désormais Soren Boas de Post Danmark (Danemark). Daniel-Sebastian est en charge de la Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) à Österreichische Post AG depuis septembre 2013. Avant cela, il a occupé les fonctions de consultant pour PE International, d'Assistant au sein du Groupe Développement durable et Environnement de l'Institut d'Études européennes de la VUB (Université de Bruxelles) et d'Assistant au sein du Département changement climatique et services de développement durable d'Ernst & Young.



## Siège de PostEurop



António Manuel Amaral a rejoint PostEurop en tant que nouvelle personne de soutien aux activités de marché et d'intelligence et remplace désormais Aleksandar Kasabov qui est rentré en Bulgarie. Le rôle principal d'António sera de fournir un soutien permanent au Cercle Activités de Marché (CAM); il se verra également confier la gestion et la mise en valeur des questionnaires et de la base de données d'intelligence et sera chargé de collecter des informations actualisées relatives au marché postal. António est portugais et a passé les huit dernières années au sein de CTT Correios du Portugal. De 2008 à 2012, il a géré le département des études stratégiques et de l'intelligence sur le marché au sein de CTT Correios de Portugal. De 2012 à juin 2014, il a exercé les fonctions de contrôleur de gestion de la filiale CEP espagnole de CTT Correios à Madrid, Tourline Express Mensajeria SLU.

## La liberté de choix des citoyens

**Au niveau de l'UE et au cœur du processus d'élaboration politique, la stratégie numérique vise à aider les entreprises et les citoyens européens à tirer le meilleur parti des technologies numériques. Un des principaux objectifs est d'accroître l'utilisation régulière d'Internet à travers l'Europe. S'il est vrai qu'Internet a apporté confort et opportunités à des millions de citoyens européens, et en particulier dans le domaine du commerce électronique, il est aussi principalement à l'origine du passage du courrier transactionnel favorisant la consommation de papier au courrier électronique.**

De plus en plus d'entreprises et d'institutions gouvernementales à la recherche d'opportunités sur la plateforme numérique amènent souvent les clients à choisir d'utiliser les supports numériques. Dans certains cas, ces clients sont encouragés à opter pour une communication sans papier et se voient même obligés de payer pour pouvoir continuer à utiliser le papier sans avoir eu le choix entre la facturation numérique ou

papier.



### Keep Me Posted UK

L'année dernière au Royaume-Uni, un groupe de représentants de près de quarante organismes de bienfaisance, groupes de consommateurs et entreprises se sont unis dans le cadre de la campagne «Keep Me Posted» au Royaume-Uni, à laquelle Royal Mail a pris part afin de défendre le droit des consommateurs de choisir la façon dont ils reçoivent leurs informations financières importantes contenues dans les factures et le courrier provenant des banques, des sociétés de services publics, des sociétés de médias et d'autres fournisseurs de services. La campagne a connu un grand succès au Royaume-Uni et a reçu l'appui d'autres

organismes de bienfaisance, de groupes de pression et de politiciens qui partagent l'intérêt de ces groupes à interpeller leur Parlement. Cette initiative a permis d'attirer l'attention des médias et de sensibiliser le public sur la question.

### Ailleurs en Europe

À mesure que les institutions gouvernementales et les entreprises se tournent de plus en plus vers le numérique, la réglementation commence également à changer ailleurs en Europe.

En Autriche, la poste autrichienne a participé à une campagne de protection des consommateurs qui a permis de modifier l'article 100 de la loi sur les télécommunications de 2012 qui stipule désormais que «Les frais d'abonnement seront présentés sous la forme d'une facture détaillée à moins que l'abonné ne s'y oppose. À sa demande, l'abonné aura la possibilité de recevoir gratuitement la facture détaillée sur papier». La Poste autrichienne a lancé une nouvelle campagne de sensibilisation et d'information des consommateurs sur leur liberté de choix.

>Suite page 6

> Suite de la page 5

De même, en France, l'organisation française de consommateurs « 60 millions de consommateurs - Institut national de la consommation » a mené une campagne similaire qui a abouti à l'adoption, le 31 décembre 2013, d'un décret visant à imposer aux opérateurs de téléphonie et aux fournisseurs de services Internet l'obligation de fournir aux clients une version papier de leur facture sur simple demande.

Ce ne sont là que deux exemples parmi d'autres campagnes ayant eu une influence positive sur la réglementation.

## Keep Me Posted EU



**THE CITIZEN'S  
RIGHT TO CHOOSE**

Inspirés par les campagnes du Royaume-Uni et d'autres du même genre, PostEurop, CEPI (Confédération des industries papetières européennes), FEPE (Fédération européenne des fabricants d'enveloppes), Intergraf (Fédération européenne de l'imprimé et de la communication numérique) et Royal Mail ont entamé des discussions en janvier dernier sur la mise en place d'une campagne similaire visant les Institutions européennes. « Keep Me Posted EU » a été définie et depuis lors, la campagne a été approuvée par le Comité Affaires de l'Union européenne et par le Conseil d'administration de PostEurop en juin.

Le 3 juillet 2014, le Comité directeur de KMPEU a tenu sa première réunion présidée par le Secrétaire général de PostEurop, Botond Szebeny. La campagne est soutenue par les groupes de consommateurs et les organismes de bienfaisance représentant les citoyens qui sont susceptibles d'être désavantagés par l'absence de choix ou ceux qui préfèrent tout

simplement la communication papier. À ce jour, la campagne a reçu le soutien de AGE Platform Europe ([www.age-platform.eu](http://www.age-platform.eu)), ANEC ([www.anec.org](http://www.anec.org)), FERPA ([ferpa.etuc.org](http://ferpa.etuc.org)), et de nombreuses autres organisations ont également manifesté leur intérêt pour l'initiative.

En parallèle, une étude de fond et un partage d'informations entre les partenaires sont également en cours. Un site de campagne informatif sera lancé dans les prochains mois. Les partenaires de KMPEU se réuniront à nouveau en octobre 2014.

Pour en savoir plus sur Keep Me Posted EU ou pour devenir un partenaire de cette campagne, veuillez contacter Cynthia Wee, Responsable de la Communication à PostEurop (E: [cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)) ou Antonio Amaral, Personne de soutien aux activités de marché et d'intelligence de PostEurop (E: [Antonio.Amaral@posteurop.org](mailto:Antonio.Amaral@posteurop.org)).

## Comité Affaires de l'union européenne



Le Comité Affaires européennes de PostEurop (CAE) s'est réuni le 15 mai 2014 sous la direction de Dirk Tirez et Koppány Matyasi, respectivement président et vice-président du CAE. Cette réunion, la première du nouveau cycle de présidence du CAE, a permis de reprendre les thèmes abordés lors

de la session stratégique de janvier 2014. Ce fut l'occasion de se pencher sur l'ensemble des questions réglementaires actuellement débattues au niveau européen dans le cadre des élections européennes.

La réunion du CAE a débuté par une mise à jour réglementaire, présentée par les présidents des différents groupes de travail du Comité. Les dossiers suivants ont été abordés:

- Les derniers développements en matière de **transport et d'énergie** ainsi que le 4e paquet sur le transport ferroviaire;
- La consultation publique de la CE relative à l'**exonération de TVA**;
- L'état d'avancement des négociations PTIC (TTIP) et ACS (TISA) (**OMC/AGCS**);
- La participation de PostEurop à la plate-forme de Cyber sécurité de la DG Connect ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre de la réglementation relative à la **sûreté**

aérienne;

- Les **Directives sur les marchés publics** et leur impact sur le secteur postal;
- Un point sur le processus législatif européen en matière de **protection des données**;
- L'adoption du cadre législatif relatif à l'**identification électronique** et l'impact attendu des règlements d'application dont la décision revient à l'Institut européen de normalisation des télécommunications (IENT);
- Les règles procédurales applicables aux cas d'aide d'état et le « nouveau » cadre **SIEG**;
- Un aperçu des récentes activités en matière de **normalisation**;
- Le statut de la nouvelle Directive sur les services de paiement et la réglementation relative aux commissions interbancaires appliquées aux transactions par carte bancaire.

> Suite de la page 6



Le deuxième point à l'ordre du jour du CAE était l'état d'avancement de la **Feuille de route de la CE sur le commerce électronique**. **Wolfgang Pickavé** a donné un aperçu détaillé des principales activités dans le domaine du commerce électronique et a abordé les événements connexes de l'UE, notamment le Forum des Utilisateurs postaux, le séminaire de la Commission européenne sur la feuille de route et l'étude WIK sur la livraison des colis et le commerce électronique.

Ensuite, **Michael Hogg**, Directeur des Affaires publiques à Royal Mail, a été invité par le CAE à présenter la campagne «Keep Me Posted» développée au Royaume-Uni et axée sur la liberté de choix des consommateurs entre la communication papier et numérique. Il a expliqué que la campagne «pro-choice» avait obtenu un grand soutien politique et une importante couverture médiatique. Les membres du CAE ont approuvé à l'unanimité la proposition de campagne européenne «Keep me posted» présentée par **Cynthia Wee**.

**Cynthia Wee** a ensuite présenté les grandes lignes de l'événement du Parlement européen qui devrait se tenir dans le courant du second semestre de l'année. Les responsables du

CAE se sont accordés sur le besoin, à la suite des élections européennes, de présenter PostEurop et ses principales activités aux nouveaux membres du Parlement européen.

Enfin, **Botond Szebeny** a donné un aperçu des récentes activités de PostEurop, notamment le rôle et la participation de PostEurop au programme eCIP et en particulier la phase d'intégration des pays de la «Wave 3» et leur transition fructueuse dans le cadre du déploiement d'eCIP. Il a également évoqué les principales activités des autres Comités de PostEurop, le lancement du Concours de timbres EUROPA 2014 et le nouveau numéro de la Brochure et la Newsletter RSE.

Pour en savoir plus veuillez contacter  
Athina Georgiou,  
T: +32 2 761 9655  
E: athina.georgiou@posteurop.org

## Le CAO manifeste son engagement en matière de RSE et d'initiatives "vertes"

La réunion annuelle du Cercles Activités opérationnelles (CAO) s'est tenue à Kuressaare (Estonie) cette année. Ce fut l'occasion de lancer une nouvelle initiative, en présence du Maire, au cours de laquelle trois arbres ont été plantés dans les environs d'un bureau de poste et dans le parc historique de la ville. Les arbres ont été offerts par le CAO à Kuressaare, désignée «Ville amie des enfants» (par l'UNICEF) et Ville santé (par l'OMS). Le parrainage d'une telle activité reflète à la fois l'engagement du CAO et celui de PostEurop en matière de responsabilité sociale de l'entreprise ainsi que la volonté de l'Association de soutenir les projets «verts».



Pour en savoir plus sur le CAO veuillez contacter M. Jürgen Lohmeyer  
T: +49 2281823510  
E: j.lohmeyer@deutschepost.de



## Réunions des groupes de travail du CAO de PostEurop à Tallinn

Omniva (anciennement Eesti Post) a eu l'honneur d'accueillir une réunion conjointe des Groupes de Travail Qualité de Service, Opérations et Forum Réseau de Bureaux de Poste à Tallinn en mai dernier. Les membres de ces groupes se sont réunis dans la grande Bibliothèque nationale historique d'Estonie. Dans son allocution de bienvenue, M. Mait Sooaru, membre du Conseil d'administration d'Omniva, a notamment évoqué la baisse des volumes de courrier traditionnel de lettres ainsi que l'accroissement de l'échange de données numériques.

Le premier jour de réunion fut consacré à la qualité de service le matin, avec une session intitulée « La gestion quotidienne de la qualité de service », pour ensuite faire place l'après-midi à un séminaire axé sur les opérations et la vente au détail sur le thème de la « Séparation de la vente et de la livraison – avantages et meilleures pratiques ». Plusieurs présentations intéressantes ont été données, notamment par PostNord/Danemark, la Poste géorgienne, la Poste estonienne, Posta Moldovei et Pošta Slovenije.

La deuxième journée a commencé par des visites du bureau de poste principal d'Omniva, du centre de livraison et de plusieurs machines à colis nous donnant un aperçu de leur bon fonctionnement (Nuno Bettencourt, qui était juge cette fois, a reçu une « douce lettre » (chocolat) en J + 1 à la Packstation située à côté de son hôtel). Vint ensuite la réunion annuelle du Forum Réseau de Bureaux de Poste, durant laquelle Omniva a présenté son réseau de distribution actuel, et le Président du groupe, M. Bruno Sattler, organisa un séminaire intéressant sur la formation du personnel de vente au détail.

Près de 40 personnes représentant 24 pays ont participé et contribué à la réussite de cette réunion annuelle conjointe. Le temps était estival et le dîner du premier soir a fourni aux participants une nouvelle opportunité de partager leurs meilleures pratiques et d'échanger leurs idées. Omniva a été très heureuse d'accueillir un tel événement en collaboration avec PostEurop et d'accueillir tout le monde en Estonie!

**Mme. Katre Vahtra**  
Responsable des Projets  
Omniva

Pour en savoir plus sur le GT Qualité de Service, le GT Opérations et le Forum Réseau des Bureaux de Poste, veuillez contacter M. Finn Kristiansen (E: finn.kristiansen@posten.no), M. Ján Bojnanský (E: bojnansky.jan@slposta.sk) et M. Bruno Sattler (E: Bruno.Sattler@DeutschePost.de).

## Évaluation de Procédés : Organisation de plus grandes unités spéciales de livraison de JSC "Kazpost"

Une évaluation de procédés a été réalisée au sein de l'opérateur Kazakh JSC « Kazpost » en 2011. Une des propositions d'amélioration concernait l'optimisation de la livraison dans les grandes villes via la mise en place de plus grandes unités spéciales de livraison pour remplacer le service de livraison dans chaque bureau de poste. En juin de cette année, l'équipe des évaluations de procédés fut heureuse de découvrir comment cette proposition est appliquée sur le terrain.

Voici quelques meilleures pratiques de nos collègues de JSC « Kazpost ».

Dans 16 centres régionaux de la République du Kazakhstan, les services de livraison ont été optimisés et élargis et de plus grandes unités spéciales de livraison ont été créées, de façon à intégrer l'ensemble (ou une partie) des unités de livraison. Les facteurs ont également été transférés:

- Le nombre de bureaux de distribution est passé de 293 à 156
- Le nombre d'itinéraires de livraison est passé de 730 à 654

Résultats de l'optimisation des livraisons - Amélioration du contrôle du travail des facteurs (baisse de 26% des plaintes concernant la qualité de service des facteurs);

- Augmentation du pourcentage total d'enregistrement d'envois postaux dans le système;
- Réduction des normes de livraison des envois postaux en relation avec la livraison précoce des facteurs;
- Répartition des fonctions de réception et de distribution des envois postaux permise pour renforcer le contrôle au travail des agents de comptoirs postaux, tandis que les chefs de bureaux de poste sont occupés avec une activité particulière: la réception ou la livraison.



Almaty est une des 16 villes où de plus grandes unités spéciales de livraison ont été établies. Almaty est un vaste territoire de 324, 83 km<sup>2</sup>.

Elle compte 1,4 millions d'habitants (densité : 5000 habitants par km<sup>2</sup>). La plupart des institutions financières du pays y sont réunies (37 banques, 23 fonds de pension, 7 bureaux du gouvernement local, 8 comités fiscaux et plus de 20 tribunaux). Elle compte 8292 entités juridiques et 319 432 boîtes postales.

Les travaux en vue de l'intégration des unités de livraison d'Almaty sont toujours en cours. Cependant, il existe des difficultés à fusionner les unités de livraison des bureaux de poste en périphérie de la ville en raison

de l'augmentation des frais de déplacement. Ainsi, dans tous les cas, ces problèmes seront étudiés de près dans le but de rechercher des solutions optimales.

Les travaux d'équipe réalisés sur le service de livraison au sein de la branche de bureaux de poste de JSC "Kazpost" à Almaty ont permis d'obtenir les résultats suivants (en plus des résultats communs mentionnés ci-dessus):

- amélioration des normes de livraison;
- économie de coûts grâce à la réduction du nombre de trieurs;
- économie des coûts de transport;
- flexibilité des horaires de travail des unités de livraison des bureaux de poste (si le facteur est en vacances ou malade le travail de l'unité est réparti entre les autres facteurs et la zone de livraison est étendue).

JSC "Kazpost" poursuit actuellement ses actions visant à optimiser les services de livraison.

Il est prévu d'établir des unités de traitement et de livraison au niveau des branches régionales et de la ville en 2015.

### Saule Yegemberdyeva,

Directrice du département des affaires postales de JSC "Kazpost"

### Nadezhda Zaburina

Responsable du département opérationnel et organisationnel de l'unité des services postaux de JSC "Kazpost"

*Pour plus d'informations sur les Audits/Évaluations de procédés de PostEurop, veuillez contacter:*

**Mme. Maire Lodi**

+32 2 773 1194

[maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)



## Le Comité directeur du GT Timbres et Philatélie prépare ses activités futures

Après un Forum philatélique fructueux à Essen en mai dernier, le Comité directeur du GT Timbres et Philatélie s'est réuni à Bruxelles le 26 Juin 2014 pour discuter des prochaines activités du groupe. Ses membres ont examiné les commentaires positifs reçus sur le Forum philatélique et quelques idées ont été échangées afin d'améliorer les futurs forums philatéliques.



L'équipe a également abordé les remarques formulées par rapport au thème du concours EUROPA 2016 (« Pensez vert »). Il a été convenu que ses membres susciterait l'engagement des opérateurs postaux et présenteraient leurs idées lors de la prochaine réunion du Conseil d'administration de PostEurop en août.

La question des futurs thèmes EUROPA a également été abordée et des suggestions ont été formulées par les opérateurs postaux et classées dans les différentes catégories. La liste a été soumise à l'ensemble des membres du groupe de travail Timbres et Philatélie afin de s'assurer du choix du meilleur thème pour 2017 et 2018.

Le concours EUROPA en ligne a entre-temps été lancé avec succès le 9 mai 2014, Journée de l'Europe, et les votes sont de plus en plus nombreux. Le concours en ligne prendra fin le 31 août 2014 et les lauréats des deux concours seront proclamés lors de l'Assemblée plénière de PostEurop, le 24 septembre 2014, à Saint-Marin.

### Exposition de timbres EUROPA à l'exposition internationale Briefmarkenmesse d'Essen

Un tirage au sort a eu lieu lors de l'exposition spéciale de timbres EUROPA 2014. Trois gagnants ont reçu un petit cadeau en guise de remerciement pour avoir participé au tirage au sort.



## Concours de timbres EUROPA

Tandis que le Comité directeur s'est réuni au Siège de bpost, plusieurs experts philatéliques ont été invités à se réunir au Siège de PostEurop dans le cadre du troisième Prix du Jury EUROPA consécutif afin d'y désigner les lauréats. Ces derniers seront proclamés lors de la remise solennelle des Grands Prix de l'Art philatélique, en Belgique, le 20 septembre 2014, à l'hôtel de ville de Bruxelles.

Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Timbres et Philatélie, veuillez contacter Mme. Anita Häggblom, Présidente du GT  
E: [anita.haggblom@posten.ax](mailto:anita.haggblom@posten.ax)

## Responsabilité sociale des entreprises

La seconde édition de la Brochure de bonnes pratiques RSE est sur le point d'être publiée. Elle sera d'abord présentée à l'Assemblée plénière de PostEurop en septembre. Avec 54 bonnes pratiques recueillies auprès de 24 opérateurs européens, cette initiative est, une fois de plus, un grand succès. Outre le fait de souligner l'importance du bien être des employés pour les opérateurs postaux, elle reflète le dévouement continu du secteur dans toutes les questions sociétales ainsi que sa capacité d'innovation en matière d'environnement.

Afin de promouvoir davantage le dynamisme des opérateurs postaux qui ont contribué à l'élaboration de cette brochure, le CARSE (Cercle Activités de Responsabilité Sociale des Entreprises) a décidé de mettre en évidence trois pratiques « Coups de Cœur ». En effet, un opérateur par thème (Employés, Société et Environnement) sera récompensé lors de l'Assemblée plénière à Saint-Marin. Cette distinction vise notamment à récompenser la capacité d'innovation, le potentiel de transférabilité et la contribution à la bonne mise en œuvre des initiatives sélectionnées.



Pour en savoir plus sur la RSE, veuillez contacter Mme. Nathalie Ganzel, Vice-présidente du Cercle activités de RSE  
E: [nathalie.ganzel@laposte.fr](mailto:nathalie.ganzel@laposte.fr)

## Projet européen Leonardo da Vinci - Première visite multilatérale

La première visite multilatérale du projet européen « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal » s'est déroulée en France, du 19 au 21 mars. L'identification d'outils et de facteurs de stress étaient notamment à l'ordre du jour de la réunion.



Le stress au travail peut entraîner une augmentation de l'absentéisme, affecter le chiffre d'affaires, provoquer des accidents sur le lieu de travail et enfin, avoir un impact considérable sur la productivité. Certaines études internationales indiquent que le stress coûte de 3 à 5% du PIB à l'échelle mondiale. C'est pourquoi le développement d'approches préventives devient essentiel.

Le projet européen « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal » vise à identifier les principaux facteurs de stress et les solutions de formation en vue de promouvoir la prévention dans ce domaine. Les partenaires ont analysé onze outils d'évaluation et présenté les résultats du processus d'évaluation mis en œuvre dans leurs propres organisations, ce qui a permis d'établir une première cartographie des facteurs de stress. La Poste Suisse a donc présenté son programme de prévention « I feel good » ainsi que la formation sur l'apprentissage en ligne adressée aux cadres afin de les aider à détecter le stress de leurs collaborateurs. De même, Deutsche post AG a présenté l'outil PsyGA, développé en collaboration avec l'Université d'Aix-la-Chapelle, expliquant comment utiliser les outils d'évaluation tels que le WAI (Work Ability Index – Index d'aptitude au travail) et SALSA (Salutogenetic Subjective Work Analysis). ELTA et KEK ELTA S.A. ont ensuite dévoilé les résultats de leur questionnaire d'évaluation du stress élaboré en collaboration avec l'Université Nationale Capodistrienne d'Athènes, ainsi qu'une évaluation des besoins en matière de formation et de méthodologie.



Une autre partie de la visite était destinée à inspirer les programmes de formation innovants adressés aux directeurs opérationnels ou aux experts en ressources humaines déjà mis en œuvre au sein de certaines organisations. Ces cours sont conçus pour aider les managers à identifier les facteurs de stress dans leurs équipes et agir en amont afin de trouver très rapidement des solutions concrètes. Ce fut également l'occasion de découvrir l'Institut du Management, un nouveau programme lancé en janvier par Le Groupe La Poste. Cet Institut offre de nouvelles expériences d'apprentissage axées sur la dimension humaine et sur le développement des employés, tout en soutenant la gestion du changement pour aider ces personnes à développer leur qualité de vie au travail.

Sur le plan de l'équipement, la visite de la plate-forme de production de courrier à l'ouest de Paris fut l'occasion de tester de nouveaux outils de traitement visant à réduire la pénibilité du travail, et donc le également le stress au travail.

Étalé sur deux ans (2013-2015), le programme encourage le partage de « meilleures pratiques » sur le thème de la formation à l'identification et à la gestion du stress. Dans ce contexte, d'autres réunions de visites multilatérales auront lieu dans les pays partenaires : un séminaire en Grèce en octobre 2014, un séminaire en Suisse en janvier 2015 et la conférence finale en France en mai 2015.

Pour en savoir plus sur le programme de partenariat Leonardo da Vinci : « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal » veuillez contacter M. Antonino Scribellito, Responsable des Projets de PostEurop. E-mail: [antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:antonino.scribellito@posteurop.org) et Mme. Nathalie Ganzel E: [nathalie.ganzel@laposte.fr](mailto:nathalie.ganzel@laposte.fr)



## LIEN UTILES

Age Platform Europe  
[www.age-platform.eu](http://www.age-platform.eu)

ANEC  
[www.anec.org](http://www.anec.org)

Briefmarkenmesse Essen  
<http://www.briefmarkenmesse-essen.de/>

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

Deutsche Post DHL Future Trends  
[http://www.dpdhl.com/en/logistics\\_around\\_us.html](http://www.dpdhl.com/en/logistics_around_us.html)

Ferpa  
[ferpa.etuc.org](http://ferpa.etuc.org)

Keep Me Posted UK  
[www.keepmeposteduk.com](http://www.keepmeposteduk.com)



## POST EUROPE

Rédigé, édité et produit par PostEurop  
 Rédactrice en chef: Cynthia Wee  
 Editrice et Traductrice: Noella Thibaut  
 Contributions: Waqas Ahsen, Ségolène Bonnet, Nathalie Ganzel, Athina Georgiou, Anita Haggblom, Maire Lodi, João Melo, Margaux Meidinger, Jan Smedts, Antonino Scribellito, Dirk Tirez, Katre Vahtra

Crédits photos: Lietuvos Pastas

© PostEurop 2014

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

## État d'avancement du Projet SAFEPOST

La réunion du Projet SAFEPOST (Lot de Travail n° 6 –WP6- du Projet SAFEPOST) s'est tenue les 22 et 23 mai 2014 à Saragosse, en Espagne. En tant que coordinatrice du Projet SAFEPOST, PostEurop est chargée de la gestion du WP6 qui vise à organiser des démonstrations à grande échelle des solutions SAFEPOST afin d'évaluer la faisabilité et les avantages de l'approche du Projet. Cela facilitera l'acquisition de données en matière d'opérations postales, leur manipulation, leur échange, leur partage ainsi que le filtrage et l'optimisation de la chaîne de distribution. Le programme de ces démonstrations et la marche à suivre ont fait l'objet d'un débat approfondi. Un aperçu général des activités futures prévues dans le cadre du WP6 a ainsi été donné.



Le 25 juin 2014, M. Antonino Scribellito, Responsable des projets de PostEurop, a été invité à représenter le projet SAFEPOST lors de la 12e Conférence internationale de Petersberg sur « L'avenir des comptoirs postaux », au cours de laquelle le projet InPoSec figurait au programme de l'Association fédérale allemande de prestataires de services postaux. Le projet InPoSec de sécurité postale intégrée est un projet de recherche franco-allemand dont l'objectif principal est d'accroître la sécurité dans la chaîne logistique postale. Le projet suit les objectifs de subventions d'État du programme franco-allemand «Recherche pour la sécurité civile».

Le Forum annuel des partenaires du projet SAFEPOST et la réunion du Conseil d'administration du projet ont eu lieu à Reykjavik, en Islande, du 2 au 4 juillet 2014. Les deux journées de réunion des partenaires du Forum ont permis aux participants d'aborder plusieurs questions importantes. Chaque responsable de Paquet de travail (WP) a présenté le travail effectué jusqu'à présent ainsi que les prochaines mesures qui seront prises afin d'accomplir les tâches et produire des résultats de manière efficace. La réunion du Conseil d'administration du Projet, présidée par M. Antonino Scribellito le 4 juillet, a été fructueuse et d'importantes décisions ont été prises par rapport à chaque WP. La réunion a également permis de donner un aperçu général du Projet SAFEPOST et d'en évaluer le bon déroulement.

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



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