

PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec l'industrie postale

JUIN 2015



DANS CE NUMÉRO

- > Relever le défi du marché unique numérique (p. 5)
- > Entretien exclusif avec M. Andreas Gregoriou, Directeur général de Cyprus Post (p. 8) *www*
- > Le Commerce électronique au centre des activités (p. 11)

DANS CE NUMÉRO

- | | |
|---|---|
| <p>03 ÉDITORIAL</p> <p>07 L'ASSOCIATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inge van den Bulk • Cyprus Post: bien plus qu'il n'y paraît <p>11 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • GT Livre vert sur le commerce électronique <p>12 OPÉRATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Journées du CAO et du MAC • Forum Réseau des Bureaux de Poste au Luxembourg • Forum Frais terminaux <p>19 MARCHÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timbres EUROPA 2016 « Pensez vert » • Concours du meilleur timbre EUROPA 2015 • Campagne Keep Me Posted EU | <ul style="list-style-type: none"> • Réseau d'intelligence <p>23 RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE</p> <p>23 COMMUNICATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Snapshot » de PostEurop <p>25 PROJETS EUROPÉENS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programme Leonardo da Vinci • Projet SAFEPOST • UPU-PostEurop • Conférence régionale de l'UPU <p>28 NOUVELLES DES MEMBRES</p> |
|---|---|

Rédigé, édité et produit par PostEurop

Rédaction : Cynthia Wee

Édition et traduction : Noëlla Thibaut

Contributions: Rose Abela, Waqas Ahsen, Antonio Amaral, Svetlana Avaqova, Sergey Dukelskiy, Natalia Efremova, André Feio, Nathalie Ganzel, Andreas Gregoriou, Maire Lodi, Margaux Meidinger, Nicoleta Micu, Wolfgang Pickavé, Bruno Sattler, Antonino Scribellito, Aldona Tyczynska

Crédits photos: Österreichische Post (couverture), Jersey Post (p. 11, p. 18), SwissPost (p. 24)

© PostEurop 2015

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

Infos et souscriptions sur: www.posteurop.org/subscribe

ÉDITORIAL



Chers Membres,
Chers Collègues,

Vous avez probablement déjà pu découvrir notre toute nouvelle publication mensuelle « PostEurop Snapshots » consacrée à l'actualité de l'association. Nous avons reçu un retour très positif de nos lecteurs sur cette publication qui leur permet de se tenir informés de nos activités, au-delà des nouvelles publiées quotidiennement sur le site de PostEurop.

Dans le même temps, nous avons revu le contenu et la fréquence de publication de notre PostEuropNews afin d'éviter toute redondance avec d'autres publications et de mieux répondre aux attentes de nos lecteurs. Cette édition remaniée contient une série d'articles portant sur les activités du premier semestre de 2015, avec des mois d'avril et de mai particulièrement chargés.

À l'évidence, le nombre croissant d'activités de l'Association relatives au commerce électronique ne fait que refléter l'environnement réglementaire actuel et les besoins croissants du marché dans ce domaine. La question des paquets est traitée parallèlement à celle du courrier à PostEurop.

La contribution de PostEurop à la campagne Keep Me Posted EU commence à porter ses fruits avec un total de 15 MPE ayant choisi d'y prendre part. Les timbres EUROPA connaissent une popularité toujours grandissante, notamment avec le lancement du concours EUROPA en mai et l'annonce du lauréat du concours de l'émission EUROPA conjointe de 2016 sur le thème de l'écologie en Europe. Le Cercle activités de RSE a entamé sa troisième collecte de meilleures pratiques RSE qui seront reprises dans sa prochaine publication.

Enfin, dans le cadre de la préparation de notre prochaine Assemblée plénière qui se tiendra à Chypre en octobre 2015, nous avons profité de l'entretien que nous a accordé Andreas Gregoriou, Directeur général de Cyprus Post, pour lui demander de nous présenter l'opérateur hôte de cette année.

Nous vous souhaitons une agréable découverte de cette nouvelle édition de notre PostEuropNews.

Cynthia Wee
Responsable de la Communication
cynthia.wee@posteurop.org

> Plus d'informations sur l'Association et ses activités sur www.posteurop.org

« Il n'a jamais été plus facile qu'aujourd'hui pour les clients d'envoyer des colis en Europe »

Moya Greene, PDG du Groupe Royal Mail

D« Les prix de livraison sont essentiellement fixés par le marché et reflètent les caractéristiques de la livraison de colis dans les différents pays»

Frank Appel, PDG de Deutsche Post DHL



ARTICLE

Relever le défi du marché unique numérique

Contribuer à l'économie européenne

Alors que la nouvelle Commission européenne prenait ses fonctions après les élections, la stratégie pour un marché unique numérique, conduite par le Vice-Président de la CE Andrus Ansip et le Commissaire Günther Oettinger, a tout de suite créé le buzz autour de ce qui est apparu comme une des principales priorités de la Commission. Il est bien connu que la Commission plaide pour une société plus numérique permettant de s'assurer que l'Europe ne se retrouve pas à la traîne sur le plan international à l'ère de l'Internet.

La Commission a tenu plusieurs réunions et débats avec les différentes parties concernées par la nouvelle stratégie avant de publier sa Stratégie pour un marché unique numérique en Europe le 6 mai dernier. Les opérateurs postaux européens ont ainsi été invités à échanger avec la Commission sur ce sujet sous la coordination de PostEurop, notamment au cours d'une réunion cruciale qui s'est tenue le 16 avril 2015 entre les PDG de 21 opérateurs postaux européens, le Vice-Président de la CE Andrus Ansip et la Commissaire européenne Elżbieta Bieńkowska. Cette rencontre a permis d'aborder les questions de la mise en œuvre de l'initiative de l'industrie et de la tarification de la livraison transfrontalière de colis dans le cadre de la stratégie de la Commission pour un marché unique numérique.



(...) les participants ont convenu de poursuivre le dialogue fructueux entre la Commission et les opérateurs postaux !



Une livraison abordable

En réponse aux préoccupations soulevées par la Commission en matière de frais de livraison, les PDG des opérateurs postaux européens ont eu l'occasion d'exposer la situation actuelle de la concurrence sur le marché. La question des moteurs de la tarification des services de livraison de colis a tout particulièrement été soulevée. Il s'agissait de faciliter une meilleure compréhension de leur structure et des différents niveaux au sein de l'UE. « Les prix de livraison sont essentiellement fixés par le marché et reflètent les caractéristiques de la livraison de colis dans les différents pays », a expliqué Frank Appel, PDG de Deutsche Post DHL.

Une initiative de l'industrie en bonne voie

Durant le mandat de l'ancien Commissaire européen Michel Barnier, les Membres de PostEurop des 28 pays de l'UE ainsi que de la Norvège et de l'Islande ont lancé, ensemble, une initiative de l'industrie qui vise à améliorer l'interopérabilité et la qualité de la livraison transfrontalière, avec pour objectif principal de faciliter la croissance du commerce électronique en Europe.

Les hauts dirigeants des postes européennes ont eu l'occasion de donner aux Commissaires européens un aperçu des avancées majeures réalisées à ce jour dans ce domaine. Les citoyens et les entreprises, notamment les PME, profitent déjà des progrès réalisés. « Il n'a jamais été plus facile qu'aujourd'hui pour les clients d'envoyer des colis en Europe », a affirmé Moya Greene, PDG du Groupe Royal Mail, lors de la réunion.

« Nous sommes conscients des efforts déployés et nous voulons tenir notre promesse de ne pas réguler le marché des colis ; nous souhaitons nous appuyer sur ce qui a déjà été construit », a déclaré le Vice-président de la Commission européenne, Andrus Ansip. « Nous comptons énormément sur la bonne mise en œuvre des engagements pris par l'industrie », a ajouté la Commissaire européenne Elżbieta Bieńkowska.

Une approche commune pour mieux comprendre le marché

Sur la base d'une proposition d'étude de marché commune, les participants ont convenu de poursuivre le dialogue fructueux entre la Commission et les opérateurs postaux. L'accent devrait être mis sur l'amélioration de la compréhension et de la transparence relatives la structure et au fonctionnement du marché

PostEurop a réaffirmé cette position en se félicitant de la publication par la Commission européenne de sa « Stratégie pour un marché unique numérique en Europe » le 6 mai 2015. Les opérateurs postaux continueront à soutenir la Commission dans ses efforts visant à lever les obstacles des transactions transfrontalières en ligne. La contribution à la croissance du commerce électronique représente une part importante de leur stratégie commerciale. Les opérateurs postaux s'attendent à relever les défis du marché et investissent fortement dans l'infrastructure, les services et les solutions.

Pour plus d'informations, veuillez contacter
Botond Szebeny – botond.szebeny@posteurop.org

ÉVÉNEMENTS

Prochains événements en 2015

8 > 10 JUIN

World Mail & Express Europe
Conférence et exposition - BELGIQUE

9 JUIN

World Mail Awards - BELGIQUE

23 SEPTEMBRE

3e Conférence annuelle Marketforce
sur l'avenir de la livraison avec l'e-commerce -
LONDRES, R-U

29 SEPTEMBRE > 1 OCTOBRE

PostExpo - PARIS, FRANCE

À VOS AGENDAS

14 & 15 OCTOBRE

Assemblée plénière de PostEurop
« Conduire le changement » - CHYPRE

26 NOVEMBRE

Forum Solutions électroniques avancées -
BONNCONSULTEZ TOUS NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE SUR :
> www.posteurop.org/calendarPour en savoir plus, veuillez contacter
communications@posteurop.org

L'ASSOCIATION

Une nouvelle vice-présidente pour le Groupe de Travail Sûreté aérienne

Inge van den Bulk de PostNL a été nommée vice-présidente du groupe de travail Sûreté aérienne du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) en avril.



Inge a commencé sa carrière dans une société commerciale avant de rejoindre PostNL en 1986. Elle y a débuté en tant que chercheuse pour devenir ensuite Gestionnaire de sécurité en 2001. Dans le cadre de ses fonctions, elle a notamment été amenée à participer à des réunions de l'UPU, dans le cadre des travaux du Groupe de

Travail sur la Sécurité postale et les marchandises dangereuses. Cinq ans plus tard, elle fut nommée à la tête du département de recherche à l'international. Depuis octobre 2014, Mme van den Bulk occupe la fonction de Responsable des marchandises dangereuses et des projets spéciaux à PostNL.

Inge remplace désormais **Frederic Jonsson** de PostNord et soutiendra **Philippe-Alexandre Ellenbogen** (Le Groupe La Poste) au sein de ce groupe de travail très actif.

L'ASSOCIATION

Cyprus Post – Bien plus qu'il n'y paraît

Entretien exclusif avec M. Andreas Gregoriou, Directeur général de Cyprus Post

L'Assemblée plénière de PostEurop se tiendra les 14 et 15 octobre 2015 à Limassol, Chypre, avec la collaboration de Cyprus Post. Lors d'un entretien avec le Directeur général de Cyprus Post, PostEurop a eu l'occasion d'en apprendre un peu plus sur l'opérateur postal chypriote.

PostEurop: M. Gregoriou, PostEurop tient avant tout à vous remercier sincèrement d'avoir proposé d'accueillir l'Assemblée plénière de cette année. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur Chypre ?

M. Gregoriou: Avec plaisir ! Chypre est la troisième plus grande île de la Méditerranée, après la Sicile et la Sardaigne, avec une superficie de 9251 km² et une population de 865 900 habitants, dont 71,9% sont des Chypriotes grecs, 9,5% des Chypriotes turcs et 18,6% sont des résidents étrangers. L'île a acquis le statut d'État indépendant en 1960 et est entré dans l'Union européenne en 2004. Son passé historique est long et tumultueux de par sa position géographique stratégique, au carrefour de trois continents : l'Europe, l'Afrique et l'Asie. Les nombreux sites archéologiques, les châteaux et les églises byzantines dispersées sur l'ensemble du territoire sont autant de témoignages remarquables des 10 000 ans d'histoire et de civilisation de l'île.

Chypre jouit d'un paysage très diversifié allant des montagnes de pins au littoral escarpé en passant par les magnifiques plages. Cette variété de paysages contribue incontestablement à la richesse de la faune et de la flore de l'île. Ses visiteurs peuvent aisément profiter d'une baignade rafraîchissante dans les eaux cristallines des côtes, juste avant de partir à la découverte des forêts de pins de la région montagneuse de Troodos

Outre les grandes villes cosmopolites, les visiteurs apprécient également l'hospitalité qui caractérise les chypriotes dans les petits villages ruraux. Chypre possède la particularité de pouvoir répondre aux attentes des visiteurs les plus exigeants, que ce soit pour les affaires ou pour le plaisir!



P.E.: Quelles ont été les principales raisons qui ont motivé votre décision d'accueillir la prochaine Assemblée plénière et quelles sont vos attentes ?

A.G.: Nous voyons l'organisation de la Plénière comme une occasion de faire découvrir l'hospitalité chypriote à nos collègues et, en même temps, de tester notre capacité à organiser un événement de cette envergure. Et puis c'est quelque chose que nous avons déjà voulu faire en 2012, lors de la Présidence chypriote du Conseil européen, mais qui n'avait pas pu se concrétiser à l'époque.

Au fil de nos participations à la Plénière de PostEurop chaque année, nous avons acquis une certaine expérience qui nous sera précieuse pour l'organisation de l'Assemblée plénière de Chypre. Nous nous ferons une joie d'accueillir nos collègues pour cet événement sur notre belle île !

P.E.: Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur les activités de Cyprus Post ?

A.G.: Cyprus Post ((département des services postaux), forme un des départements du Ministère du Communications et des Travaux publics de la République de Chypre. Il constitue le fournisseur de service universel désigné en vertu du Règlement sur les communications électroniques et la Loi de 2004 sur les services postaux ainsi que ses amendements ultérieurs. Cyprus Post opère dans un environnement postal libéralisé et assure les services postaux traditionnels ainsi que des services à valeur ajoutée tels que le courrier national et international, les transferts de fonds et les services au public au nom d'autres ministères. L'opérateur dispose actuellement d'un réseau de 53 bureaux de poste et 435 agences postales desservant toutes les communautés rurales.

Le gouvernement chypriote a jugé nécessaire

d'accorder un certain degré d'autonomie à Cyprus Post afin de lui permettre de relever les défis qui se présentent dans le domaine postal. Une étude a ainsi été confiée à un cabinet de conseil afin d'évaluer les différentes formes d'autonomie et de soumettre ses propositions et sa feuille de route, avec pour date de mise en œuvre le 1er janvier 2016. C'est dire si l'opérateur postal chypriote traverse en ce moment une période de grands changements!

Cyprus Post traverse une période de grands changements !

P.E.: Quelles sont la stratégie et la mission générales de Cyprus Post pour l'avenir ? Et quels sont, d'après vous, les principaux défis pour votre opérateur et pour les opérateurs postaux en général ?

A.G.: Le principal défi auquel sont confrontées les organisations postales au niveau mondial est la forte baisse des volumes de courrier traditionnel en raison de la substitution technologique et l'impact qui en résulte sur leurs revenus ainsi que sur leurs perspectives à long terme. C'est tout particulièrement le cas pour Cyprus Post dont 96% des revenus sont générés par les services postaux et seulement 4% par les autres services, ce qui en fait une question fondamentale pour la planification stratégique. Plus concrètement, il s'agit de trouver le moyen d'utiliser pleinement notre infrastructure (réseau de bureaux de poste et de personnel postal) afin d'être en mesure d'offrir de nouveaux services à valeur ajoutée (postaux et non-postaux), et de chercher à accroître les revenus générés par les services postaux existants. Après tout, notre mission est de « fournir un service universel efficace, de qualité et fiable ainsi que d'autres services à valeur ajoutée innovants en utilisant notre réseau et notre infrastructure pour mieux servir les citoyens/clients ».

P.E.: Le thème de notre assemblée plénière et de notre business forum de cette année est « Conduire le changement ». En quoi pensez-vous que les opérateurs postaux européens conduisent le changement au sein de l'industrie ?

A.G.: Le secteur postal est probablement l'industrie qui rencontre le plus de difficultés dans ses efforts pour se repositionner au sein d'un monde actuel en constante évolution, tant au niveau individuel que dans les affaires. Les avancées technologiques que

nous avons connues au cours des dernières années sont susceptibles de changer complètement la donne. Les opérateurs postaux qui ne s'adaptent pas sont voués à l'obsolescence tandis que ceux qui parviennent à tirer avantage des nouvelles opportunités peuvent prospérer. Il est indéniable que le commerce électronique est une véritable révolution qui a bouleversé à la fois le comportement des consommateurs et le fonctionnement des entreprises. Les opérateurs postaux ont un rôle crucial à jouer et devraient être des acteurs de premier rang. Ils doivent travailler de manière proactive afin d'apporter des changements positifs. Les opérateurs postaux ne devraient pas résister à un tel changement qui est de toute façon inévitable puisqu'ancré dans notre quotidien. Au contraire, ils devraient apprivoiser le changement pour pouvoir offrir à leurs clients les services que ces derniers attendent et, ainsi, assurer et renforcer leur utilité et leur rôle auprès des entreprises et des particuliers.

P.E.: Merci beaucoup Monsieur Gregoriou de nous avoir permis d'en apprendre un peu plus sur vous et votre entreprise. Nous attendons avec impatience la Plénière du mois d'octobre..



À propos d'ANDREAS GREGORIOU

M. Andreas Gregoriou a été nommé Directeur du Département des services postaux le 1er février 2008, après avoir été sélectionné par la Commission de la fonction publique.

M. Gregoriou est né le 13 avril 1965. Il a effectué son service militaire dans la Garde nationale avant d'obtenir son diplôme d'économie auprès de l'Université d'Athènes en 1988. En 2006, il décrocha également un Master en gestion publique du Cyprus International Institute of Management (CIIM).

Avant de démarrer sa carrière dans le service public, Andreas Gregoriou avait également travaillé dans le secteur privé, de 1988 à 1992.

M. Gregoriou a travaillé pour le Département du revenu national de 1992 à 1993, avant de rejoindre le Département des douanes en tant qu'inspecteur des douanes de 1993 à 1996, puis le Service TVA de 1996 à 2002. Durant cette période, il a été détaché à la Direction générale des impôts du Ministère des finances de 1999 à 2001.

En novembre 2002, il a été nommé Responsable des questions financières et juridiques au sein du Bureau du Commissaire des Communications électroniques et de la Régulation postale, jusqu'en 2008. Pendant son service, il fut notamment vu confier la responsabilité de la réglementation du secteur postal chypriote et de la transposition des directives européennes dans la législation nationale.

AFFAIRES REGLEMENTAIRES

GT Livre vert sur le commerce électronique

Travailler dur pour réussir

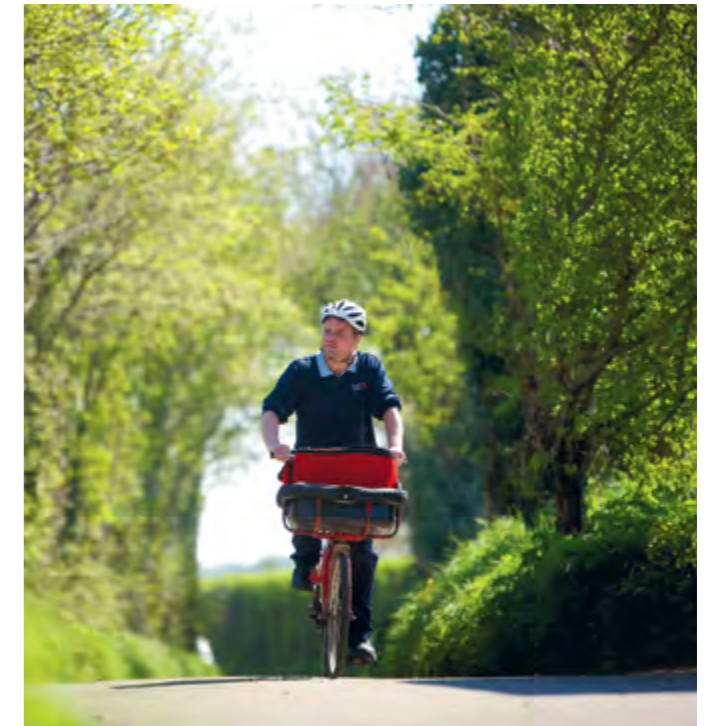
La communication sur les activités des opérateurs postaux européens en matière de livraison de colis et de commerce électronique demeure au premier rang des priorités du Groupe de Travail Livre vert sur le commerce électronique présidé par Wolfgang Pickavé (Deutsche Post DHL). L'accent a tout particulièrement été mis sur la communication relative à l'Initiative de l'industrie et aux progrès réalisés en matière de respect des engagements pris auprès de la Commission.

L'Initiative de l'Industrie

L'initiative de l'Industrie a été établie en 2013 par les opérateurs postaux européens pour répondre aux inquiétudes soulevées par le Livre vert de la Commission européenne sur la livraison de colis. Ils ont la volonté d'améliorer la livraison transfrontalière de colis à travers cinq engagements spécifiques sur les options de livraison, des solutions de retour homogènes, un produit léger, le service aux clients et un concept d'étiquetage harmonisé. La Commission a confirmé l'approche axée sur le marché, prévoyant dans sa feuille de route sur la livraison des colis une période de 18 mois (mi-2015) pour le développement du marché avant d'envisager d'autres mesures. L'Initiative repose sur une étroite collaboration entre les opérateurs postaux, avec le soutien technique et opérationnel de PostEurop et d'IPC.

La communication avec la Commission européenne

Le processus de communication a débuté en juillet 2014, avec un premier rapport détaillé adressé à la Commission. Les PDG des opérateurs postaux européens ont ensuite rencontré l'ancien Commissaire européen Michel Barnier en septembre 2014. La mise en œuvre de ces engagements étant fortement soutenue par IPC dans le cadre de son programme eCIP (e-commerce interconnect), des informations détaillées sur le développement des plates-formes et des systèmes techniques et opérationnels ont été communiquées à la Commission en décembre 2014. Cette réunion technique fut suivie d'une autre réunion axée sur le marché à la fin janvier 2015, permettant de mettre l'accent sur les activités de marché du point de vue de chaque opérateur, notamment à la lumière des engagements pris dans le cadre de l'Initiative de l'Industrie. Les divers opérateurs européens qui y ont participé ont donné un aperçu de leurs innovations, leurs options de livraison, le déploiement de solutions de renvoi, les tests effectués sur de nouveaux produits et services, leurs remaniements logistiques, la transparence de leurs services ou solutions spécifiques et le soutien qu'ils accordent aux PME. La Commission a hautement apprécié ces présentations qu'elle a d'ailleurs qualifiées de « très impressionnantes » et a invité le groupe à poursuivre ce compte-rendu sur l'Initiative de l'Industrie, tout particulièrement dans le cadre du débat politique sur la livraison de colis et sur le commerce électronique.



Réunion des PDG avec la Commission européenne sur la Stratégie pour un marché unique numérique en Europe

Vingt et un PDG de l'industrie postale ont répondu présent à l'invitation du Vice-président de la Commission européenne Andrus Ansip et de la Commissaire européenne Elżbieta Bienkowska et sont donc venus présenter, à Bruxelles, les progrès réalisés dans le cadre de l'initiative de l'industrie et discuter de l'accessibilité et de la tarification des livraisons transfrontalières. Au cours de cette réunion, M. Ansip a souligné que la Commission n'avait pas l'intention d'adopter de mesures de régulation des tarifs pour les services de colis transfrontaliers, mais qu'en revanche elle exigerait une plus grande transparence des prix. Cette position fut confirmée par la publication de la Stratégie pour un marché unique numérique en Europe le 6 mai dernier. Parallèlement à l'exercice d'autorégulation de l'initiative de l'industrie, la Commission a l'intention de lancer, dans le courant du premier semestre de 2016, des mesures visant à accroître la transparence des prix et à améliorer le contrôle réglementaire. La DG GROW a également lancé une consultation sur la livraison transfrontalière de colis. Enfin, comme convenu lors de la réunion des PDG, le groupe de travail a entamé un dialogue technique avec la Commission qui sera complété par des séminaires axés sur divers sujets spécifiques. Voilà qui devrait bien remplir l'agenda du groupe de travail de PostEurop consacré au commerce électronique à moyen terme.

Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail Livre vert sur le commerce électronique, veuillez contacter
Wolfgang Pickavé – wolfgang.pickave@dphl.com

L'accent a tout particulièrement été mis sur la communication relative à l'Initiative de l'industrie et aux progrès réalisés en matière de respect des engagements pris auprès de la Commission.

OPÉRATIONS

Vienne en mai: l'Eurovision et les Journées du CAO et du CAM!!

Les 27 et 28 mai à Vienne, le Cercle Activités opérationnelles (CAO) et le Cercle Activités de Marché (CAM) ont organisé un événement conjoint, axé notamment sur les enjeux du commerce électronique et l'optimisation des processus et des produits. Les Journées du CAO et du CAM se sont déroulées au Siège de notre opérateur hôte, Österreichische Post AG.

Le commerce électronique figurait en bonne place dans l'ordre du jour, tant pour le volet 'opérations' que pour le volet 'marché' de la réunion. « Sans de bonnes opérations, il est impossible de satisfaire les attentes des clients. Nous devons continuer à améliorer nos processus et nous tenir prêts pour les nouveaux besoins du marché », a déclaré Jürgen Lohmeyer, président du CAO. La croissance du numérique offre de grandes opportunités et les opérateurs postaux sont bien placés pour traiter à la fois les aspects physiques et numériques de leur activité. « L'imprimé et le numérique vont de pair et les postes ont les deux en main », a déclaré Marjan Osvald, Président du CAM.

S'appuyant directement sur les dernières tendances du marché, les différents intervenants ont exposé leurs perspectives respectives sur la façon dont les opérateurs peuvent soutenir l'accomplissement de l'Agenda numérique de l'UE et réfléchir à la durabilité de l'activité postale traditionnelle. Mme Jasmin Battista, membre du Cabinet du Vice-président de la Commission européenne Andrus Ansip, a présenté la Stratégie pour un marché unique numérique publiée récemment par la CE, donnant ainsi aux participants un aperçu de première main du plan de la Commission. PostEurop a déjà mis en place plusieurs activités à travers son groupe de travail Livre vert sur le commerce électronique présidé par M. Wolfgang Pickavé et elle entretient un dialogue régulier avec la Commission. Mme Tadeja Belak Safhalter de FLEGIS (Slovénie) a présenté le point de vue d'une PME, et notamment



ses exigences et attentes spécifiques pour ce qui est de la livraison de ses produits. La société FLEGIS vend des produits dentaires en ligne aux entreprises et aux particuliers. Les participants ont ensuite été invités à en apprendre davantage sur les dernières réalisations et les perspectives d'avenir en matière de commerce électronique à travers un large éventail de présentations réalisées par nos Membres (Harald Kunczler d'Österreichische Post AG, Natallia Piletskaya de Belpochta, Rauno Stüff d'Omniva - Estonie et Alberto Pimenta de CTT Correios de Portugal).



« (...), les participants ont eu l'occasion de se livrer à une session innovante axée sur le marché »



Après avoir acquis ces quelques nouvelles connaissances clés, les participants ont eu l'occasion de se livrer à une session innovante axée sur le marché dont le but était de présenter la grande variété d'activités et de services émanant du CAO et du CAM. Ils ont été invités à faire plus ample connaissance avec les présidents des divers groupes de travail des Cercles activités opérationnelles (GT Qualité de Service, GT Opérations, GT Réseau de bureaux de Poste, Forum Frais terminaux, Forum Solutions électroniques avancées) et activités de marché (GT timbres et philatélie, campagne Keep Me Posted EU - EMIP, PrintPower), qui sont également des experts reconnus dans leurs domaines respectifs. Cette session interactive et instructive a permis de faciliter le dialogue et l'échange d'idées nouvelles.

L'événement s'est conclu par une visite du centre de tri de la poste autrichienne.

Ces deux journées de réunion conjointe ont permis aux participants de faire rapidement le plein d'informations et d'opportunités et ces derniers n'ont pas tari d'éloges sur l'événement, notamment sur Twitter.

Les participants se sont dits impatients de prendre part aux prochaines activités du CAO et du CAM. Ce retour positif est très encourageant pour les deux Cercles qui envisagent d'étendre leur collaboration en organisant d'autres initiatives conjointes de ce genre. Nous ne manquerons pas de vous en tenir informés !

Pour en savoir plus sur cet événement et sur les activités du CAO et du CAM, veuillez contacter
Maire Lodi - maire.lodi@posteurop.org
Antonio Amaral - Antonio.Amaral@posteurop.org

Tous les documents de la conférence sont disponibles sur l'extranet de PostEurop.



« Débats très intéressants à la conférence de @PostEurop sur l'e-commerce, facilitant la compréhension de cette activité. Merci ! »
 a déclaré Jasmin Battista sur Twitter

POST Luxembourg

OPÉRATIONS

Forum du Réseau de bureaux de poste de PostEurop à Luxembourg

POST Luxembourg a accueilli, en mai, la réunion annuelle du Forum Réseau de bureaux de poste de PostEurop au cœur de l'Europe. Quatorze délégués représentant 10 opérateurs postaux se sont réunis à l'hôtel Melia de Luxembourg-Ville pour aborder les questions de vente au détail.

La veille de la réunion, les participants furent ravis de croiser – certainement par hasard – le Premier ministre du Luxembourg au cours d'une promenade dans la ville. Ils ont ensuite eu l'occasion d'échanger leurs meilleures pratiques en matière de vente au détail et d'autres activités postales lors d'un dîner informel.

Le jour de la réunion, les participants ont été chaleureusement accueillis par M. Bruno Sattler, Président du Forum, et M. Jean-Pierre Gauthier, Chef du Département Réseau commercial de POST Luxembourg. M. Gauthier a présenté le réseau de POST Luxembourg, qui comprend un département télécoms. Deux présentations intéressantes ont ensuite suivi sur le thème des nouveaux produits dans les points de vente: la première par Deutsche Post sur les cartes cadeau et de paiement, et la deuxième par PostNord sur l'exposition de produits et les paquets, tout particulièrement pour les promotions de Pâques.

Tous les délégués ont activement participé au séminaire au cours duquel les opérateurs postaux ont présenté leurs concepts respectifs dans le domaine de la motivation du personnel de vente au détail afin d'augmenter les ventes.

Après le déjeuner, les participants ont visité deux bureaux de poste : un grand bureau situé dans un centre commercial et un plus petit. Ils ont eu l'occasion de s'entretenir sur place avec des membres du personnel ainsi qu'avec des clients.

Antonio Amaral, Personne de soutien aux activités de Marché et d'Intelligence de PostEurop, a également présenté les derniers développements du CAM.

Maire Lodi, Responsable des opérations à PostEurop, a invité les participants à continuer de s'investir dans les futures réunions consacrées à la vente au détail et a insisté sur le fait que les membres constituaient le véritable moteur des activités des groupes de travail qui dépendent de la participation active des opérateurs postaux européens.

Le prochain Forum du Réseau de bureaux de poste de PostEurop aura lieu en Islande, le 26 mai 2016.

Pour en savoir plus sur les activités du Forum, veuillez contacter
Bruno Sattler – bruno.sattler@dphl.com

(...) Les participants ont eu l'occasion d'échanger leurs meilleures pratiques en matière de vente au détail et d'autres activités postales



OPÉRATIONS

Groupes de Travail Opérations et Qualité de Service de PostEurop

PostEurop vue par une nouvelle arrivée

« Nous avons parmi nous une nouvelle venue. Je l'invite à se présenter » – a annoncé Finn Kristiansen, Directeur des Opérations et du Réseau à Posten Norge AS et Président du GT Qualité de Service de PostEurop, lorsque je suis entrée dans la salle de conférence de l'hôtel Mercure de Riga, où se déroulait la réunion conjointe des GT Qualité de Service et Opérations les 5 et 6 mai derniers et où j'ai vécu ma première expérience au sein de PostEurop (expérience très positive d'ailleurs).

Je me suis donc présentée aux autres délégués des administrations postales européennes. J'avais déjà eu l'occasion d'échanger avec certains d'entre eux par courriel, mais j'étais heureuse de pouvoir les rencontrer en personne. J'ai également rencontré Maire qui m'a donné cette occasion de me retrouver parmi les plus grands professionnels du monde postal.

Après 5 ans déjà passés au service de la Poste de Russie, dans les départements de comptabilité et des relations internationales, d'abord dans l'EMS puis dans toutes sortes de logistiques et d'opérations postales, je comprends de plus en plus que le monde postal n'est pas comme les autres – plus vous apprenez, moins vous en savez.

Ce qui m'a le plus impressionnée ? Sans aucun doute la chaleureuse atmosphère tout au long de ces deux journées de réunion, le niveau extrêmement élevé d'expertise déployée dans les présentations, la volonté de simplifier les processus postaux et de trouver les meilleures solutions pour tous en limitant au maximum les dépenses, l'ouverture à collaborer, non pas chacun pour son pays mais tous ensemble, comme si nous travaillions tous pour une seule et même poste.

Nous avons vécu deux journées chargées avec la découverte de nouveaux projets et d'applications telles que CDS et ADS par exemple, la comparaison de résultats en matière de qualité, les discussions sur l'EDI et la planification (séparée et



conjointe) de notre avenir.

De tous ces moments de collaboration constructive, je n'oublierai jamais la visite du centre de tri de Latvijas Pasts. Après y avoir découvert les processus opérationnels, nous sommes sortis nous occuper des... arbres ! Des arbres que nous avons plantés ensemble ! Maire m'a ensuite expliqué qu'il s'agissait d'une tradition du CAO : planter des arbres dans le pays accueillant les réunions et événements du Cercle Activités opérationnelles de PostEurop.

Que représente PostEurop pour moi ? Un symbole d'union ; le fait de faire naître des arbres, d'associer une touche écologique à nos activités, c'est comme donner vie à de nouvelles idées, tout en unissant les administrations postales des pays européens.

Je tiens à remercier tout particulièrement mes chers collègues de Latvijas Pasts, ainsi que Finn et Maire de PostEurop pour leur

invitation, leur accueil et pour cette unique opportunité de rencontrer mes collègues de l'industrie et d'avoir pu partager une si belle expérience à travers la plantation de ces arbres !

À présent, j'ai mon propre arbre à Riga : le numéro 9 ! Un chiffre porte-bonheur ! Encore merci à tous et je vous dis à très bientôt !

Natalia Efremova
Poste de Russie

Pour en savoir plus sur les Groupes de Travail Qualité de Service ou Opérations, veuillez contacter
Finn Kristiansen –
finn.kristiansen@posten.no
et **Ján Bojnanský** –
bojnansky.jan@slposta.sk

OPÉRATIONS

Forum Frais terminaux de PostEurop

Une réunion et un séminaire du Forum Frais terminaux de PostEurop ont eu lieu à Tbilissi, en Géorgie, les 24 et 25 mars 2015.

Le séminaire fait suite à la session de Jurmala (Lettonie) qui s'est tenue en août de l'année dernière. Il fut principalement axé sur des exercices pratiques et des démonstrations du système IPS, pour les pays RCC et les Membres de PostEurop qui passeront du système de transition de l'UPU pour les frais terminaux et la qualité de service au système cible. L'évaluation réalisée à la fin de la réunion a révélé la satisfaction élevée des participants.

Cette fois encore, la réunion du Forum a principalement porté sur les travaux en cours au sein du Comité 3 – Comité services physiques – et du Groupe « Rémunération – Poste aux Lettres » du CEP de l'UPU.

« La Poste géorgienne est fière d'avoir accueilli la réunion et le séminaire du Forum Frais terminaux avec un si grand nombre de participants venus de partout en Europe. Outre les discussions et le partage de connaissances, ce fut également l'occasion pour nous de présenter notre opérateur ainsi que notre culture et nos traditions » a déclaré Mme Svetlana Aვაგოვა, de la Poste géorgienne.

La prochaine réunion se tiendra le 22 septembre 2015 à Malte.

Pour en savoir plus sur les activités du Forum Frais terminaux, veuillez contacter
Sissel-Elin Bakkeby – sissel-elin.bakkeby@posten.no



MARCHÉ

Les timbres EUROPA fêteront leur 60ème anniversaire en 2016 avec l'émission conjointe sur le thème de l'écologie en Europe - "Pensez vert"

PostEurop annonçait en mars dernier que Cyprus Post avait remporté le concours de l'émission conjointe EUROPA sur le thème « Pensez vert ». Le motif de l'artiste chypriote Doxia Sergidou a été choisi parmi 24 dessins remarquables. Posta Slovenije et Magyar Posta ont quant à eux obtenu respectivement la deuxième et la troisième place.

Vingt-quatre dessins étaient en lice pour l'honneur d'illustrer l'émission EUROPA de 2016. Près de 216 votes anonymes ont été reçus de 36 Membres de PostEurop. Ces votes ont désigné le motif de l'opérateur postal chypriote comme vainqueur du concours. La deuxième place a été remportée par Posta Slovenije et la troisième par Magyar Posta.

Le motif du timbre est l'œuvre de Mlle Doxia Sergidou (voir photo à droite). « L'objectif était de suggérer qu'il est en notre pouvoir de créer une planète plus verte. C'est pourquoi j'ai voulu placer une main dans le coin supérieur du timbre qui représente chacun de nous, transformant activement la couleur grise (la pollution environnementale) en couleur verte symbolisant la vie et l'espoir liés à l'environnement, source d'inspiration pour un monde meilleur », a déclaré Mlle Sergidou.

Le côté gauche du timbre représente le côté pollué, peint en gris pour souligner l'ampleur du désastre causé par les industries, les véhicules automobiles, la production d'énergie et une gestion inefficace des déchets. Cela reflète également l'impact négatif des activités de l'homme sur l'environnement. En revanche, le côté droit du timbre (le côté vert) illustre l'impact positif de l'utilisation de ressources issues de l'énergie renouvelable et de l'adoption d'un comportement respectueux de l'environnement. Outre l'effet positif qu'il produira sur notre génération, cet esprit aidera également les générations futures à coexister en harmonie, a ajouté Mlle Sergidou.



« L'impact de nos activités sur l'environnement constitue une priorité pour les opérateurs postaux européens et la multitude d'initiatives prises dans ce domaine à travers toute l'Europe a inspiré le choix du thème de l'écologie en Europe - « Pensez vert ». Encore une fois, les différents artistes ont fait preuve d'une grande originalité pour produire de magnifiques timbres sur ce thème passionnant. Ils y ont mis tout leur cœur et nous espérons que cette émission spéciale à l'occasion du 60ème anniversaire des timbres EUROPA constituera un bel héritage pour les générations futures » a déclaré Mme Anita Häggblom (Aland Post), Présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop.

« L'Europe a connu d'énormes changements au cours des 60 dernières années, mais le concept des timbres EUROPA perdure. Nous sommes ravis des résultats de ce concours en vue de l'émission EUROPA conjointe de 2016 et nous tenons à remercier les 24 participants d'avoir fait l'effort d'illustrer avec autant de talent une réalité complexe du monde actuel », conclut M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop.

La cérémonie de remise des prix se tiendra lors de la prochaine Assemblée plénière de PostEurop, le 14 octobre 2015 à Chypre.

Pour en savoir plus sur les activités du groupe de travail timbres et philatélie, veuillez contacter
Anita Häggblom - anita.haggblom@posten.ax



« L'impact de nos activités sur l'environnement constitue une priorité pour les opérateurs postaux européens (...) »

Anita Häggblom, (Aland Post), Présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop.

MARCHÉ

Révision technique du flux de travail du Réseau d'Intelligence

PostEurop procède actuellement à une révision technique de son Réseau d'Intelligence.

En mars dernier, le Cercle Activités de Marché (CAM) de PostEurop a tenu, à Bruxelles, une réunion de révision technique du flux de travail du Réseau d'Intelligence de l'Association. L'objectif principal de la réunion était de lancer les travaux d'un groupe ad-hoc axé sur la révision du flux d'activités d'intelligence au cours du premier semestre 2015. Cette révision vise à améliorer le service fourni à nos Membres, et donc à atteindre un niveau plus élevé de satisfaction et de reconnaissance de l'importance d'une telle plate-forme d'échange de meilleures pratiques, tout en respectant pleinement notre politique de confidentialité.

Cette réunion a été présidée avec succès par M. Antonio Amaral, personne de soutien aux activités d'Intelligence et de marché au sein du Siège de PostEurop. Le Secrétaire général, M. Botond Szebeny, a quant à lui ouvert le débat en abordant certains sujets clés.

Au total, 12 Membres de PostEurop (L'Autriche, le Danemark, la Croatie, l'Estonie, La France, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, la Roumanie, la Russie, la Slovénie et la Suède) ont participé à la réunion, qui a abouti à la création d'un Groupe spécial ayant pour objectif de présenter une proposition de révision du flux de travail du Réseau d'Intelligence qui sera soumise à l'approbation de l'Assemblée plénière de Chypre, en octobre.



RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

Meilleures pratiques RSE

Le Cercle Activités de RSE de PostEurop a lancé un appel à candidatures pour la brochure de meilleures pratiques RSE 2015.

Lors des deux éditions précédentes, le Cercle activités de RSE avait recueilli près de 100 pratiques issues d'une trentaine d'opérateurs postaux européens sur des questions clés en matière de RSE, permettant par la même occasion à PostEurop de continuer à promouvoir le rôle unique du secteur postal dans ce domaine. Les initiatives seront réparties en trois grandes catégories : le social, le sociétal et l'environnement.

L'édition de cette année s'accompagnera également d'un nouveau concours : les « Coups de Cœur RSE ». Ce prix récompensera une pratique particulièrement remarquable dans chacune des trois catégories. Toutes les pratiques publiées dans la Brochure RSE seront éligibles pour les Coups de Cœur RSE ¹.

1. Avec une limite de 3 pratiques par opérateur. Si un plus grand nombre de pratiques est présenté, l'opérateur devra en choisir 3 qui participeront au concours des « Coups de Cœur ».



Une procédure de sélection claire et transparente est en place et prévoit la participation d'experts en RSE externes et internes. Les lauréats seront proclamés lors de l'Assemblée plénière de PostEurop, le 15 octobre 2015 à Chypre.

Pour plus d'informations sur les prix et la publication RSE, veuillez contacter Mme. Nathalie Ganzel - nathalie.ganzel@laposte.fr

COMMUNICATION

Nouveau Bulletin d'information électronique ! Le « Snapshot » de PostEurop

Le « Snapshot » de PostEurop est un bulletin d'information électronique mensuel adressé aux membres et aux parties prenantes depuis le début de l'année.

Cette nouvelle publication met en évidence les nouvelles et les activités récentes des groupes de travail, des cercles et des comités, permettant aux lecteurs de suivre l'actualité du secteur et de partager les informations avec leurs collègues et collaborateurs.

En raison du succès de ce bulletin d'information électronique, PostEurop a revu le contenu et la fréquence de publication de sa PENews.

Pour vous abonner, veuillez contacter Cynthia Wee, Responsable de la Communication à PostEurop - cynthia.wee@posteurop.org

PROJETS EUROPÉENS

Programme Leonardo da Vinci

Programme Leonardo da Vinci – “Projet de partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal” Troisième visite multilatérale et réunion d'échange de bonnes pratiques dans le cadre du partenariat de la campagne de « gestion du stress sur le lieu de travail » menée par l'EU-OSHA.



(...) le groupe a notamment identifié les besoins de formation basés sur les résultats relatifs aux principaux facteurs de stress.

La troisième visite multilatérale du Programme Leonardo da Vinci de PostEurop intitulé « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal » s'est tenue du 27 au 29 janvier 2015 à Berne, en Suisse, avec la participation active de PostEurop, La Poste France, ELTA Hellenic Post, KEK-ELTA, La Poste Suisse, bpost, Deutsche Post et InoSalus.

M. Pascal Clivaz - Vice-Directeur général de l'UPU, a souhaité la bienvenue à tous les participants au nom de M. Bishar Hussein, Directeur général de l'UPU. Il a également remercié PostEurop pour son excellente collaboration.

M. Ulrich Hurni, membre du Conseil d'administration de la Poste Suisse et Directeur de PostMail était également présent pour l'occasion. Au cours des trois jours de séminaire, le groupe a notamment identifié les besoins de formation basés sur les résultats relatifs aux principaux facteurs de stress. Une visite très intéressante du « Yellowcube », le centre logistique de La Poste Suisse, fut organisée pour les participants.

Grâce à son projet Leonardo da Vinci, PostEurop a été choisie comme partenaire officiel de la campagne de « gestion du stress sur le lieu de travail » menée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Lors d'un événement organisé par l'EU-OSHA les 5 et 6 mars 2015 dans le cadre de cette campagne, PostEurop et La Poste France ont assisté à la réunion sur l'analyse comparative et l'échange de bonnes pratiques qui s'est tenue à Bruxelles.

Le soir du 5 mars, une cérémonie spéciale fut organisée pour accueillir les nouveaux partenaires officiels de la campagne de l'UE-OSHA, en présence de Mme Marianne Thyssen, Commissaire européenne pour l'emploi, les affaires sociales,

les compétences et la mobilité des travailleurs. Mme Thyssen a souligné l'importance, la pertinence et l'impact de cette campagne sur les entreprises actuelles et a cité le projet de PostEurop parmi les initiatives les plus intéressantes. Dans son allocution, Mme Christa Sedlatschek, Directrice de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, a indiqué qu'elle avait été invitée à participer à la Conférence finale du projet de partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal qui sera organisée par PostEurop à Paris.



PostEurop était représentée à cette cérémonie importante par son Secrétaire général, M. Botond Szebeny, accompagné du Responsable des Projets, M. Antonino Scribellito, de l'Assistant du Responsable des Projets, M. Waqas Ashen, et de la Responsable de la Communication, Mme Cynthia Wee. Mme Nathalie Ganzel y a également participé en sa qualité de coordinatrice du Projet LDV de Partenariat de Formation pour la Gestion du Stress dans le Secteur postal et en tant que représentante du Groupe La Poste (France). PostEurop et Royal Mail se sont vu remettre un certificat de Partenaire officiel de la Campagne.

Pour plus d'informations sur le programme Leonardo da Vinci et son « Partenariat de Formation pour la Gestion du Stress dans le secteur postal », veuillez contacter **M. Antonino Scribellito** – antonino.scribellito@posteurop.org



PROJETS EUROPÉENS

Projet SAFEPOST

ITOM

Du 19 au 21 janvier 2015, M. Antonino Scribellito a activement participé à un séminaire sur le projet ITOM (Commerce illégal et marchés en ligne) en tant que représentant de PostEurop.

L'objectif principal de ce séminaire était d'amener les partenaires des services postaux et douaniers des États membres de l'UE à rejoindre le projet ITOM pour les 18 mois à venir. Le séminaire visait à explorer les possibilités de saper le processus physique d'envoi /de réception de paquets postaux contenant des marchandises illégales, telles que de la drogue ou des armes. Il a notamment permis d'aboutir à la création d'un réseau opérationnel qui mettra en œuvre un certain nombre d'interventions parmi celles identifiées au cours du séminaire. M. Scribellito y a présenté le Projet SAFEPOST, ses excellents récents résultats et l'ensemble du travail effectué jusqu'à présent.

InPoSec

PostEurop a assisté à la réunion de démonstration d'InPoSec qui s'est tenue le 17 mars 2015 au Siège de La Poste, à Paris. Le Projet InPoSec résulte d'un partenariat Franco-Allemand et vise à protéger et à améliorer la sécurité du réseau postal à travers la mise en place de nouvelles technologies de scannage facilitant une identification plus efficace des nouvelles menaces potentielles susceptibles de compromettre la sécurité civile.

L'objectif de la réunion était de présenter les grandes lignes du projet InPoSec ainsi que son contexte et ses objectifs. Ce fut l'occasion de présenter la méthodologie et les processus des nouvelles technologies de scannage innovantes telles que : THz Millicam, THz Spectroscopy et Ion Mobility Spectroscopy (IMS).

PostEurop y était représentée par le Responsable des Projets, M. Antonino Scribellito, accompagné de son Assistant M. Waqas Ashen, invités par La Poste France. Dans son allocution, M. Scribellito a souligné l'étroite collaboration entre les Projets SAFEPOST et InPoSec. Il a également ajouté que les deux projets visaient un même but, à savoir l'augmentation efficace du niveau de sécurité de la chaîne d'approvisionnement postal.

Pour plus d'informations sur le projet SAFEPOST, veuillez contacter
M. Antonino Scribellito – antonino.scribellito@posteurop.org



PROJETS EUROPÉENS

UPU-PostEurop

Projet d'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement – Approche régionale intégrée (Pays SEE)



Le deuxième séminaire de suivi consacré à la qualité de service et à l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement organisé pour les opérateurs postaux désignés des pays d'Europe du Sud-Est (SEE) s'est tenu les 10 et 11 mars 2015 à Podgorica, au Monténégro. Le séminaire s'est tenu dans le cadre du programme du projet stratégique régional conjoint UPU/PostEurop intitulé « Amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement en Europe et dans les pays de la CEI ».

PostEurop y était représentée par le Responsable des Projets, M. Antonino Scribellito. Cette réunion fut organisée et promue par l'UPU en collaboration avec PostEurop dans le but de remplir une de leurs missions essentielles figurant parmi les principaux objectifs de la Stratégie postale de Doha adoptée lors du 25e Congrès de l'UPU : l'amélioration de la qualité de service dans la région d'Europe du Sud-Est.

La réunion fut ouverte par l'allocution de bienvenue de M. Milan Martinovic, PDG de Montenegro Post, suivie du message du Directeur général de l'UPU prononcé par M. Youriy Spiriev, ainsi qu'une intervention de M. Antonino Scribellito.

Les participants ont eu un aperçu de l'évolution et des progrès réalisés en matière d'amélioration de la Qualité de service et de la Chaîne d'approvisionnement, avec un point sur les plans d'action et les rapports de performance à travers de nombreuses présentations données par les Responsables de Projets au sein des opérateurs désignés de BH Posta, Hrvatska Posta Mostar, Poste Srpske, Montenegro Post, Serbia Post et Turkish PTT. Tous les participants ont également eu l'occasion d'entendre et de commenter plusieurs présentations de l'UPU et de PostEurop sur le sujet.

La qualité reste une priorité absolue pour les opérateurs postaux de la région d'Europe du Sud-Est, comme confirmé par RCC et PostEurop lors du processus d'établissement des priorités régionales. Le renforcement des capacités en matière de qualité de service devrait permettre d'améliorer le niveau général de la qualité de service et des opérations tout le long de la chaîne d'approvisionnement.

Pour en savoir plus sur le Projet UPU-PostEurop pour l'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement, veuillez contacter
M. Antonino Scribellito – antonino.scribellito@posteurop.org

Conférence régionale de l'UPU sur la réforme du secteur postal et le développement pour les pays de l'Europe du Sud-Est

La Conférence régionale de l'UPU sur la Réforme du secteur postal et le développement pour les pays de l'Europe du Sud-Est intitulée « Soutien des pays d'Europe et de la CEI dans le processus



d'intégration de la méthodologie du PIDEP de l'UPU, s'est tenue à Skopje, dans l'Ancienne République Yougoslave de Macédoine, les 24 et 25 mars 2015, dans le cadre du programme du Projet régional de l'UPU. Ont participé à cette conférence des représentants du gouvernement de l'ARYM, de l'UPU, de PostEurop et du CERP.

La réforme postale est en cours dans plusieurs pays d'Europe et de la région de la CEI. Il est nécessaire de promouvoir et de renforcer les activités de réforme relatives à la gouvernance et à la réglementation, ainsi que d'aider les pays à réorganiser et à institutionnaliser le secteur, conformément aux exigences fondamentales du réseau mondial.

matière de gestion de projet et les opportunités de financement pour la région d'Europe du Sud-Est. Parmi les autres sujets importants abordés : la mise en place d'une approche structurée de coaching de la réforme postale et le plan d'action de l'UPU pour la réforme postale 2015 -2016 dans les pays d'Europe du Sud-Est. .

Dans un tel contexte, la conférence régionale a été organisée dans le but d'ouvrir le débat et d'appuyer le processus de réforme, d'échanger des expériences liées à ce processus, d'identifier des opportunités de financement de la réforme postale et d'aborder la question des conditions et des perspectives du financement des projets de réforme postale par les organisations régionales de donateurs. M. Antonino Scribellito a présenté les meilleures pratiques en

Pour en savoir plus sur la Conférence régionale de l'UPU sur la réforme du secteur postal et le développement des pays SEE, veuillez contacter
M. Antonino Scribellito – antonino.scribellito@posteurop.org

NOUVELLES DES MEMBRES

DES CENTAINES DE DESSINS D'ENFANTS DES QUATRE COINS DE LA RUSSIE POUR COMMÉMORER LE JOUR DE LA VICTOIRE

La Poste de Russie a reçu des centaines de lettres provenant de différentes régions de Russie contenant des dessins dédiés au 70^e anniversaire de la Victoire de la Grande Guerre patriotique dans le cadre d'un concours de dessin russe destiné à illustrer des produits philatéliques. « Le plus jeune participant du concours est âgé de 5 ans. On compte également des artistes professionnels ainsi que des étudiants d'écoles d'arts et des universitaires », a déclaré la Responsable des projets sociaux Natalia Romanova. « Le lauréat du concours verra son œuvre illustrer plusieurs produits philatéliques fêtant l'anniversaire du Jour de la Victoire.



MALTAPOST OFFRE UNE OPPORTUNITÉ DE STAGE À 16 JEUNES TRAVAILLEURS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE GARANTIE EN FAVEUR DES JEUNES

MaltaPost fait partie des quelques entreprises maltaises à avoir accepté d'accueillir de jeunes travailleurs stagiaires dans le cadre du Programme de garantie en faveur des jeunes. Il s'agit d'aider les jeunes de moins de 25 ans à acquérir les compétences et la formation nécessaires pour trouver un emploi. Ce programme, qui vise à réduire le taux de chômage chez les jeunes, est géré par le Ministère maltais de l'Éducation et de l'Emploi.

Grâce à ce programme, MaltaPost a donné l'occasion à 16 jeunes travailleurs de découvrir le monde du travail au sein de l'entreprise durant une période de 12 semaines consécutives. MaltaPost a ensuite gardé un certain nombre de ces jeunes travailleurs à la fin de leur contrat de stage pour une prolongation

de six mois dans le cadre du Fonds social européen.

Le 2 mars 2015, le Premier Ministre maltais Joseph Muscat et le Ministre maltais de l'Éducation et de l'Emploi Evarist Bartolo ont donné une conférence de presse au Siège de MaltaPost sur le Programme. Les deux hommes ont été accueillis par le Président de MaltaPost, M. Joseph Said, ainsi que par son PDG, Joseph Gafa, et tout le Conseil d'administration. Ils ont également visité plusieurs départements de MaltaPost et ont rencontré les 16 jeunes stagiaires sur leur lieu de travail.



TOUT PREMIER TIMBRE RUSSE DÉDIÉ À POSTCROSSING

En janvier dernier, La Poste de Russie a émis un nouveau timbre-poste dédié à Postcrossing, une initiative internationale pour l'échange de cartes postales. Il s'agit d'un timbre à valeur faciale de 23 roubles qui représente une enveloppe portant l'inscription « J'aime Postcrossing » avec des symboles de différentes villes du monde en arrière-plan. Le timbre est disponible dans les principaux bureaux de poste de Russie.

La plupart des adeptes de Postcrossing sont russes. Plus de 62 millions de citoyens russes ont activement échangé des cartes postales jusqu'à présent et ce nombre ne cesse de croître à raison de 300 postcrossers par jour. Au cours des 5 dernières années, près de trois millions de cartes postales ont été envoyées depuis la Russie dans le cadre de Postcrossing.

"LA POSTE ROUMAINE SE CONCENTRE SUR LES FONDS EUROPÉENS"

Posta Romana a mis en place un programme de formation pour ses employés à travers des projets financés par le Fonds social européen, et plus particulièrement les fonds structurels destinés à la Roumanie pour la période 2007-2013, avec une période de mise en œuvre étalée jusqu'en 2015. Le Fonds social européen prend en compte les priorités et objectifs de la Communauté européenne dans les domaines de l'éducation et de la formation en favorisant la participation des personnes économiquement inactives sur le marché de l'emploi, en combattant l'exclusion sociale, tout particulièrement celle des groupes défavorisés tels que les personnes handicapées, ou en promouvant l'égalité entre les hommes et les femmes ainsi que la non-discrimination.

Ces programmes de formation ont permis à plus de 1000 employés de la Poste roumaine d'obtenir une qualification supplémentaire en tant qu'agent de sécurité, responsable de projet ou spécialiste de la passation des marchés publics afin qu'ils puissent occuper de nouvelles fonctions. « Je suis convaincu que les fonds européens constituent la meilleure solution en termes de développement de programmes-clés dans des entreprises qui nécessitent un capital considérable pour leur développement » a déclaré M. Alexandru Petrescu, PDG de Posta Romana. À la tête de l'une des plus grandes entreprises roumaines, ce dernier se concentre principalement sur l'élargissement de ce segment essentiel au financement d'autres besoins d'investissement de l'entreprise. Des départements spécialisés ont été créés à cet effet au sein de Posta Romana afin de gérer la stratégie et le développement du Fonds social européen.



POCZTA POLSKA PARMIS LES LAURÉATS DU PRIX DE LA COOPÉRATIVE EMS POUR LE CENTRE D'APPEL DE L'ANNÉE 2014

Le Prix du Centre d'Appel de l'Année de la Coopérative EMS a été créé par la Coopérative EMS (organe de l'UPU) afin de récompenser les centres d'appel fournissant la meilleure qualité de réponse à travers le système mondial Rugby. Les prix ont été décernés lors de l'Assemblée générale 2015 de la Coopérative EMS qui s'est déroulée à Berne le 22 avril 2015. Les critères à remplir pour pouvoir participer à l'événement sont les suivants :

- être membre de la Coopérative EMS;
- utiliser le système Rugby tous les mois de l'année;
- avoir obtenu un taux de réponse dans les délais de 98% ou plus chaque mois;
- ne pas avoir de demandes entrantes en suspens chaque mois.

Les candidats ont été répartis en trois groupes selon leur volume de demandes entrantes : grands, moyens, petits. Les lauréats sont le Japon pour le groupe des grands, les Émirats arabes unis pour le groupe des moyens et la Pologne pour le groupe des petits.

Poczta Polska peut être fière de ce beau résultat.





VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design by double-id.com

SOUSCRIPTIONS SUR

> www.posteurop.org

ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

POSTEUROP est l'association représentant les intérêts des opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer un marché européen de la communication postale durable et accessible à tous ainsi qu'à fournir un service universel moderne et accessible. Ses membres comptent près de 2 millions d'employés en Europe et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets.

WWW.POSTEUROP.ORG