

Le secteur postal, pionnier de la Responsabilité Sociale d'Entreprise



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS

Jean-Paul ForcevillePrésident de PostEurop et Botond Szebeny, Secrétaire Général de PostEurop	7
Créer une dynamique de partage et d'innovation	8
Zoom sur les Coups de Cœur RSE	9

CAPITAL HUMAIN

Belgique – bpost	Accompagnement des employés dans le cadre des réorganisations	12
Espagne – Correos	« Ensemble pour la prévention ! » (« ¡Entre todos hacemos Prevención! »)	13
Estonie – Omniva	« Omniva sports club »	14
Finlande – Posti	Journée Posti	15
Finlande – Posti	Programme « Nouvelle voie » (Uusi polku)	16
France – Le Groupe La Poste	Des parcours qualifiants pour accompagner le changement	17
Grèce – Hellenic Post S.A. - ELTA	Identifier et traiter les conflits et le « burnout »	18
Islande – Iceland Post	Semaine de la santé et de la sécurité	19
Lituanie – Lietuvos paštas	Système électronique de formation et d'évaluation des connaissances (EMTS)	20
Lituanie – Lietuvos paštas	« Où travaille ma maman ou mon papa ? »	21
Luxembourg – POST Luxembourg	Cycle de conférences « Gesond@POST » (Santé@Post)	22
Luxembourg – POST Luxembourg	Formation « Gestion de la diversité » pour responsables d'équipe	23
Malte – MaltaPost	Cérémonie des « Prix d'excellence », la RSE récompensée	24
Monaco – La Poste Monaco	Le management social via le Pôle Solutions Entreprise (PSE)	25
Roumanie – Poșta Română	Bourses de formation à la gestion de projet pour les femmes	26
Suisse – La Poste Suisse	Réseau MOSAICO pour la diversité	27
Suisse – La Poste Suisse	« Work Smart »	28

SOCIÉTÉ

Allemagne – Deutsche Post DHL Group	Equipe d'intervention d'urgence au Népal	32
Allemagne – Deutsche Post DHL Group	Evaluation de l'engagement citoyen de l'entreprise	33
Bosnie-Herzégovine – HP Mostar, Poste croate	Concours de rédaction de lettres pour les jeunes	34
Bulgarie – Bulgarian Posts	« La plus belle lettre au Père Noël »	35
Bulgarie – Bulgarian Posts	Soutien aux communautés locales en difficulté	36
Espagne – Correos	Collecte de nourriture pour FESBAL (Fédération des banques alimentaires d'Espagne)	37
Espagne – Correos	Dons d'équipement informatique	38
Estonie – Omniva	Aider les jeunes touchés par le chômage	39
Finlande – Posti	Des services d'assistance à domicile en partenariat avec les municipalités	40
France – Le Groupe La Poste	« L'Envol », le campus de La Banque Postale	41
France – Le Groupe La Poste	L'Alliance Dynamique, un projet pour développer l'économie sociale et solidaire	42
Italie – Poste Italiane	Redistribution de la nourriture excédentaire des restaurants d'entreprise	43
Jersey – Jersey Post	Relancer la philatélie avec « The Collectables »	44
Lituanie – Lietuvos paštas	Maintenir la tradition écrite de la lettre	45
Malte – MaltaPost	Des offres de stages pour les jeunes	46
Malte – MaltaPost	Les employés sauvent des vies en donnant leur sang	47
Portugal – CTT Correios	Contribuez au partage	48
Slovaquie – Slovenská pošta	« La bonne action de l'année » pour encourager l'implication citoyenne des jeunes	49

ENVIRONNEMENT

Allemagne – Deutsche Post DHL Group	Un transport routier respectueux de l'environnement	52
Allemagne – Deutsche Post DHL Group	Partenariat avec Formule E	53
Autriche – Österreichische Post AG	Expansion de la flotte de véhicules électriques	54
Belgique – bpost	bpost plante une forêt	55
Espagne – Correos	Formation à une conduite durable	56
Estonie – Omniva	Une flotte fiable et économique, grâce à un système de traçabilité	57
Finlande – Posti	Gestion de l'empreinte carbone	58
France – Le Groupe La Poste	Une offre de formation à l'éco-conduite pour les entreprises	59
Italie – Poste Italiane	Gestion et évaluation de la consommation électrique	60
Italie – Poste Italiane	Formation à l'éco-conduite	61
Monaco – La Poste Monaco	Un engagement pionnier en mobilité durable	62
Portugal – CTT Correios	Compétition de conducteurs chez CTT Correios	63
Suisse – La Poste Suisse	Une seconde vie pour les tenues postales	64

AVANT-PROPOS



Jean-Paul Forceville
Président de PostEurop



«Le secteur postal est au cœur de nombreux défis européens, du développement de l'e-commerce au marché unique du numérique, en passant par le dialogue social ou la formation professionnelle... Toutes ces actions visent à soutenir les opportunités de croissance. Engagé dans cette dynamique, le secteur postal a toujours considéré les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux comme les éléments clés garants de la qualité, de l'accessibilité et du développement durable des services postaux pour les consommateurs européens.»

Botond Szebeny
Secrétaire Général de PostEurop



«Le secteur postal est de plus en plus reconnu par toutes les parties prenantes comme l'un des acteurs les plus engagés dans la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE). Les membres de PostEurop ont une fois de plus prouvé, à travers les 48 pratiques collectées cette année, leur sens de l'innovation et leur dynamisme dans tous les domaines de la RSE. Cela souligne que plus que jamais, dans un contexte de transformation permanente du secteur, la RSE doit demeurer l'une des premières préoccupations des opérateurs postaux européens.»

Créer une dynamique de partage et d'innovation



Au cours des derniers mois, de nombreux événements ont démontré le dynamisme du secteur postal et son engagement en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Le projet Leonardo Da Vinci, «**Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal**» est l'un des principaux projets menés par le cercle des activités RSE. Il a permis une analyse comparative des meilleures pratiques en matière de formation pour aider les cadres intermédiaires à surmonter les effets néfastes du stress. Grâce à ce projet, PostEurop a pu s'associer à la campagne européenne sur la gestion du stress au travail menée par l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA), lancée en avril 2014. Le partenariat avec EU-OSHA a été une opportunité unique de partager les résultats du projet de PostEurop dédié à la gestion du stress. Grâce à cette campagne, les échanges avec d'autres secteurs ont apporté une grande valeur ajoutée. Ce partenariat a été concrétisé par la participation de PostEurop à l'événement réunissant les partenaires de la campagne, «**Analyse comparative et échange de bonnes pratiques à l'OSHA**» («**Benchmarking and exchange of good practices in OSHA**») qui s'est

tenu à Bruxelles les 5 et 6 mars 2015.

La célébration, en fin d'année 2014, du **15^e anniversaire du Comité européen de Dialogue Social** pour le secteur postal, a également été un événement majeur. Réunissant des représentants de haut niveau de la DG Emploi, de PostEurop et de l'UNI, cet événement a permis de revenir sur l'important travail fourni par le Comité au cours des dernières années. En effet, fort de plus de huit déclarations communes signées, dix projets menés avec des financements de la Commission européenne et plus de 170 réunions organisées depuis sa création, le Comité est désormais un acteur reconnu sur le marché postal européen. Offrant une plateforme d'échange de bonnes pratiques, il a permis de mener des travaux de prospective sur les principales évolutions du secteur. Ces initiatives ont été primordiales pour gagner en influence, plus particulièrement en contribuant à une meilleure prise en compte des défis sociaux dans un contexte de changement permanent au sein du secteur postal. Une autre initiative notable de PostEurop a été la publication d'**un rapport sur les émissions de CO₂**. Suite à l'accord de coopération entre IPC et PostEurop, et grâce au soutien de l'UPU,

PostEurop a publié les données relatives aux émissions de CO₂. Sur l'année 2012, celles-ci s'élevaient à 4 871 500 tonnes pour l'ensemble des 39 entreprises incluses dans le périmètre du rapport. Ce dernier démontre que le secteur postal est fortement engagé à lutter contre le changement climatique et à réduire ses émissions de CO₂. Il souligne que chaque opérateur postal doit mesurer son impact et en assurer le suivi pour mieux réduire ses émissions.

En plus de ces initiatives, les trois éditions de la brochure de «**bonnes pratiques RSE**» ont contribué à donner une solide visibilité interne et externe aux opérateurs postaux européens dans le domaine de la RSE. La brochure a permis au cercle RSE de devenir une plateforme d'échanges incontournable.

Nous profitons de cette occasion pour remercier tous les membres pour leur contribution active. Nous espérons que cette nouvelle édition sera porteuse d'une dynamique permettant de partager davantage d'innovations en matière de RSE.

Dominique Bailly,
Président du Cercle RSE

Nathalie Ganzel,
Co-vice-présidente du Cercle RSE

Kalina Toteva,
Co-vice-présidente du Cercle RSE

Zoom sur les Coups de Cœur RSE

Les Coups de Cœur RSE 2014

L'année dernière, les «Coups de Cœur» ont officiellement été lancés pour mettre en valeur les contributions des membres de PostEurop. Cette initiative a été l'occasion de sélectionner et récompenser une pratique dans chacune des trois catégories, Capital Humain, Société et Environnement, parmi les 55 présentées dans la Brochure RSE 2014.

Les trois opérateurs primés étaient Česká Pošta, Royal Mail et bpost. Dans le cadre de sa campagne de sensibilisation sur le cancer du sein auprès de ses employées, Česká Pošta s'est vu remettre le «Coup de Cœur» dans la catégorie Capital Humain. Royal Mail a obtenu le «Coup de Cœur» Société pour ses pratiques de formation des apprentis et jeunes diplômés. Enfin, le «Coup de Cœur» Environnement a quant à lui été décerné à bpost pour son «Challenge d'éco-conduite», qui proposait une approche originale de formation et d'implication des employés sur les questions environnementales.

Coup de Cœur 2014 dans la catégorie Capital Humain



Coup de Cœur 2014 dans la catégorie Société



Coup de Cœur 2014 dans la catégorie Environnement

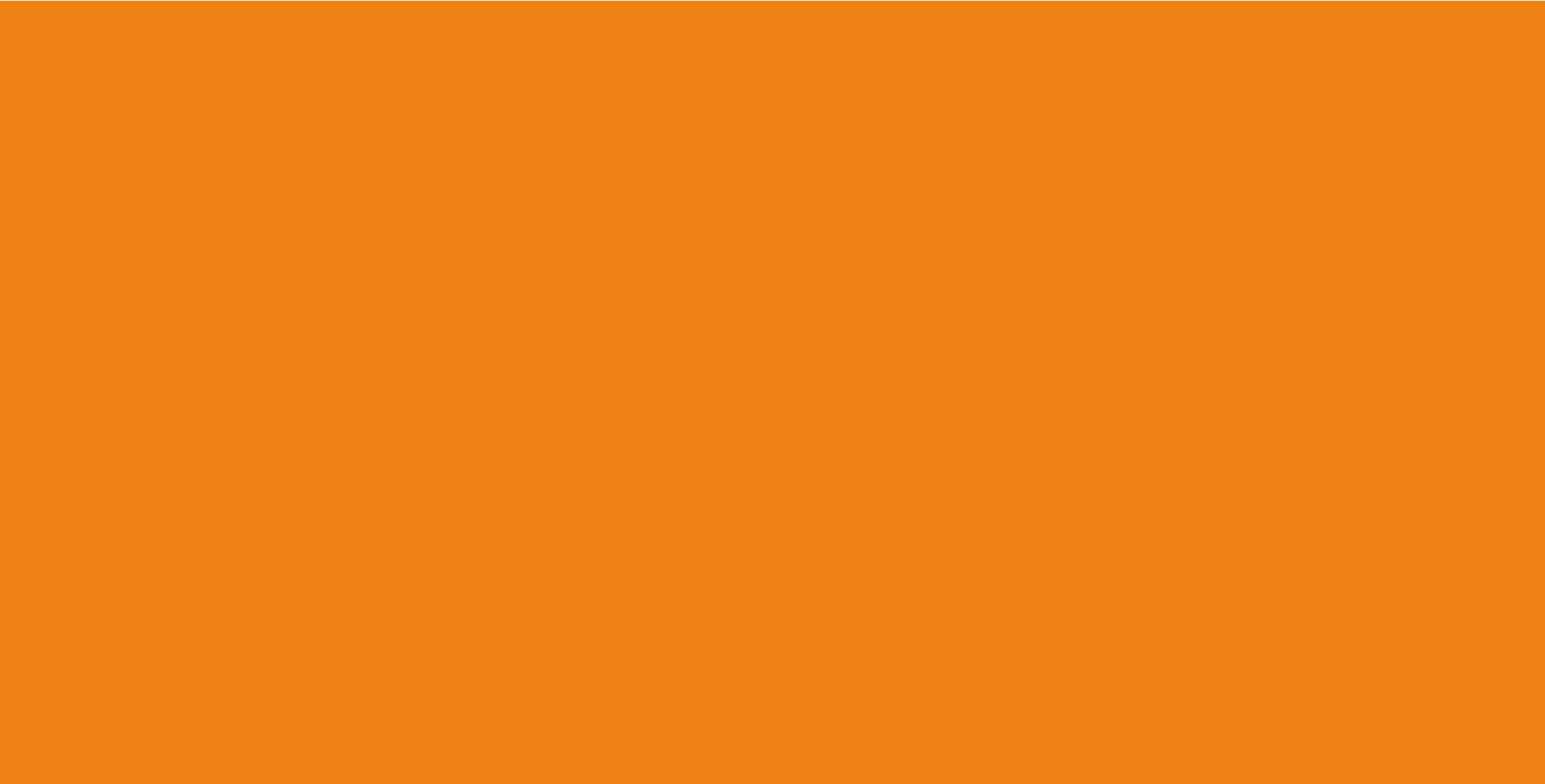
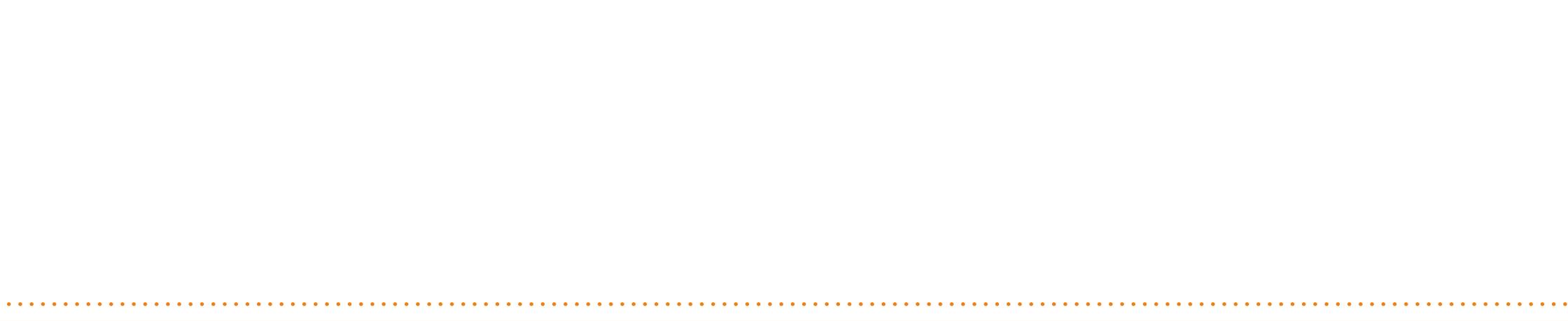


Les Coups de Cœur RSE 2015

Au vu du succès remporté par la première édition des Coups de Cœur, l'initiative a été renouvelée cette année. Les Coups de Cœur 2015 permettront de mettre en valeur les trois pratiques sélectionnées parmi toutes celles de qualité collectées dans cette brochure.

Le comité de pilotage du cercle RSE en coopération avec un jury externe composé d'experts RSE ont sélectionné les trois Coups de Cœur 2015 parmi les 48 pratiques reçues. Une sélection établie à partir de critères précis tels que le caractère innovant, la reproductibilité et la capacité des pratiques à sensibiliser les employés et parties prenantes aux questions de RSE.





CAPITAL HUMAIN





BELGIQUE – bpost



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Stefanie De Man
Direction : Centre de mobilité professionnelle
Téléphone : +32 498413209
Mél : stefanie.deman@bpost.be

MOBILITÉ EXTERNE

Accompagnement des employés dans le cadre des réorganisations

À la lumière des réorganisations et après de longs débats avec les partenaires sociaux, bpost a formalisé en mars 2014 son engagement à soutenir ses employés en leur fournissant un conseil en matière d'orientation professionnelle.

ACTIONS :

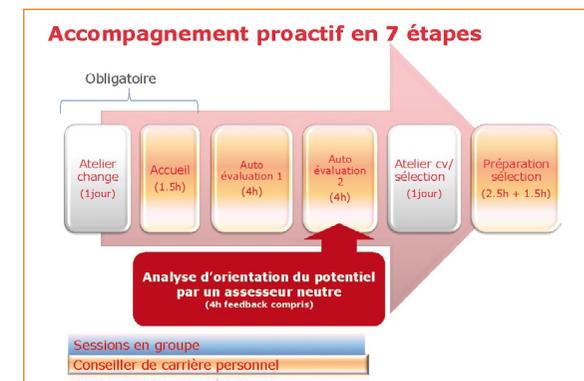
Depuis plus de 15 ans, bpost accompagne ses employés dans leur réorientation, en interne ou en externe, en cas de suppression de fonction au cours d'une réorganisation.

Depuis mars 2014, bpost a pris l'initiative de les accompagner de préférence avant la réorganisation, afin d'aider les employés à décider quelle direction prendra leur carrière, en leur laissant suffisamment de temps pour s'y préparer.

Le conseil en orientation professionnelle proactif se compose d'un atelier de deux jours (impact du changement, CV et entretien), d'une analyse du potentiel individuel et de 13,5 heures de conseil carrière personnalisé. Un conseiller carrière désigné s'assure que les employés comprennent l'impact de la réorganisation et leur apporte un soutien, en élaborant avec eux différentes options : postuler à un emploi au sein ou en dehors du département en réorganisation, voire en dehors de bpost. Le conseiller répond également aux interrogations relatives aux vœux et aux capacités de chacun.

RESULTATS ET IMPACTS :

Après deux réorganisations, les résultats obtenus ont indiqué que 90 % des 330 participants volontaires à l'atelier et à un test de carrière individuel avaient exprimé le vœu de suivre l'ensemble du programme d'accompagnement. Grâce à cette initiative, bpost s'engage à optimiser l'implication de ses employés et à les soutenir.



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

« Ensemble pour la prévention ! » (« ¡Entre todos hacemos Prevención! »)

La campagne « Ensemble pour la prévention ! » vise à sensibiliser, informer et former le personnel aux risques les plus fréquents sur leur lieu de travail.



ESPAGNE – Correos



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Antonio Díaz Ruiz
Direction : Promotion de la santé
Téléphone : +34 915963844
Mél : antonio.diaz.ruiz@correos.com

ACTIONS :

La campagne a été lancée à la fin de l'année 2013 par le service de prévention. Tous les membres du personnel ont reçu des brochures associées à leur bulletin de salaire mensuel et des posters d'information ont été affichés dans les lieux de travail. Plus de 550 000 brochures et 24 500 posters ont été imprimés. Dans le même temps, l'information et la formation du personnel ont été renforcées à travers un nouveau plan de formation.

De nombreux aspects ont été traités. Tout d'abord, la prévention des chutes et des blessures pendant les déplacements à pied sur le lieu de travail ou dans la rue. Deuxièmement, la sécurité routière en voiture ou en moto, afin d'éviter les accidents de la route sur le trajet vers ou au retour du travail, mais également durant les livraisons. Troisièmement, la prévention des troubles musculo-squelettiques liés à l'usage des chariots, au tri de lettres, à la manutention des colis, etc., via notamment des recommandations pour l'utilisation de ces équipements en toute sécurité. Quatrièmement, la prévention et les procédures à suivre en cas d'attaques d'animaux pendant la livraison. Enfin, la prévention des risques liés à l'usage du vidéo-codage.

RESULTATS et IMPACTS :

En 2014, une baisse de 4,53 % des accidents a été enregistrée de pair avec l'absence d'accidents très graves. En outre, une réduction de 4,57 % des accidents légers a été observée ainsi qu'une baisse de 6,67 % des accidents graves.





ESTONIE – Omniva



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Indrek Raig
Direction : Club de sport d'Omniva
Téléphone : +372 5208635
Mél : indrek.raig@omniva.ee

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

« Omniva sports club »

L'ambition du club de sport d'Omniva est de permettre aux collègues de passer du temps ensemble, en dehors des heures de travail, pour mieux communiquer, bouger et rester en bonne santé.

ACTIONS :

Le club de sport d'Omniva propose :

- Des entraînements collectifs de basket, football, volley, badminton, pilates ;
- Le remboursement d'une partie des frais liés aux sports, à la participation aux événements et à la présence dans les équipes ;
- Des compétitions amicales avec d'autres entreprises ;
- La pratique commune de sports et la découverte de nouvelles activités ;
- L'organisation d'une semaine de la santé à l'échelle de toute l'entreprise et d'une compétition de randonnée nordique entre les services.

20 % des employés de l'entreprise souscrivent au club sportif d'Omniva qui propose plus de 70 sports. Omniva est désignée comme « l'entreprise la plus sportive d'Estonie » depuis sept années consécutives. À l'initiative de celle-ci, un programme d'entraînement en ligne, SportID, a été créé, reliant aujourd'hui plus de 200 sites d'entraînement et plus de 40 entreprises. À travers SportID, chaque employé est en mesure de choisir un lieu d'entraînement qui convient à son budget, d'obtenir des réductions et de suivre un programme d'entraînement régulier.

RESULTATS et IMPACTS :

Des employés en meilleure santé, cela veut dire moins de congés maladie, plus de motivation et de coopération au travail. Le nombre de congés maladie a diminué de 15 %. L'image sportive de l'entreprise lui permet de se démarquer de ses concurrents lors des recrutements. Le sport soude les équipes ! Les efforts fournis et les difficultés surmontées ensemble permettent de trouver des solutions plus rapides et plus efficaces dans le contexte professionnel.





FINLANDE – Posti



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Anna Laine
Direction : Développement RH
Téléphone : +35 8504858402
Mél : anna.laine@posti.com

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Journée Posti

La Journée Posti est une journée centrée autour des thèmes clés de « Posti Vision 2020 » et du service clients. Elle rassemble les employés de Posti de tous niveaux et de tous services le temps d'une journée.

ACTIONS :

L'objectif de la Journée Posti est de sensibiliser les salariés aux futures orientations de l'entreprise, d'impliquer les personnes et d'impulser un changement culturel, dans le cadre de la transformation complète de l'entreprise à travers le programme « Posti Vision 2020 ».

La journée est articulée autour de deux éléments : un jeu de société sur les thèmes stratégiques et un atelier portant sur la relation clients. Pendant cette journée, les participants sont répartis en groupes « mixtes », afin d'avoir une meilleure compréhension du rôle de chacun dans l'entreprise et de promouvoir la mise en réseau et la coopération interne.

Chaque groupe a son maître de jeu, formé à animer le jeu et la discussion. Cette journée est un événement interactif et une attention particulière est portée à l'avis de chacun sur l'organisation de l'entreprise en prenant en compte le point de vue des clients. Les dirigeants de Posti jouent un rôle clé durant cette journée, en participant à toutes les activités et en exprimant leur point de vue sur les thèmes abordés. Près de 1 250 employés de Posti ont participé dans différentes villes.

RESULTATS et IMPACTS :

Cette journée a été l'occasion de mieux comprendre le rôle joué par chacun, son influence sur la dynamique collective et plus particulièrement la relation client.

Voici quelques exemples de retours : « *Je sais maintenant ce que l'avenir nous réserve. J'apprends à acquérir de nouveaux savoirs. J'apprécie davantage la direction.* » ; « *Je veux parvenir à un niveau de service clients encore meilleur.* »





FINLANDE – Posti



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Sari Kataja
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +35 8407558042
Mél : sari.kataja@posti.com

MOBILITÉ EXTERNE

Programme « Nouvelle voie » (*Uusi polku*)

Le programme « Nouvelle voie » permet de soutenir de manière proactive les employés dans leur recherche de nouvelles opportunités professionnelles.

ACTIONS :

Posti fournit une orientation de carrière, des conseils, un stage pratique de recherche d'emploi, des pistes de formation et une aide à la création d'entreprise pour les employés envisageant une carrière hors de Posti. La coopération avec les autorités locales, les entreprises et les écoles a joué un rôle essentiel. L'orientation de carrière consiste à évaluer la situation personnelle et les compétences, et à déterminer les besoins du marché de l'emploi régional, pour définir les différentes opportunités. Suite à cette orientation, le participant peut porter son choix sur l'une des voies suivantes : «Nouvelle carrière» vise à trouver du travail rapidement auprès d'un nouvel employeur, grâce au stage pratique de recherche d'emploi proposé.

«Nouvelle profession» propose une formation continue et des conseils sur les possibilités de formation offertes par le marché de l'emploi au niveau régional. Ces dernières sont cofinancées par Posti et le ministère du Travail.

«Création d'entreprise» fournit une assistance au démarrage d'une nouvelle activité, avec une formation d'entrepreneur sur les savoirs, les compétences et aptitudes nécessaires pour créer une activité rentable.

«Créer sa propre voie» pour employés ayant un projet personnel, offre un soutien sous la forme d'une aide financière forfaitaire.

RESULTATS et IMPACTS :

Depuis janvier 2014, près de 900 employés ont participé au programme «Créer sa propre voie». Selon un sondage, 86 % des employés ayant suivi ce programme ont débuté une nouvelle carrière professionnelle.

En outre, 24 employés ont lancé leur propre entreprise.



FORMATION PROFESSIONNELLE

Des parcours qualifiants pour accompagner le changement

Le Groupe La Poste a mis en place pour ses employés un vaste programme de parcours qualifiants sur la période de 2015 à 2020, afin d'accompagner le développement de nouvelles activités.

ACTIONS :

Face à la révolution numérique, Le Groupe La Poste développe ses activités sur de nouveaux territoires. Un accord collectif majeur, Le Pacte Social, a été signé le 5 février 2015 avec les organisations syndicales pour accompagner la stratégie de transformation de l'opérateur postal d'ici à 2020. Un des objectifs principaux de ce Pacte est la mise en place d'un important programme de formation. Les parcours qualifiants ont pour but d'aider les employés à développer de nouvelles compétences. Ils donnent lieu à une certification interne, l'objectif étant de former à terme 60 000 postiers. La participation à ces programmes de formation a lieu sur proposition du manager et doit comporter un minimum de 70 heures réparties sur 12 mois.

En outre, Le Groupe La Poste a créé une « prime individuelle de qualification » afin d'encourager la participation de ses employés.

RESULTATS et IMPACTS :

Le projet vise à former 60 000 postiers d'ici à 2020, dont 6 000 en 2015. La digitalisation est un enjeu majeur pour le secteur et cette initiative est une opportunité pour l'entreprise d'orienter la diversification vers le digital.



FRANCE – Le Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Anne Bauguin
Direction : Performance RH
Téléphone : +33 155442151
Mél : anne.bauguin@laposte.fr



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Identifier et traiter les conflits et le « burnout »

ELTA Post met actuellement en place un programme pilote pour ses cadres intermédiaires afin de leur permettre d'identifier les conflits et les situations de « burnout » chez les employés.



GRECE – Hellenic Post S.A. - ELTA



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : George Papasteriades
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +30 2103353172
Mél : g.papasteriadis@elta-net.gr

ACTIONS :

Depuis septembre 2014, le programme a été proposé à 20 cadres intermédiaires d'ELTA. L'objectif est d'atteindre 65 participants avant la fin 2015, puis 370 d'ici à fin 2017.

La durée du programme est de trois jours avec neuf heures de théorie et neuf heures de pratique, dont des mises en situation et des jeux de rôle. Chaque journée est consacrée à une thématique différente : stress et expériences traumatiques, détection des symptômes du « burnout » et gestion des conflits.

L'objectif est de sensibiliser les cadres intermédiaires aux facteurs de stress. La formation consiste à identifier le stress, détecter des signaux d'alerte et trouver des solutions. Le programme met l'accent sur le rôle primordial joué par le chef de service dans la création d'une interaction efficace avec les employés, et vise à leur donner les capacités à gérer la situation eux-mêmes. Chaque participant peut avoir accès, à sa demande, à une cellule d'orientation ou de soutien psychologique, à raison de trois heures par semaine, pendant une durée d'un mois, puis une fois par mois pendant les trois mois suivants. Ce programme offre également une assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7, accessible aux cadres comme aux employés.

RESULTATS et IMPACTS :

Les participants au programme, mis en place par l'organisme de formation KEK- ELTA S.A., l'ont jugé positif en matière d'organisation, de contenu, de méthodologie et de savoir-faire des formateurs. Ils ont déclaré y voir des bénéfices sur le plan du développement personnel, de l'acquisition de connaissances et de compétences professionnelles, ainsi qu'un changement d'attitude et une efficacité au travail accrue.



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Semaine de la santé et de la sécurité

En Islande, il peut neiger abondamment et le verglas peut rendre difficile les déplacements à pied ou en véhicule pour les facteurs et les conducteurs. Les particuliers jouent un rôle crucial dans l'amélioration de leurs conditions de travail.



ISLANDE – Iceland Post



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Ólafur Finnbogason
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +354 5801000
Mél : olafur@postur.is

ACTIONS :

Tous les ans depuis 2006, la poste islandaise met l'accent sur les questions de santé et de sécurité durant une semaine au début de l'hiver. Dans la mesure où la plupart des accidents surviennent sur les trottoirs et les escaliers à l'entrée des bâtiments, un projet spécifique a été lancé pour sensibiliser les résidents et les encourager à repenser l'accès à leur habitation. Plusieurs actions ont été suggérées : déblayer la neige, répandre du sable ou du sel sur les surfaces verglacées, laisser l'éclairage extérieur allumé, garder les chiens en sécurité, et, plus généralement, veiller à tout élément susceptible de causer des accidents.

Des cartes postales ont été distribuées aux particuliers, portant le message : « Avez-vous pensé à déblayer devant votre porte ? » Au dos, un mot précisait que c'était la façon la plus cordiale d'accueillir le facteur.

Par ailleurs, des communiqués de presse ont été publiés et un représentant de la poste islandaise a fait une intervention télévisée pour exposer les possibles dangers liés à la neige.

RESULTATS et IMPACTS :

La santé et la sécurité des employés ont toujours été la priorité de la poste islandaise et ce projet l'illustre. Bien qu'il soit difficile d'isoler les résultats obtenus à l'issue de ce projet, une baisse de 5,8 % des accidents a été observée durant l'automne suivant le démarrage du projet. Cette tendance s'est depuis renforcée. L'année suivante, le taux d'accidents a diminué de 3,9 %.





LITUANIE – Lietuvos paštas



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Rasa Kruopaitė-Lalienė
Direction : Marketing et communication
Téléphone : +370 65955460
Mél : r.kruopaite@post.lt

FORMATION PROFESSIONNELLE

Systeme électronique de formation et d'évaluation des connaissances (EMTS)

Le système EMTS permet au personnel d'apprendre à son rythme, selon ses disponibilités, en se concentrant sur les sujets qu'il pense devoir approfondir.

ACTIONS :

Lancée en 2014, cette formation à distance avec le système EMTS a permis aux employés de se former sur les normes de l'assistance aux clients, les services financiers disponibles dans les bureaux de poste, les indicateurs de qualité de service, les changements dans les services postaux internationaux, la prévention du blanchiment d'argent et des financements terroristes. Par ailleurs, tous les employés de la poste lituanienne ont été invités à participer à une session de formation en ligne sur l'introduction de l'Euro en Lituanie. Le système EMTS a également servi à présenter aux employés tous les changements relatifs aux nouvelles normes applicables au courrier ou aux tarifs, et aux autres évolutions.

Organiser la formation en présentiel de plus de 5 000 employés dans l'ensemble du pays aurait nécessité des ressources bien plus élevées en termes de temps et de budget. Le système EMTS a offert la possibilité au personnel d'organiser son temps de manière flexible et d'économiser en frais de déplacement et de formation individuelle.

RESULTATS et IMPACTS :

En 2014, les employés des différentes branches de la poste lituanienne ont passé avec succès les 18 434 tests du système EMTS. Cette méthode de formation a fourni d'excellents résultats, et les commentaires d'évaluation sont reçus directement après ces tests. Les employés ont tout le matériel de formation à leur disposition pour pouvoir répondre à tout moment aux questions des clients.





LITUANIE – Lietuvos paštas



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Rasa Kruopaitė-Lalienė
Direction : Marketing et communication
Téléphone : +370 65955460
Mél : r.kruopaitė@post.lt

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

« Où travaille ma maman ou mon papa ? »

Pour célébrer la Journée internationale de la protection des enfants, les enfants des employés de la poste lituanienne ont été conviés à rendre visite à leurs parents sur leur lieu de travail.

ACTIONS :

Une personne passe, selon les estimations, au moins la moitié de sa journée au travail et consacre le reste de son temps à sa famille, ses loisirs ou au repos. Souvent, cette grande entreprise qu'est Lietuvos paštas est considérée par ses 6 000 employés comme une « seconde famille ». Ainsi, à l'occasion de la Journée internationale de la protection des enfants, le 1^{er} juin, la poste a décidé d'organiser une initiative afin de renforcer les relations avec ses employés. Cette journée a offert à ces derniers la possibilité d'inviter leurs enfants à venir les voir au travail, pour découvrir les coulisses du lieu où sont triés les lettres, les colis, et où divers services sont délivrés aux clients.

De même, à l'approche de la fête des pères, en 2014, l'entreprise a organisé un concours photo invitant tous les pères ou employés de la poste lituanienne à envoyer des photographies les représentant en compagnie de leur père et incluant une référence à la poste lituanienne.

RESULTATS et IMPACTS :

Près de 400 enfants ont pris part à cette journée, dans plusieurs villes et villages de Lituanie. La poste lituanienne prévoit d'organiser cette initiative tous les ans et s'efforce d'inciter un plus grand nombre d'enfants à venir visiter le lieu de travail de leurs parents.



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Cycle de conférences « Gesond@POST » (Santé@Post)

Dans le cadre du programme « Gesond@POST », POST Luxembourg organise des conférences dans le but d'informer et de sensibiliser le management à des thématiques relatives à la santé au travail.

ACTIONS :

L'objectif des conférences « Gesond@POST » est de déployer une activité de prévention, de réduction des risques et de promotion du bien-être au travail.

Celles-ci s'adressent aux chefs de département et de service de l'entreprise pour leur fournir les outils nécessaires à l'identification des signaux d'alerte, facilitant ainsi le dépistage précoce des problèmes de santé. De plus, elles proposent des recommandations sur le comportement à adopter vis-à-vis des collaborateurs ou collaboratrices concerné(e)s.

Ainsi en 2014, l'entreprise a abordé la thématique de l'alcool au travail et en 2015 celle de l'épuisement professionnel ou burnout. Ces conférences sont organisées par l'APS (Assistance Psychosociale, cf. Brochure 2014) de POST Luxembourg qui fait également appel à des intervenants externes, experts dans leur domaine de compétence.

RESULTATS et IMPACTS :

Ce type de conférences est généralement très apprécié par les participants. Le management est sensibilisé à des sujets qu'il n'est pas aisé d'aborder de manière générale au sein d'une entreprise. Ces conférences ont permis à POST Luxembourg de se doter d'un langage commun et de prévenir des situations qui auraient pu devenir problématiques pour l'entreprise.



LUXEMBOURG – POST Luxembourg



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Pascale Loewen
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +352 47654220
Mél : pascale.loewen@post.lu



FORMATION PROFESSIONNELLE ET DIVERSITÉ

Formation « Gestion de la diversité » pour responsables d'équipe

Signataire de la Charte de la diversité depuis 2012, pour POST Luxembourg, la diversité est une réalité. Elle constitue aussi un facteur de performance sociale et économique.

ACTIONS :

Afin de promouvoir la diversité en interne et de prévenir les discriminations et les risques psychosociaux, POST Luxembourg propose à ses responsables d'équipe une formation au management de la diversité dans le but de les sensibiliser à l'importance de l'égalité et de la diversité au travail et d'améliorer la manière dont sont gérées et fonctionnent les équipes.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de détecter les discriminations et les comportements prohibés par la loi et de repérer une personne en souffrance (discrimination et risques psychosociaux), tout en réagissant de manière appropriée pour traiter des situations de discrimination et de conflit. Par ailleurs, les responsables d'équipe sauront accueillir de manière adaptée un employé porteur d'une plainte et faire en sorte qu'elle soit de préférence traitée en interne.

Cette formation contribue notamment à l'amélioration de la cohésion des équipes, de la motivation et de la performance. Elle offre aux responsables qui ont des équipes diversifiées en termes de genre, d'origine, de statut, de culture et d'âge des réponses concrètes.

RESULTATS et IMPACTS :

En prenant conscience des enjeux et des bénéfices de la diversité et de leur rôle, les participants apprennent à décrypter les stéréotypes et à changer de regard. Ceci les aidera à devenir des gestionnaires d'équipe plus conscients, plus ouverts, plus riches humainement et leur permettra d'acquérir et de développer des méthodes et des outils pour faire de la diversité un levier de performance.



LUXEMBOURG – POST Luxembourg



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Pascale Loewen
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +352 47654220
Mél : pascale.loewen@post.lu





MALTE – MaltaPost



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Yolande Spiteri
Direction : Marketing
Téléphone : +356 25961641
Mél : yspiteri@malta-post.com

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Cérémonie des « Prix d'excellence », la RSE récompensée

MaltaPost récompense ses employés pour leur excellent travail au sein de l'entreprise et pour la meilleure initiative RSE, en les encourageant à s'impliquer dans de nouveaux projets.

ACTIONS :

Cette année, MaltaPost a choisi d'organiser une cérémonie de prix pour ses employés, afin de leur témoigner une reconnaissance pour leur engagement dans l'entreprise et mettre en avant leur travail. MaltaPost et le secteur postal en général ont dû faire face à de nombreux défis au cours des dernières années, et il est important de reconnaître la qualité du travail fourni par les employés en dépit des difficultés.

11 prix ont été remis pour les meilleures pratiques opérationnelles, commerciales et administratives. Parmi ces prix, le Prix de Responsabilité sociale d'entreprise a été décerné à la contribution apportée à Istrina, un événement organisé en aide à la fondation « *Malta Community Chest Fund* », pour soutenir financièrement certaines institutions philanthropiques. Pour mener à bien cette action, MaltaPost a distribué gratuitement 700 copies de la publication d'Istrina (« *Tisjir mill-Qalb* ») via son service de livraison express, et a vendu des exemplaires dans ses bureaux de poste, qui ont généré 21 000 euros de donations, entièrement reversées à l'initiative d'Istrina.

RESULTATS et IMPACTS :

Dans le cadre de ce prix, MaltaPost soutient également d'autres actions d'Istrina, par exemple, en livrant des cheveux à une œuvre caritative confectionnant des perruques pour les personnes ayant perdu leurs cheveux suite à une maladie.



NOUVEAUX SERVICES

Le management social via le Pôle Solutions Entreprise (PSE)

Face à la baisse constante du volume du courrier de 4% par an, La Poste Monaco cherche à diversifier son activité pour développer son chiffre d'affaires tout en préservant ses emplois.

ACTIONS :

L'objectif de La Poste Monaco est de créer des emplois et de valoriser les compétences existantes au sein de l'entreprise, c'est pourquoi elle a mis en place le Pôle Solutions Entreprise (PSE). Ainsi, le PSE permet de mettre à disposition des entreprises monégasques des salariés de La Poste Monaco pour des missions de long terme exigeant des compétences spécifiques. Ce projet basé sur l'écoute des attentes clients a permis de proposer des prestations comme le traitement et la sécurisation des colis, notamment à destination du palais princier, le traitement du courrier dans les banques (au départ et à l'arrivée) ou encore l'archivage pour les entreprises.

Lors de leur mission, les postiers sont identifiés comme appartenant à La Poste Monaco grâce à un uniforme gage d'expertise et de confiance. Cette offre repose sur la confiance acquise par les postiers auprès de leurs clients. Le succès du Pôle Solutions Entreprise permet aujourd'hui d'élargir la gamme de services offerts. Ainsi, le prochain défi de La Poste Monaco est la mise en place d'un service postal sur mesure dédié aux particuliers et aux professionnels.

RESULTATS et IMPACTS :

Le Pôle Solutions Entreprise a permis à La Poste Monaco de générer 1,2 million d'euros, ce qui représente 10% de son chiffre d'affaires tout en créant des emplois. Mais le succès de ce projet se mesure également aux nombreuses demandes de postiers d'y participer.



MONACO – La Poste Monaco



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Jean-Luc Delcroix
Direction : Direction générale
Téléphone : +377 99998001
Mél : jean-luc.delcroix@laposte.fr



ROUMANIE – Poșta Română



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Mihaela Trifescu
 Direction : Coopération Internationale
 Téléphone : +40 212009215
 Mél : mihaela.trifescu@post-romana.ro

FORMATION PROFESSIONNELLE

Bourses de formation à la gestion de projet pour les femmes

La poste roumaine a fourni des formations qualifiantes aux employées femmes, à travers l'octroi de bourses, pour faciliter leur accès à des postes de direction.

ACTIONS :

Cette formation était réservée aux femmes qui sont activement impliquées et intéressées par la gestion de projet. Il s'agit d'un cours interactif composé de présentations, de débats, de discussions de groupe, d'études de cas et de simulations. Cette méthodologie spécifique développe des compétences permettant de planifier, de mettre en place et de contrôler efficacement le déroulement d'un projet. Le programme de formation était composé de 40 heures de théorie et d'un examen final.

La formation a été financée par le Programme opérationnel du Fonds Social Européen pour le développement des ressources humaines « Invest in people! » (2007-2013).

Grâce à ce programme de formation, les employées ont eu la possibilité d'acquérir de nombreuses compétences, notamment la capacité à identifier les besoins d'un groupe-cible, analyser, sélectionner un besoin et formuler correctement un problème. L'objectif est de développer la capacité à identifier des risques internes et externes, à utiliser les outils et les techniques de la gestion de projet (dont la vérification et l'évaluation) et à mettre en œuvre les stratégies d'action adéquates.

RESULTATS et IMPACTS :

À l'issue de la formation, les participantes sont capables de mener à bien toutes les étapes d'un projet, telles que la planification, l'organisation, le suivi, le contrôle, la rédaction de rapports et la motivation de l'équipe projet. De plus, les diplômées ont reçu une prime de 34 euros (150 LEI).





SUISSE – La Poste Suisse



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Olivier Aebischer
Direction : Ressources humaines, communication
Téléphone : +41 583866349
Mél : olivier.aebischer@swisspost.ch

DIVERSITÉ

Réseau MOSAICO pour la diversité

MOSAICO est le réseau interne dédié à la diversité linguistique et culturelle à La Poste Suisse. Il est ouvert à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs des minorités linguistiques et culturelles ainsi qu'à toute autre personne intéressée.

ACTIONS :

Les objectifs du réseau sont de développer une compréhension mutuelle au sein de La Poste Suisse, de surmonter les barrières culturelles et d'élargir les horizons des employés. Il vise à encourager la coopération entre collaborateurs, avec les clients et avec les partenaires, de même qu'à développer le co-entrepreneuriat au sein de l'organisation. Le réseau propose des informations, des activités et des événements, et élabore des recommandations pour la Direction du groupe sur le thème de la diversité linguistique et culturelle.

Actuellement, les principales activités du réseau sont concentrées sur l'organisation de tables rondes et tandems linguistiques ainsi que sur l'organisation d'événements. Afin de faciliter la collaboration au sein de l'entreprise, toutes les informations et documents du réseau MOSAICO sont regroupés dans Post-Connect, un système auquel tous les collaborateurs et collaboratrices peuvent avoir accès. Depuis sa création, quatre événements ont été organisés dans les trois régions linguistiques (Berne, Lausanne, Bellinzona).

RESULTATS et IMPACTS :

Le réseau est actuellement composé de plus de 300 membres. Lors des tables rondes, ce sont plus de 100 participants qui profitent de l'occasion pour rafraîchir leurs connaissances en langues étrangères. Cet automne, une manifestation avec les autres réseaux de La Poste Suisse, RAINBOW et MOVE, aura lieu à Lausanne. Des résultats très encourageants pour l'avenir.





SUISSE – La Poste Suisse



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Olivier Aebischer
Direction : Ressources humaines, communication
Téléphone : +41 583866349
Mél : olivier.aebischer@swisspost.ch

VIE PROFESSIONNELLE / VIE PRIVÉE

« Work Smart »

« Travailler où, quand et comme je veux. » Consciente du besoin de nouvelles formes de travail plus mobiles et plus flexibles, La Poste Suisse propose des conditions adaptées.

ACTIONS :

La vie moderne implique de nouveaux modèles de travail. Le cadre de travail actuel de La Poste Suisse s'adapte à cette évolution sociale. En qualité d'employeur, elle encourage le travail flexible indépendamment du lieu. Le nouveau bâtiment du siège témoigne du changement culturel en cours. Dans les nouveaux locaux, les postes de travail fixes ont été volontairement supprimés. Les collaborateurs choisissent eux-mêmes l'endroit à partir duquel ils veulent travailler en fonction de leurs tâches et de leurs besoins. Que ce soit dans des espaces de rencontre confortables, au bureau ou dans les transports, l'usage de technologies de pointe simplifie la collaboration entre les équipes. Ces nouvelles formes de travail laissent une certaine liberté aux collaborateurs qui, ainsi, parviennent mieux à concilier vie professionnelle et vie privée.

Pour stimuler ce changement de la culture du travail en Suisse, l'entreprise est cofondatrice de l'initiative « Work Smart »*. Cette association d'entreprises suisses œuvre à la promotion de nouveaux modèles de travail.

* www.worksmart.ch

RESULTATS et IMPACTS :

Les collaborateurs de La Poste Suisse apprécient l'opportunité de concevoir leur journée de travail de manière flexible et selon leurs besoins, cela se ressent sur leur motivation. Ce changement culturel profite non seulement aux collaborateurs, à la société dans son ensemble et à l'environnement, mais aussi à La Poste Suisse en tant qu'entreprise.





SOCIÉTÉ





ALLEMAGNE – Deutsche Post DHL Group

Deutsche Post DHL
Group

Personne à contacter
pour plus d'informations :

Nom : Christina Müschen
Direction : Relations presse
Téléphone : +49 2281829944
Mél : pressestelle@dpdhl.com

BÉNÉVOLAT

Equipe d'intervention d'urgence au Népal

Les équipes d'intervention d'urgence de Deutsche Post DHL Group ont fourni une aide logistique à l'aéroport international Tribhuvan Kathmandu après le tremblement de terre dévastateur survenu au Népal.

ACTIONS :

À la suite d'un désastre écologique, les aéroports peuvent s'engorger et ralentir la distribution des fournitures de première urgence. Dans de telles situations, une expertise en logistique peut avoir un remarquable impact sur la coordination des approvisionnements et contribuer de ce fait à sauver des vies en assurant une manutention rapide et organisée des aides.

Dans le cadre de son programme GoHelp qui comporte entre autres les programmes « Préparer les aéroports aux désastres » (GARD*), Deutsche Post DHL Group a déployé son équipe d'intervention d'urgence (DRT) à Kathmandou, au Népal, à la suite du grave tremblement de terre d'une magnitude de 7,8. Cette équipe de volontaires a coopéré avec le bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations-Unies pour coordonner les interventions. L'équipe était composée de bénévoles hautement qualifiés qui ont fourni l'expertise logistique nécessaire à la coordination de l'aide d'urgence à l'aéroport, dans un temps aussi réduit que possible.

GoHelp est le programme de gestion des désastres de Deutsche Post DHL Group. Issu d'un partenariat avec l'ONU depuis 2005, il lui fournit un accès gratuit à ses compétences en matière de logistique, à son réseau mondial et au savoir-faire de ses employés.

RESULTATS et IMPACTS :

Pendant les 27 jours d'intervention, les quelques 33 bénévoles de dix pays différents ont distribué 2 000 tonnes de biens de première nécessité envoyés par plusieurs agences de secours et d'aide humanitaire ainsi que par des organisations internationales.

* « Get Airports Ready for Disaster »



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Evaluation de l'engagement citoyen de l'entreprise

Deutsche Post DHL Group a entrepris, en 2014, d'évaluer son engagement social par rapport à l'année précédente en utilisant le modèle de mesure LBG.

ACTIONS :

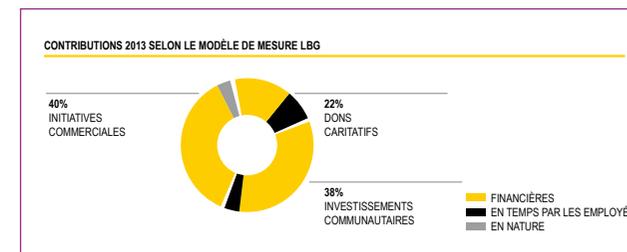
En 2014, Deutsche Post DHL Group a commencé à développer un processus visant à affiner le programme d'engagement citoyen, avec l'objectif d'aligner ses activités de solidarité sociale avec ses objectifs commerciaux fondamentaux. En juin, Deutsche Post DHL Group est devenu membre officiel du réseau LBG (*London Benchmarking Group*). En mesurant son engagement citoyen de l'année grâce au modèle du LBG, l'entreprise a pu pour la première fois le quantifier.

Pour l'année 2015, le Groupe prévoit une nouvelle analyse de données à l'échelle du Groupe, à l'aide du cadre d'analyse comparative de LBG. Son but est d'accroître le pourcentage d'investissements dans les activités stratégiques de long terme.

Le modèle LBG évalue l'activité selon trois aspects : intrants, extrants et impact. Toutes les activités sont classifiées selon trois catégories : dons caritatifs, investissements communautaires et initiatives commerciales. Pour pouvoir être mesurée par le modèle LBG, l'activité concernée doit bénéficier à un partenaire non commercial.

RESULTATS et IMPACTS :

L'engagement citoyen de Deutsche Post DHL Group crée une valeur ajoutée en renforçant la réputation de l'entreprise en tant que leader sur le marché des services et employeur privilégié. Si le Groupe s'engage par des contributions financières, il encourage également ses employés et leur donne les moyens de se porter volontaires dans leurs communautés.



ALLEMAGNE – Deutsche Post DHL Group

Deutsche Post DHL
Group

Personne à contacter
pour plus d'informations :

Nom : Christina Müschen
Direction : Relations presse
Téléphone : +49 2281829944
Mél : pressestelle@dphl.com



**BOSNIE-HERZÉGOVINE –
HP Mostar, Poste croate**



Hrvatska pošta d.o.o. Mostar

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Danijela Brkić
Direction : Marketing et relations publiques
Téléphone : + 387 36445000
Mél : danijela.spajic@post.ba

PROMOTION DES LETTRES

Concours de rédaction de lettres pour les jeunes

Ce concours a été créé pour encourager l'écriture et la rédaction de lettres chez les jeunes.

ACTIONS :

Post Mostar croate participe à ce concours depuis 2005 et organise, en collaboration avec la poste serbe et BH Post, la sélection des plus belles lettres écrites par des jeunes de Bosnie-Herzégovine (BH).

Chaque année, le jury d'experts a une tâche de sélection difficile, au vu du nombre important de lettres d'excellente qualité reçues par les trois opérateurs de BH. Cette compétition est l'occasion pour les plus jeunes d'apprendre à rédiger correctement adresses et noms, et à affranchir leur courrier. À travers l'utilisation des timbres postaux, ils développent leurs connaissances du design, des différentes cultures, de l'histoire et des monuments.

Outre un prix national, HP Mostar remet chaque année des prix spéciaux aux écoles ayant envoyé le plus grand nombre de lettres. De cette manière, la poste récompense la participation active des écoles et souhaite motiver d'autres établissements scolaires à s'inscrire au prochain concours.

Dans ces lettres, les jeunes ont l'occasion de partager leurs opinions avec le reste du monde. Une atmosphère de compétition amicale naît autour de cette initiative.

RESULTATS et IMPACTS :

Après dix années de concours, Post Mostar croate a constaté que les prix décernés avaient eu un véritable écho auprès des lauréats, qu'ils soient enseignants, écoliers ou directeurs d'école. En exerçant leurs talents d'écriture, les jeunes développent également leur imagination et contribuent à la construction d'une société meilleure.





BULGARIE – Bulgarian Posts



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Kalina Toteva
Direction : Affaires internationales et suivi des projets
Téléphone : +359 29493260
Mél : k.toteva@bgpost.bg

PROMOTION DES LETTRES

« La plus belle lettre au Père Noël »

« La plus belle lettre au Père Noël » est une initiative de l'Avent, lancée il y a plus de 15 ans pour encourager le développement des capacités d'écriture et la créativité des enfants.

ACTIONS :

À travers ce projet, tous les enfants qui envoient une lettre au Père Noël avant mi-décembre reçoivent une réponse de celui-ci. Dans de nombreux bureaux de poste du pays, des marchés de Noël sont organisés et des boîtes aux lettres spéciales sont installées pour permettre aux enfants de poster leurs lettres au Père Noël. Les auteurs des lettres les plus réussies sont récompensés par des livres, des souvenirs de Noël, des coffrets d'écriture et de dessin, etc.

Les lettres sont évaluées selon différents critères : originalité du message, créativité des décorations et qualité littéraire. En outre, elles doivent comporter l'adresse correcte de l'expéditeur, conformément aux règles de correspondance.

Ce ne sont pas seulement des lettres individuelles qui sont reçues, mais également des lettres écrites par des groupes dans les écoles. Fait intéressant, les lettres viennent aussi de « grands enfants » qui y confient leurs émotions ou leurs rêves, de jeunes familles qui partagent leurs projets d'avenir, et de personnes âgées seules.

Pour la première fois en 2014, un événement spécial a été organisé pour les gagnants de la capitale Sofia et sa région. Ils ont reçu leurs prix des mains du Père Noël en personne.

RESULTATS et IMPACTS :

L'intérêt soulevé par cette initiative n'a cessé de s'accroître. En 2013, près de 3 000 réponses ont été envoyées, et en 2014, on en comptabilisait 7 000. La couverture de l'événement par les médias nationaux et régionaux a par ailleurs été excellente. Outre le développement des capacités d'écriture et de la créativité, l'événement a soulevé une réflexion chez les enfants et leur a fait prendre conscience de certaines valeurs traditionnelles.





BULGARIE – Bulgarian Posts



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Kalina Toteva
Direction : Affaires internationales et suivi des projets
Téléphone : +359 29493260
Mél : k.toteva@bgpost.bg

BÉNÉVOLAT

Soutien aux communautés locales en difficulté

À la suite des inondations qui ont touché certaines régions de Bulgarie, la poste, en coordination avec l'État, a mis en œuvre une série d'actions pour soutenir ces communautés.

ACTIONS :

En juin 2014, les régions de Varna et de Dobrich, dans le nord-est de la Bulgarie, ont été touchées par de sévères inondations liées aux fortes pluies. Bulgarian Posts a fourni à la Croix-Rouge locale des services de livraison gratuite de colis contenant des trousseaux d'aide vers les régions affectées. Elle a également mis à leur disposition pendant un mois 25 lits provenant de ses installations récréatives balnéaires.

Ce désastre a été suivi, au début du mois d'août 2014, par d'autres inondations dans la commune de Mizia, au nord-ouest du pays, qui compte 3 189 habitants.

Cette fois encore, la poste a entrepris, en partenariat avec l'Institut national de sécurité sociale, le versement des pensions en avance sur la date prévue dans les communes de Mizia et de Byala Slatina.

De même, en 2012, la poste bulgare était venue en aide au sud-est du pays après les terribles inondations qu'il avait subi.

RESULTATS et IMPACTS :

Les actions réalisées par la poste bulgare ont permis d'atténuer les difficultés des personnes vivant dans les zones touchées et d'assurer la fourniture rapide des aides. Grâce à son réseau développé et la nature de ses services, l'entreprise est bien placée pour fournir ce soutien.





ESPAGNE – Correos



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Jesús Evangelio Rodríguez
Direction : Responsabilité sociale d'entreprise
Téléphone : +34 913962194
Mél : rsc@correos.com

BÉNÉVOLAT ET DONS

Collecte de nourriture pour FESBAL (Fédération des banques alimentaires d'Espagne)

Les banques alimentaires ont accru leur activité et accueilli avec enthousiasme l'offre de collaboration de Correos visant à venir en aide aux familles touchées par la crise économique.

ACTIONS :

En 2013, Correos a passé un accord avec la FESBAL pour promouvoir une collaboration mutuelle à travers trois types d'actions :

- Contribuer aux campagnes de bénévolat menées par la FESBAL ou ses banques associées ;
- Mettre à disposition des véhicules et des entrepôts pendant les pics d'activité ;
- Organiser des campagnes de collecte de nourriture dans un réseau de 2 400 bureaux.

Au cours des mois de novembre 2013 et 2014, Correos a soutenu plus de 500 volontaires, véhicules, magasins et initiatives « Grande collecte » menées par les banques alimentaires en partenariat avec certains supermarchés et centres commerciaux dans toute l'Espagne. Dans le même temps, Correos a fait la promotion de son réseau à travers deux campagnes (en avril et en octobre 2014) au service de différentes banques alimentaires espagnoles. Outre l'implication des employés dans la collecte, les 55 équipes de « Solidarité Correos » (programme de volontariat de l'entreprise) ont collaboré pour trier et quantifier les stocks de nourriture collectée, avant de les livrer aux banques chargées de leur distribution aux plus démunis.

RESULTATS et IMPACTS :

Grâce à cette campagne menée par Correos, 41 tonnes de produits non-périssables (pots pour bébés, conserves, légumineuses, huiles, pâtes, riz, etc.) ont été collectées. De par sa présence étendue sur l'ensemble du territoire espagnol, Correos a permis aux citoyens de contribuer à l'effort de solidarité.





ESPAGNE – Correos



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Jesús Evangelio Rodríguez
Direction : Responsabilité sociale d'entreprise
Téléphone : +34 913962194
Mél : rsc@correos.com

RECYCLAGE ET DONS

Dons d'équipement informatique

Correos a lancé un programme visant à donner des ordinateurs à des ONG, des associations et des établissements scolaires en Espagne et dans le tiers-monde.

ACTIONS :

Le renouvellement d'ordinateurs obsolètes est à l'origine de ce programme lancé fin 2013 pour promouvoir l'intégration sociale des populations vulnérables. Les bénéficiaires sont des fondations, des ONG et des écoles qui ont besoin de soutien en raison d'un manque de ressources.

D'un point de vue environnemental, cette initiative est particulièrement bénéfique, en ce qu'elle limite la consommation et l'accumulation de déchets, et prolonge la durée de vie des équipements.

Le programme consiste à sélectionner les appareils en bon fonctionnement, à retirer leurs étiquettes d'identification, à supprimer leur contenu, à les nettoyer, à installer un modèle standard avec XP O.S., et à vérifier que l'ordinateur fonctionne bien. Par la suite, d'autres étapes sont requises, notamment le stockage, l'emballage des appareils donnés, et la livraison vers les organismes sélectionnés. De nombreuses directions sont impliquées dans l'opération : la direction générale, l'assistance technique et informatique, la RSE et la communication.

Plus de 80 employés postaux, répartis sur toutes les provinces d'Espagne, et près de 90 personnes issues des 45 organismes bénéficiaires ont été impliqués dans ce projet.

RESULTATS et IMPACTS :

Selon nos estimations, plus de 2500 personnes ont pu bénéficier des équipements offerts au travers de l'action des 45 organismes qui ont redistribué 691 ordinateurs. Parmi les bénéficiaires, on comptait neuf écoles, trois associations de quartier, huit associations culturelles, 23 fondations et cinq entités religieuses.





ESTONIE – Omniva



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Kersti Kalm
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +372 6643291
Mél : kersti.kalm@omniva.ee

RECRUTEMENT DES JEUNES

Aider les jeunes touchés par le chômage

Omniva a délibérément orienté ses activités de recrutement vers les jeunes, durement affectés par un manque d'expérience professionnelle et bien souvent par un niveau d'éducation inadapté.

ACTIONS :

En 2014, 19 % des jeunes estoniens âgés de 20 à 29 ans étaient touchés par le chômage.

Omniva souhaite recruter ceux qui n'ont pas reçu de formation spécialisée, qui font leurs études ou qui ne peuvent travailler qu'à mi-temps ou par roulement entre jour, soir et nuit. Omniva collabore avec Töötukassa (Fonds estonien d'assurance chômage), des centres de jeunes, des écoles et des universités, et intervient chaque année dans près de 15 salons professionnels. L'entreprise propose plusieurs postes (livreur, tri de courrier/collis, assistant, facteur, employé de bureau, spécialiste données) permettant une formation sur le terrain du personnel.

Pour promouvoir davantage l'éducation des jeunes, un concours est organisé tous les ans de la licence au doctorat pour offrir aux auteurs des meilleurs mémoires sur Omniva, des bourses de mérite.

RESULTATS et IMPACTS :

De nombreux jeunes motivés se sont vus proposer leur première expérience professionnelle au sein d'Omniva. Bon nombre d'entre eux ont poursuivi leurs études en parallèle à leur emploi. Ils ont aussi participé aux programmes de développement de l'entreprise qui les ont aidés à évoluer vers de nouveaux postes, avant de compter parmi les membres les plus fiables et enthousiastes de l'équipe Omniva.





FINLANDE – Posti



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Noomi Jagerhorn
Direction : Responsabilité sociale
Téléphone : +35 8503886104
Mél : noomi.jagerhorn@posti.com

NOUVEAUX SERVICES

Des services d'assistance à domicile en partenariat avec les municipalités

Posti est un partenaire majeur dans la mise en place et l'amélioration des services municipaux d'assistance.

ACTIONS :

La livraison de repas mobilise une grande partie des transports pendant une très courte période chaque jour, ce qui nécessite de nombreuses ressources et l'adaptation du partenaire logistique à des changements quotidiens des clients. Posti peut répondre à cette demande de manière flexible en offrant des livraisons locales de repas personnalisées pour chaque client, avec des délais, lieux et procédures de livraisons organisées en avance selon les spécificités des demandes.

Outre les repas « faits maison », l'entreprise assure également la livraison de repas des cuisines municipales vers les hôpitaux, les établissements scolaires et les maisons de retraite.

Posti livre des repas dans près de 80 municipalités pour répondre à la demande.

Les municipalités ont réussi à faire de réelles économies en choisissant les services de livraison de repas fournis par Posti. Dans le même temps, ceci a permis à Posti de fournir plus de travail à ses conducteurs et d'augmenter ses livraisons malgré une baisse du nombre de lettres traditionnelles.

RESULTATS et IMPACTS :

Les livreurs apprécient cette nouvelle branche d'activité, qui leur offre une variété dans leur journée de travail désormais ponctuée de rencontres enrichissantes avec des clients seniors notamment. Les rencontres positives avec les clients ont en outre globalement accru la motivation professionnelle.





FRANCE – Le Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE

Personne à contacter
pour plus d'informations :

Nom : Stéphanie Osmont
Direction : Communication
Téléphone : +33 157756214
Mél : stephanie.osmont@labanquepostale.fr

BÉNÉVOLAT

« L'Envol », le campus de La Banque Postale

Le succès scolaire ne devrait pas dépendre du milieu social. C'est pourquoi La Banque Postale a créé un programme pour l'égalité des chances destiné aux jeunes talents issus de milieux modestes.

ACTIONS :

L'objectif du projet lancé en 2012 par La Banque Postale est de permettre à chaque élève de réussir. C'est ainsi que la branche financière du Groupe La Poste a créé cette association permettant chaque année à 60 élèves de milieux modestes d'être accompagnés dans leur parcours scolaire au travers de rencontres et du campus virtuel, l'Envol en ligne. Cette initiative vise à donner l'opportunité à de jeunes talents méritants de suivre des cours de soutien ainsi qu'à faire des visites culturelles en France ou à l'étranger. Cela leur permet de découvrir de nouveaux lieux, de leur montrer ce dont ils sont capables et ainsi d'optimiser leurs chances de réussite scolaire. Les participants sont âgés de 14 à 23 ans et viennent de toute la France. Ils se rencontrent plusieurs fois dans l'année, ce qui est aussi un moyen de créer des liens avec les autres étudiants.

En outre, chaque élève a un parrain ou une marraine bénévole, employé du Groupe La Poste, qui le soutiendra pendant les années lycée et les études supérieures. Ce soutien personnalisé est aussi une opportunité pour les employés de l'entreprise de s'engager à accompagner de jeunes talents.

RESULTATS et IMPACTS :

A ce jour, le campus accueille déjà 240 étudiants et prévoit à terme d'en compter 350 à 400. De plus, le programme a reçu le soutien du Ministère de l'Education Nationale et se singularise par sa dimension fédératrice au sein de l'entreprise et solidaire entre les générations.





FRANCE – Le Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Noms : Alain Lantaume et Guy Hascoët
Direction : Mission « Alliance Dynamique »
Téléphone : +33 155440160 (A. Lantaume) –
 +33 155440162 (G. Hascoët)
Mél : alain.lantaume@laposte.fr –
 guy.hascoet@laposte.fr

VOLONTARIAT ET MOBILITÉ

L'Alliance Dynamique, un projet pour développer l'économie sociale et solidaire

Le Groupe La Poste et les acteurs de l'économie sociale et solidaire ont décidé d'unir leurs compétences au service de la société grâce à l'Alliance Dynamique.

ACTIONS :

Dans le cadre de son engagement de développer une économie sociale et solidaire, Le Groupe La Poste a signé en octobre 2014 une charte de coopération avec de nombreux acteurs de l'économie sociale à travers la France entière, dans le but d'améliorer les territoires et services aux populations.

L'objectif clé de cette Alliance est le développement mutuel à travers le partage de valeurs communes et des actions concrètes, tels que le partage de locaux peu ou non utilisés et la facilitation de nouveaux projets grâce à La Banque Postale. Cette coopération comprend des initiatives d'achat responsable, de transition énergétique et plus récemment de développement digital notamment pour les associations qui ont souvent besoin de numériser leurs données.

En termes de ressources humaines, l'Alliance Dynamique permet également aux employés du Groupe La Poste de s'investir dans des structures des grands réseaux d'ONG partenaires du projet spécialisés dans l'intégration, le handicap, la transition énergétique, l'entrepreneuriat social ou la petite enfance et les personnes âgées.

RESULTATS et IMPACTS :

Près de 40 partenaires ont déjà rejoint l'Alliance Dynamique afin de coopérer avec Le Groupe La Poste sur de nombreux projets. Concrètement, La Poste a pu mettre en place grâce à ce projet un programme de mobilité externe pour ses employés seniors souhaitant s'impliquer à mi-temps au sein de l'organisation partenaire de leur choix.





ITALIE – Poste Italiana



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom: Daniela Metelli
Direction : Relations internationales
Téléphone : +39 0659585615
Mél : metellid@posteitaliane.it

RECYCLAGE ET BÉNÉVOLAT

Redistribution de la nourriture excédentaire des restaurants d'entreprise

Depuis 2012, Poste Italiana participe à un programme visant à récupérer la nourriture en excédent des restaurants d'entreprise, d'hôpitaux et d'écoles, afin d'en faire don aux personnes dans le besoin.

ACTIONS :

La nourriture en surplus dans les cantines d'entreprise représente chaque année une valeur estimée de près 250 000 euros pour la seule ville de Rome. Le programme alimentaire auquel Poste Italiana adhère permet, grâce à la coopération avec la société externe qui gère le service de restauration, de récupérer tous les aliments cuisinés non servis et parfaitement intacts tels que les fruits et les légumes ainsi que les produits de boulangerie.

Grâce à un réseau logistique de fourgons équipés et à des volontaires, en l'espace de quelques heures, les aliments sont redistribués aux institutions de bienfaisance. Les procédures de distribution tiennent compte de la nature très périssable des aliments collectés et de la vulnérabilité des bénéficiaires.

Ce programme a permis d'aider près de 25 000 personnes ces deux dernières années.

RESULTATS et IMPACTS :

En 2014, les excédents alimentaires collectés chaque jour à la cantine du Siège de Poste Italiana à Rome ont été redistribués par les volontaires dans les 70 organismes d'assistance présents en ville. Cette initiative a contribué à combattre le gaspillage alimentaire et à renforcer la prise de conscience parmi les usagers des cantines sur un thème clé de la RSE.





JERSEY – Jersey Post



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Rachel MacKenzie
Direction : Philatélie et marketing
Téléphone : +44 1534516324
Mél : rachel.mackenzie@jerseypost.com

PHILATÉLIE

Relancer la philatélie avec « *The Collectables* »

Jersey Post a voulu créer une activité pour enfants à la fois ludique et pédagogique et a collaboré avec des écoles primaires pour offrir aux enfants un album philatélique gratuit, « The Collectables ».

ACTIONS :

En début d'année, Jersey Post a créé un cahier d'activités et album de timbres de 36 pages, « *The Collectables* ». En partenariat avec les écoles primaires de l'île, la poste a distribué les albums gratuitement aux enfants âgés de huit à dix ans afin de leur faire découvrir l'art de collectionner les timbres.

L'album a été conçu autour des timbres 2011 de Jersey Post (qui ont depuis été retirés de la vente) et présente des thèmes tels que la vie sous-marine à Jersey, des trésors enfouis et des épaves. Chaque page du cahier comporte des personnages colorés et des illustrations attrayantes, des informations insolites, des puzzles interactifs et un espace pour coller le timbre.

Les albums sont accompagnés d'une pochette contenant un lot de timbres variés. Celle-ci contient des timbres en double afin d'encourager les enfants à faire des échanges entre eux pour compléter leur album. Des pochettes de timbres supplémentaires sont disponibles au bureau de poste principal de Jersey, au prix symbolique de 20p.

« *The Collectables* » a été apprécié par la grande majorité des écoles primaires de Jersey ayant participé à cette initiative.

RESULTATS et IMPACTS :

Les commentaires des enfants montrent que « *The Collectables* » est un excellent moyen d'apprendre, tout en échangeant avec les autres et en s'amusant. Jersey Post reçoit encore des lettres d'enfants qui ont aimé compléter leur album. Compte tenu du succès de ce dernier, une deuxième édition est prévue pour l'année prochaine avec les timbres 2012 de Jersey Post.





LITUANIE – Lietuvos paštas



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Rasa Kruopaitė-Lalienė
Direction : Marketing et communication
Téléphone : +370 65955460
Mél : r.kruopaitė@post.lt

PROMOTION DES LETTRES

Maintenir la tradition écrite de la lettre

Pour préserver la tradition des cartes de vœux et des lettres rédigées à la main, Lietuvos paštas a publié une série de cartes postales gratuites, distribuées dans les bureaux de poste, invitant les citoyens à faire renaître ce mode de communication.

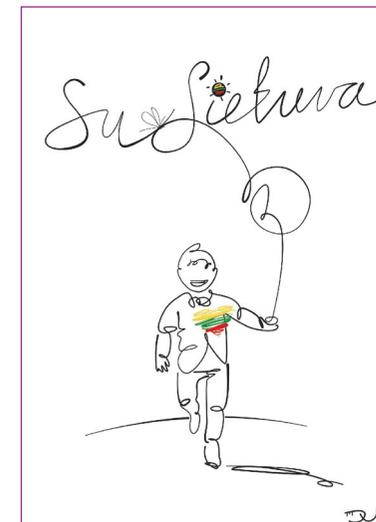
ACTIONS :

La poste lituanienne promeut un mode de communication traditionnel en encourageant certaines habitudes telles que l'écriture de cartes à la main, l'affranchissement du timbre et l'envoi d'une lettre à des amis ou de la famille – à l'occasion de fêtes, d'anniversaires, de la fête des mères ou des pères, ou simplement pour passer le bonjour lorsqu'on voyage dans une ville ou un pays étranger. L'une des cartes postales distribuées gratuitement dans les bureaux de poste a été tirée à l'occasion de la Journée du 16 février, date de la restauration de l'État de Lituanie (1918), portant le message « Avec la Lituanie » – « *Su Lietuva* », pour rappeler cette journée particulière.

Par ailleurs, des séries de cartes et de brochures ont été publiées avant Noël pour rappeler aux expéditeurs que l'envoi de certains objets par la poste reste interdit : feux d'artifices, pétards, aérosols et autres articles inflammables ou explosifs, etc. Ces cartes postales pleines d'humour et de fantaisie représentaient diverses situations, et les conséquences d'articles prohibés. Elles ont été distribuées en coopération avec le service des douanes et le ministère des Finances. Elles étaient également disponibles gratuitement dans les principaux bureaux de poste du pays.

RESULTATS et IMPACTS :

De telles initiatives montrent que la poste lituanienne souhaite se rapprocher des citoyens et qu'elle se positionne comme messagère de bonnes nouvelles. Elles soulignent que les lettres et les cartes postales constituent une excellente manière de communiquer.





MALTE – MaltaPost



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Stefania Camilleri
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +356 25961305
Mél : scamilleri@maltapost.com

RECRUTEMENT DES JEUNES

Des offres de stages pour les jeunes

MaltaPost propose des stages pour de jeunes diplômés grâce au programme Garantie pour la Jeunesse qui offre aux employeurs l'opportunité d'évaluer le potentiel des employés avant de les recruter.

ACTIONS :

A travers ce programme, MaltaPost a donné l'opportunité à 16 jeunes diplômés d'avoir une expérience professionnelle pendant 12 semaines consécutives. Ces derniers ont été assignés à divers postes administratifs au sein de l'entreprise. Ainsi, certains d'entre eux ont eu la chance de seconder l'équipe du service clients en répondant aux questions concernant des services spécifiques.

Par la suite, MaltaPost a gardé un certain nombre de ces jeunes pour un autre stage d'une durée de six mois grâce au Fonds Social Européen. Une partie d'entre eux qui avaient montré de l'intérêt pour poursuivre leur carrière au sein de MaltaPost ont pu être recrutés. Une jeune femme a ainsi rejoint l'équipe des ventes à temps-plein en tant que représentante commerciale, et une autre personne a rejoint l'équipe du courrier.

Dans le cadre de cette initiative, le Premier Ministre maltais, Dr Joseph Muscat accompagné du Ministre de l'Education et de l'Emploi, l'honorable Evarist Bartholo et du président de la société pour l'Emploi et la Formation (Employment and Training Corporation), Clyde Caruana sont venus visiter le siège de MaltaPost à Marsa. Ils ont été reçus par le président et le PDG, respectivement Joseph Said et Joseph Gafa et par le Comité de Direction.

RESULTATS et IMPACT :

Ce projet a contribué à donner aux jeunes maltais une expérience professionnelle qui a permis de renforcer leurs compétences et d'augmenter leurs chances de trouver un travail par la suite. MaltaPost prévoit de poursuivre cette initiative en offrant d'autres stages aux jeunes dans les prochains mois.





MALTE – MaltaPost



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Marisa Caruana
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +356 25961315
Mél : mcaruana@maltapost.com

DONS

Les employés sauvent des vies en donnant leur sang

Les employés de MaltaPost ont eu l'occasion de donner leur sang, une première pour nombre d'entre eux. Cette action a permis de les sensibiliser sur l'importance du don du sang.

ACTIONS :

L'entreprise a organisé un événement dans l'établissement de Don du sang de Gwardamangia à Malte. De nombreux employés ont pris le temps de donner leur sang pendant la journée. Outre cette initiative, MaltaPost a soutenu la campagne d'information de ce même établissement de don du sang en distribuant des flyers gratuitement dans toutes les maisons de Malte et Gozo. Cette initiative qui a contribué à promouvoir l'importance de sauver des vies auprès du grand public a fait partie intégrante du programme de Responsabilité Sociale d'Entreprise de MaltaPost.

Cet événement a été coordonné à la fois par les directions ressources humaines et marketing de l'entreprise. Enfin, dans le communiqué de presse de cet événement, MaltaPost a encouragé les organisations de Malte et Gozo à organiser régulièrement des actions pour que les employés puissent donner leur sang.

RESULTATS et IMPACT :

Les employés ont donné de nombreuses poches de sang, ce qui a permis d'aider un grand nombre de patients des différents services de l'hôpital Mater Dei à Malte. Ce type d'événements encourage les personnes qui n'ont encore jamais donné leur sang à surpasser leurs peurs pour finalement apprécier la richesse de cette expérience et par la suite devenir des donneurs réguliers.





PORTUGAL – CTT Correios



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Luís Paulo
Direction : Développement durable & Environnement
Téléphone : +351 210471069
Mél : luis.f.paulo@ctt.pt

DONS ET BÉNÉVOLAT

Contribuez au partage

À travers l'opération « Contribuez au partage », les employés de CTT ont fait don de vêtements, de livres, de jouets et de produits d'hygiène redistribués à des milliers de personnes dans le besoin.

ACTIONS :

Lancée en 2007, l'opération « Contribuez au partage » a rencontré un solide engagement à tous les niveaux de CTT. Devenue un programme annuel très attendu des employés, elle dure de septembre à décembre chaque année. Durant cette période, l'ensemble des 12 000 employés de l'entreprise s'engage à identifier, à étiqueter et à expédier des milliers de dons vers des centres de tris prédéfinis du réseau.

En novembre, des douzaines de bénévoles de CTT se réunissent dans différents entrepôts du pays pour trier les dons par organisme bénéficiaire. L'opération entière atteint son apogée à Noël, quand les conducteurs bénévoles de CTT effectuent la livraison des dons.

Le programme est géré de manière centralisée, couvrant la planification, la sélection des organismes, et l'évaluation de leurs besoins, la préparation et l'envoi des instructions à toutes les unités opérationnelles, l'appel aux volontaires, la supervision des actions de tri et l'emballage final.

Il s'agit du plus grand programme de dons organisé par une entreprise impliquant ses salariés au Portugal.

RESULTATS et IMPACTS :

Jusqu'à présent, CTT Correios a collecté 60 tonnes de dons et aidé 25 000 personnes dans le besoin, par le biais de 80 organismes. Les résultats annuels sont publiés dans les médias internes (magazine international et chaîne de TV), pour faire prendre conscience à un nombre croissant d'employés de leur capacité à exercer une influence positive sur la société.





SLOVAQUIE – Slovenská pošta



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Bela Lisáková
Direction : Communication interne
Téléphone : +421 484339235
Mél : lisakova.bela@sposta.sk

BÉNÉVOLAT ET DONS

« La bonne action de l'année » pour encourager l'implication citoyenne des jeunes

Slovenská pošta soutient le projet « La bonne action de l'année », à travers un partenariat contractuel, dont l'objectif est d'encourager les enfants à faire de bonnes actions.

ACTIONS :

Durant les 15 années d'existence de ce projet national, une école sur cinq a participé soit plus de 1,3 million d'enfants âgés de moins de 15 ans. Cette initiative aide les enfants à s'orienter, en tant que futurs adultes, vers des valeurs morales, et à différencier par eux-mêmes, au travers d'histoires vécues, les notions de bien et de mal.

Les thèmes abordés sont la valeur de la vie humaine, la santé et la maladie, le soutien à la famille, aux amis et aux inconnus, l'intégration des personnes en bonne santé ou en situation de handicap, la protection environnementale, la responsabilité, la coopération, les actes désintéressés, les liens de communauté, etc.

En 2014, Slovenská pošta a aidé l'association civile de « La bonne action de l'année », en distribuant 2 300 objets vers les écoles élémentaires deux fois par an au printemps et à l'automne.

RESULTATS et IMPACTS :

Grâce aux efforts de Slovenská pošta, l'information concernant ce projet a circulé dans toutes les écoles élémentaires de Slovaquie et permis aux élèves de se familiariser avec l'initiative. Leur participation a été une expérience à la fois personnelle et authentique.





ENVIRONNEMENT



MOBILITÉ DURABLE

Un transport routier respectueux de l'environnement

Au sein des villes, la plupart des livreurs se déplacent à pied ou à vélo, contribuant à des services de livraison neutres en carbone. Mais il n'est pas toujours possible de livrer ainsi le courrier ou les colis dans les zones rurales.

ACTIONS :

Deutsche Post DHL Group investit dans le développement et le déploiement de technologies alternatives. Cela, tout d'abord avec l'acquisition de l'entreprise StreetScooter GmbH ; 50 StreetScooters de première génération ont été testés et plus de 100 véhicules électriques de deuxième génération ont été mis en service. La division Poste – e-Commerce - Colis a poursuivi son projet pilote « Livraison neutre en carbone à Bonn » en déployant à ce jour un arsenal de 116 véhicules électriques pour ses services de livraison dans la région de Bonn et ses environs, faisant d'elle la première région au monde à avoir adopté le concept de véhicules neutres en carbone. D'autre part, la division Express a lancé quatre motos électriques pour la livraison postale urbaine à Taïwan. Ce qui distingue ce projet, ce sont les bornes de recharge des scooters, alimentées à l'énergie solaire, qui rechargent les véhicules avec une énergie à 100 % locale et verte. Outre l'utilisation de systèmes de conduite et de sources d'énergie éco-responsables, le Groupe s'appuie également sur des modes de livraison non-motorisés. En 2014, la division Express a élargi son utilisation de vélos de livraison à neuf pays européens.

RESULTATS et IMPACTS :

Des mesures ciblées aident le Groupe à réduire ses émissions, à améliorer la qualité de l'air et plus généralement la qualité de vie dans les zones urbaines. En 2014, plus de 400 véhicules électriques ont été déployés dans le cadre de ses opérations de livraison. En 2015, au moins 350 autres véhicules électriques seront ajoutés à la flotte.



ALLEMAGNE – Deutsche Post DHL Group

Deutsche Post DHL
Group

Personne à contacter
pour plus d'informations :

Nom : Christina Müschen
Direction : Relations presse
Téléphone : +49 2281829944
Mél : pressestelle@dphl.com

MOBILITÉ DURABLE

Partenariat avec Formule E

DHL, qui fait partie de Deutsche Post DHL Group, est depuis septembre 2013 l'un des partenaires fondateurs de Formule E et son partenaire logistique officiel, grâce à son expertise en matière de sports motorisés et de logistique verte mais aussi son réseau mondial.

ACTIONS :

DHL joue un rôle essentiel dans le succès de l'événement mondial qu'est Formule E. L'entreprise expédie 40 voitures et l'équipement associé vers différents sites internationaux. Au total, plus de 450 tonnes sont livrées pour chaque course, et DHL Global Forwarding mobilise une équipe motorsports regroupant jusqu'à 30 personnes pour assurer le bon déroulement des expéditions. La tâche de l'équipe s'étend de la planification, qui comprend le calendrier optimal de la course, au transport spécial des grandes batteries lithium-ion des voitures. Les modes de transport privilégiés sont maritime, ferroviaire et routier, lorsque le planning et l'acheminement sont autorisés. Une voiture de Formule E pèse environ 800 kg et sa batterie 320 kg. Durant la saison de courses 2014-2015, DHL a organisé la livraison des voitures de course de Formule E vers dix centres-villes emblématiques. L'entreprise a également participé à la programmation du championnat, en aidant Formule E à sélectionner un calendrier idéal pour les courses, en réduisant au minimum les déplacements des voitures et de l'équipement.

RESULTATS et IMPACTS :

Deutsche Post DHL Group et Formule E partagent de nombreuses qualités, notamment un esprit d'innovation et un engagement vers un avenir durable. Formule E permet des innovations qui pourraient bénéficier à l'avenir à l'optimisation d'une chaîne d'approvisionnement logistique durable.



ALLEMAGNE – Deutsche Post DHL Group

**Deutsche Post DHL
Group**

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Christina Müschen
Direction : Relations presse
Téléphone : +49 2281829944
Mél : pressestelle@dphl.com

MOBILITÉ DURABLE

Expansion de la flotte de véhicules électriques

La poste autrichienne redouble d'efforts pour réduire son empreinte carbone et limiter les émissions de CO₂ de sa flotte de véhicules, en utilisant des véhicules électriques aux performances améliorées.

ACTIONS :

La poste autrichienne a complété sa flotte de véhicules électriques par l'acquisition de 59 Nissan e-NV 200 et de 20 Mercedes Benz E-Vitos. Outre ces acquisitions, 862 e-véhicules écologiques à deux ou quatre roues sont déjà utilisés par les services de livraison en Autriche, formant la plus grande flotte électrique du pays. Pour la première fois, des voitures électriques sont utilisées pour la livraison de colis avec quatre des E-Vitos qui y sont exclusivement dédiés.

La poste autrichienne est ainsi pionnière dans le domaine de la mobilité électrique en Autriche, et a jusqu'à présent investi près de 6 millions d'euros dans la livraison neutre en carbone et non-polluante. Un soutien financier est fourni par le Fonds «*klima:aktiv mobil*», mis en place par le ministère fédéral de l'Agriculture, des Forêts, de l'Environnement et des Eaux, en partenariat avec le Fonds pour le climat et l'énergie du gouvernement fédéral.

RESULTATS et IMPACTS :

Les véhicules électriques sont un atout précieux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, la pollution sonore et la consommation énergétique. En effet, les moteurs électriques sont bien plus efficaces, tout en n'émettant pas de gaz à effet de serre. À travers ces actions, la poste autrichienne prend en main les enjeux du réchauffement climatique.



AUTRICHE – Österreichische Post AG



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Daniel-Sebastian Mühlbach
Direction : Responsabilité sociale d'entreprise
Téléphone : +43 6646247565
Mél : daniel-sebastian.muehlbach@post.at

DÉVELOPPEMENT DURABLE

bpost plante une forêt

bpost et Natuurpunt ont joint leurs efforts pour planter une forêt bpost qui contribuera à absorber les émissions de CO₂ et soutiendra la biodiversité.



BELGIQUE – bpost



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Thibault d'Ursel
Direction : Responsabilité sociale d'entreprise
Téléphone : +32 473302808
Mél : thibault.dursel@bpost.be

ACTIONS :

Dans le cadre de sa stratégie de développement durable, bpost a lancé un projet visant à préserver la biodiversité et la flore locale, en partenariat avec Natuurpunt, une ONG belge œuvrant à la protection de l'environnement. L'organisation s'est engagée à planter un hectare de « forêt bpost », qui comptera près de 10 000 arbres. Ce partenariat a été symboliquement inauguré le 10 décembre 2014 par Koen Van Gerven, président de bpost, et Walter Roggeman, président de Natuurpunt, qui ont planté les premiers arbres de la « forêt bpost », avec l'aide de leurs employés.

La « forêt bpost » deviendra un lieu de détente pour les randonneurs et cyclistes, où chacun pourra admirer la diversité de la faune et de la flore.

RESULTATS et IMPACTS :

300 arbres ont déjà été plantés et bpost a contribué à l'ajout de 3,6 hectares à la réserve naturelle. Grâce à sa politique de développement durable et à cette initiative, bpost a réussi à enregistrer une baisse de 35 % de ses émissions de CO₂ et prévoit d'atteindre 45 % de réduction d'ici à 2020.



FORMATION ET MOBILITÉ DURABLE

Formation à une conduite durable

Correos parie à long terme sur la formation de ses conducteurs pour améliorer leurs performances par des pratiques de conduite plus efficaces.



ESPAGNE – Correos



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Tomás Manso Mayoral
Direction : Formation
Téléphone : +34 913961921
Mél : tomas.manso@correos.com

ACTIONS :

Cette initiative a été menée dans le cadre de la politique d'engagement environnemental, déployant plus de 13 000 véhicules et 53 500 employés, dont 33 % de conducteurs. L'objectif de réduire de 20 % les émissions de CO₂ avant 2020 a été fixé en 2008.

En vue d'atteindre cet objectif, certaines initiatives de formation continue à distance ont été mises en place pour responsabiliser davantage les employés, en favorisant la capillarité de ces pratiques et valeurs. De même, certaines formations internes à destination des conducteurs permettent d'avoir un impact direct sur le style de conduite.

RESULTATS et IMPACTS :

Une économie de 1,2 l/100 km sur la consommation de pétrole a été rendue possible, soit une baisse de 18,18 % après la formation, permettant une réduction moyenne de 2,61 kg de CO₂ par 100 km.

Dans cette évaluation, les émissions de CO₂ par participant ont chuté de 620 kg/an, baisse qui représente une valeur ajoutée pour l'image de la marque, renforçant ainsi l'engagement de Correos pour protéger l'environnement.



MOBILITÉ DURABLE

Une flotte fiable et économique, grâce à un système de traçabilité

Depuis 2013, Omniva utilise le système de traçabilité « SeeMe », fourni par Ecofleet, pour la gestion de ses véhicules, afin de s'assurer une flotte à la fois efficace et économique.



ESTONIE – Omniva



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Marten Seepter
Direction : Gestion de la flotte
Téléphone : +372 6643384
Mél : marten.seepter@omniva.ee

ACTIONS :

L'utilité d'un système de traçabilité des véhicules réside principalement dans la réduction des coûts et la supervision, tout en permettant un fonctionnement plus écologique. Le système permet de compiler de nombreuses données, et notamment le positionnement des véhicules, la consommation de carburant, le kilométrage moyen et la vitesse, mais aussi de corriger le style de conduite du conducteur. Ce dernier a une influence déterminante sur les dépenses et l'impact environnemental, dans la mesure où la consommation d'un véhicule peut varier de 80 % environ selon le conducteur.

Pour améliorer les pratiques et promouvoir un style de conduite durable, Omniva a lancé un programme de formation auxquels participent tous les conducteurs de l'entreprise, tous les deux ans. Cette formation professionnelle se compose d'une partie théorique et d'une autre pratique. Dans la première, les principes fondamentaux de la conduite durable sont présentés, avant d'être mis en application sur un circuit urbain. L'empreinte écologique de l'entreprise est ainsi réduite, à travers le renouvellement dynamique de sa flotte.

RESULTATS et IMPACTS :

L'indicateur d'éco-conduite témoigne des changements de style de conduite des conducteurs de 60 %. Ces changements ont été accompagnés d'une baisse de la consommation de carburant de 5,5 %. Le résultat de ce renouvellement régulier de la flotte est un parc automobile d'une ancienneté moyenne de 3,5 ans.



MOBILITÉ DURABLE

Gestion de l'empreinte carbone

La gestion environnementale de Posti est une priorité depuis plusieurs années, avec l'objectif ambitieux de réduire les émissions de CO₂ de 30 % d'ici 2020 par rapport à 2007.



FINLANDE – Posti



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Noomi Jägerhorn
Direction : Responsabilité sociale d'entreprise
Téléphone : +35 8503886104
Mél : noomi.jagerhorn@posti.com

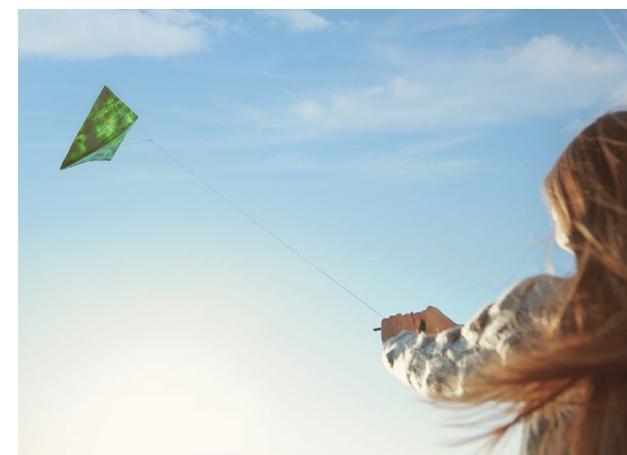
ACTIONS :

Les émissions des véhicules représentent plus de 80 % du dioxyde de carbone émis en Finlande. Posti multiplie donc les initiatives pour réduire les émissions dans ce domaine, par exemple en utilisant des éléments électroniques intelligents ou la technologie de l'Internet des objets (IdO).

Un exemple concret de la technique IdO est l'installation en 2014 d'appareils permettant le suivi de la conduite, qui a réduit la consommation de carburant d'environ 6 % par rapport à 2013, grâce également à l'instauration d'objectifs régionaux et à leur suivi. Des données sont enregistrées à partir du système de suivi de la conduite, puis analysées pour établir une indexation combinée des types de conduite. Ceci permet à l'entreprise d'offrir aux conducteurs une formation ciblée. Ces étapes sont essentielles, dans la mesure où, sur un même trajet, la consommation de carburant peut être 20 % plus élevée chez certains conducteurs. La formation est délivrée par des moniteurs de conduite, qui ont eux-mêmes été formés par un groupe de formateurs professionnels. Cette approche de formation des formateurs permet d'impliquer rapidement et efficacement un grand nombre de conducteurs.

RESULTATS et IMPACTS :

L'installation des appareils réduit la consommation de carburant et fait chuter les émissions de carbone. D'autre part, Posti prévoit une baisse des coûts de réparation et une amélioration de la sécurité au travail. Par ailleurs, le projet renforce la réputation de l'entreprise qui est connue pour avoir des conducteurs professionnels, prudents et éco-responsables.



FORMATION ET MOBILITÉ DURABLE

Une offre de formation à l'éco-conduite pour les entreprises

Le nouveau programme « Mobiperf » mis en place par Mobigreen, filiale du Groupe La Poste, propose aux entreprises une formation à la prévention du risque routier et à l'éco-conduite.

ACTIONS :

Depuis 2007, Le Groupe La Poste a déjà formé plus de 80 000 employés s'appuyant sur son expertise en termes de conduite souple, économique et respectueuse de l'environnement. L'engagement du Groupe La Poste pour la transition énergétique s'est concrétisé par la création de sa filiale, Mobigreen, leader dans le conseil et la formation à la prévention du risque routier et à l'éco-conduite.

Aujourd'hui, Mobigreen a déjà formé plus de 40 000 conducteurs des secteurs publics et privés à une conduite respectueuse de l'environnement. Ainsi, la filiale a inauguré en mars 2015 « Mobiperf », un programme de formation d'une durée de 24 mois en trois étapes :

- Une formation à l'éco-conduite animée par des experts ;
- Un suivi des consommations de carburant à l'aide d'un boîtier connecté au calculateur du véhicule qui compare les kilomètres parcourus avec la consommation de carburant et le comportement de conduite ;
- Un suivi mensuel afin d'évaluer les progrès tout au long de la formation.

RESULTATS et IMPACTS :

Le programme « Mobiperf » permet de réduire jusqu'à 15 % la consommation de carburant, jusqu'à 20 % la sinistralité, jusqu'à 10 % le coût de l'entretien, jusqu'à 15 % l'empreinte carbone. Autre atout majeur, il permet de réduire le stress au volant des employés.



FRANCE – Le Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Perrine Landry

Direction : Communication et relations institutionnelles

Téléphone : +33 155440394

Mél : perrine.landry@laposte.fr



ITALIE – Poste Italiana

Posteitaliane

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Daniela Metelli
Direction: Relations internationales
Téléphone : +39 0659585615
Mél : metellid@posteitaliane.it

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Gestion et évaluation de la consommation électrique

Poste Italiana a mis en place un Système de Gestion d'Electricité des Bâtiments postaux (SGEB) afin de contrôler en temps réel et à distance la consommation électrique à l'intérieur de ses bâtiments.

ACTIONS :

Le programme de Poste Italiana prévoit l'installation de plus de 8 000 dispositifs de contrôle de l'énergie électrique dans les bâtiments et les locaux appartenant au patrimoine de l'entreprise. La mesure et le suivi de la consommation d'électricité sont menés au moyen de dispositifs électroniques dotés d'une sortie optique aux LED accessibles à distance via Internet.

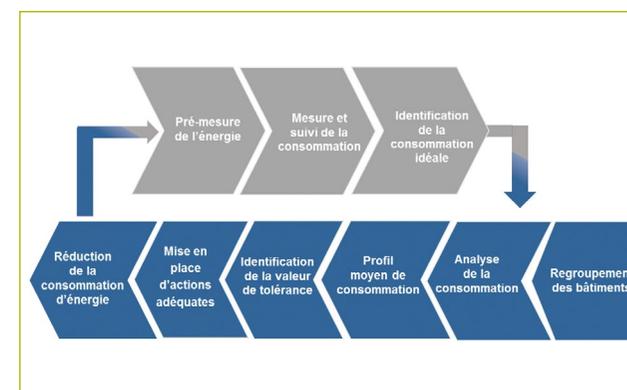
Les informations sont collectées grâce à une plateforme qui permet l'analyse en temps réel, à travers le regroupement des bâtiments identiques, afin d'entreprendre les actions adéquates de gestion.

Un tableau de bord, accessible aussi au niveau du territoire, a été mis en place pour effectuer les contrôles des consommations tant sur une base journalière que mensuelle. En outre, il permet de proposer des mesures adéquates fondées sur des techniques d'installation industrielle toujours plus pointues.

Etant itératif, le processus permettra la réduction progressive de la consommation jusqu'à atteindre un niveau optimal.

RESULTATS et IMPACTS :

Ce programme a permis une réduction considérable de la consommation d'énergie, estimée à environ 18GWh/an. Ces résultats ont été obtenus grâce à une gestion plus rationnelle des bâtiments et à la mise en place d'installations techniques simples.



MOBILITÉ DURABLE ET FORMATION

Formation à l'éco-conduite

Parmi les objectifs du plan stratégique de gestion de la mobilité, une formation spécifique sur les techniques d'éco-conduite a été mise en place.



ITALIE – Poste Italiana

Posteitaliane

**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Maurizio Vescovo
Direction : Mobilité
Téléphone : +39 0659585469
Mél : ta_mobilitymanageroffice@posteitaliane.it

ACTIONS :

L'éco-conduite vise à faire évoluer la culture et l'attitude des collaborateurs en contribuant à la limitation de la consommation de carburant et, donc, à la réduction des émissions de CO₂. La première formation sur l'éco-conduite a été créée afin de promouvoir les connaissances techniques et les comportements responsables pour une conduite durable.

Ainsi, un plan de formation a été mis en place par Poste Italiana en 2014. Il a concerné, dans sa phase expérimentale, 500 employés du siège à Rome. En 2015, la formation est élargie à 3 000 employés au niveau régional.

RESULTATS et IMPACTS :

Cette initiative a permis de réduire de 10-20 % la consommation de carburant et par conséquent les émissions de CO₂ pour les trajets domicile – lieu de travail de chaque employé.



MOBILITÉ DURABLE

Un engagement pionnier en mobilité durable

Dans le cadre de l'engagement environnemental de la Principauté, La Poste Monaco est très active dans le développement de l'éco-conduite depuis des années.

ACTIONS :

La Poste Monaco a acquis ses trois premiers véhicules électriques en 1993, ce qui fait d'elle une entreprise pionnière en termes de mobilité durable. Le nombre de véhicules électriques s'est agrandi sur le territoire urbanisé de Monaco où leur utilisation est plus propice compte tenu d'une autonomie allant de 80 à 130 kms et d'un temps de charge compris entre six et huit heures. Afin de réduire les coûts et de faciliter l'utilisation de ces véhicules, le Service des parkings publics de Monaco met gratuitement à disposition de la poste une vingtaine de prises sur les 400 prises électriques installées en Principauté. En outre, ce type de transport génère moins d'entretien mécanique tel que les vidanges, ou le remplacement de courroie de distribution ou de pots d'échappement.

Dans le cadre de son engagement environnemental, l'entreprise participe, depuis 2011, à de nombreuses actions mettant en valeur les véhicules écologiques telles que l'éco-rallye des véhicules à énergie alternative organisé par l'Automobile Club de Monaco ou l'initiation des collégiens de Monaco aux véhicules électriques afin de les sensibiliser à la cause environnementale. Par ailleurs, l'entreprise forme son personnel sur les règles de conduite à adopter avec les véhicules électriques.

RESULTATS et IMPACTS :

Actuellement, la poste possède une des premières flottes de véhicules électriques de Monaco avec 18 véhicules électriques et un hybride, soit plus de 50% de sa flotte, ainsi que cinq vélos à assistance électrique très appréciés par les employés. A travers ces initiatives, La Poste Monaco contribue à réduire l'empreinte carbone et à préserver ainsi la planète.



MONACO – La Poste Monaco



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : François Tallarida
Direction : Logistique
Téléphone : +377 99998007
Mél : francois.tallarida@laposte.fr

FORMATION ET MOBILITÉ DURABLE

Compétition de conducteurs chez CTT Correios

CTT a conçu et mis en place un système global d'évaluation des performances de ses conducteurs. Une compétition interne a été lancée pour sélectionner et récompenser le conducteur le plus respectueux de l'environnement.

ACTIONS :

L'évaluation de la performance des conducteurs CTT est basée sur les données de 2013-2014, selon trois critères :

- L'éco-efficacité, qui mesure l'écart entre la consommation réelle de carburant et la consommation de référence de CTT pour le même type de véhicule et d'utilisation ;
- Le taux d'accidents comme facteur d'exclusion ;
- La qualité du service, évaluée par une enquête de satisfaction auprès des clients situés dans la région concernée.

Plus de 4 700 employés ont été évalués, dont ceux formant les 36 équipes les plus performantes composées d'un conducteur et de son manager de terrain. Ils se sont rassemblés à Lisbonne et à Porto pour évaluer leurs compétences dans six domaines : code de la route, points de contrôle, niveau de qualité de service, agilité, consommation et régularité. Les résultats des participants ont indiqué une consommation réelle de 16 % inférieur aux chiffres enregistrés à l'échelle de l'entreprise, démontrant par là un important potentiel à exploiter en termes de changement des comportements, avec une possible économie de carburant d'1,1 million d'euros par an et 2 400 tonnes d'émissions de CO₂ en moins.

RESULTATS et IMPACTS :

Une conduite plus sûre et plus responsable a des effets bénéfiques sur les résultats annuels de l'entreprise, à différents niveaux. Elle permet des économies substantielles, de meilleures performances en matière de santé et de sécurité, et un impact moindre sur l'environnement. Le nouveau système d'évaluation est l'un des plus sophistiqués de ce type dans le pays.



PORTUGAL - CTT Correios



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Luís Paulo

Direction : Développement durable et Environnement

Téléphone : +351 210471069

Mél : luis.f.paulo@ctt.pt

RECYCLAGE ET DONS

Une seconde vie pour les tenues postales

La poste offre les anciennes tenues de travail de ses collaborateurs à la Croix-Rouge Suisse (CRS) afin que les personnes dans le besoin puissent les acheter à peu de frais.



SUISSE – La Poste Suisse



**Personne à contacter
pour plus d'informations :**

Nom : Anne Wolf

Direction : Communication et développement durable

Téléphone : +41 583412228

Mél : anne.wolf@swisspost.ch

ACTIONS :

Depuis 2012, La Poste Suisse est membre de la « Fair Wair Foundation », une adhésion qui l'engage à contrôler les conditions de travail de tous les ateliers de production. Chaque année, près de 300 000 vêtements sont remis à ses collaborateurs.

Au-delà d'une production éthiquement responsable, elle propose désormais une solution durable pour les tenues postales en « fin de vie ». Dans le cadre de l'initiative « Une seconde vie pour les tenues postales », l'entreprise collecte les vêtements usagés des collaborateurs. Ceux-ci sont remis à la Croix-Rouge Suisse de Berne-Mittelland. Selon leur état, la CRS leur offre une seconde vie. Les vêtements sont soit vendus à bas prix dans les magasins de seconde main à des personnes disposant d'un petit budget, soit offerts à l'Aide suisse aux montagnards ou encore transformés en chiffons ou matériaux isolants. La recette de ces ventes est utilisée pour soutenir des projets sociaux en Suisse.

RESULTATS et IMPACTS :

Depuis le lancement de l'action en avril 2015, plus d'une tonne et demie de vêtements a été remise à la CRS. Le programme est très bien accueilli par les collaborateurs de la poste. En fonction des premiers retours d'expérience, la poste décidera du sort réservé aux vêtements usagés au cours des prochaines années.



Remerciements :

Margaux Meidinger, Agathe Renard, Cynthia Wee, Noëlla Thibault et à tous les membres qui ont contribué à la brochure.



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

Associations des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL

POSTEUROP est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer une communication postale durable et compétitive en Europe qui soit accessible à tous les consommateurs, et à assurer un service universel abordable.

Nos membres représentent 2,1 millions d'employés à travers l'Europe et servent quotidiennement 800 millions de clients.

Le contenu de la publication a été officiellement finalisé le 1^{er} septembre 2015.



Associations des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL

www.posteurop.org