

# PostEurop NEWS

*Votre lien semestriel avec l'industrie postale*

DÉCEMBRE 2015



## DANS CE NUMÉRO

- > L'importance de la perception
- > Consultation publique de la Commission européenne relative à la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier
- > Développons-nous la vente en ligne assez rapidement pour saisir les opportunités ?

## SOMMAIRE

- 03 ÉDITORIAL**
- 04 L'ASSOCIATION**
  - Assemblée plénière de Chypre
  - L'importance de la perception
  - Nominations
- 11 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES**
  - Consultation publique de la CE relative à la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier
  - Plénière du CAE au Luxembourg
  - Réunion du Comité Affaires de l'UPU et des UR (CAU) à Chypre
- 17 OPÉRATIONS**
  - Forum Réseau de Bureaux de Poste
  - 10 ans d'activités du CAO dans le domaine de l'amélioration de la qualité de service
  - QdS: les opérateurs se concentrent sur la gestion du transport à Bucarest
  - Forum Frais Terminaux
- 25 MARCHÉ**
  - Timbres EUROPA 2015
  - De plus en plus de députés européens soutiennent la campagne KMPEU
  - Nouveau Réseau de Questionnaires d'Intelligence 2.0
- 28 RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE**
  - "Coups de Cœur" RSE
- 31 PROJETS EUROPÉENS**
  - Programme Leonardo Da Vinci
  - Projet SAFEPOST
- 35 NOUVELLES DES MEMBRES**

Rédigé, édité et produit par PostEurop

Rédaction: Cynthia Wee

Traduction: Noëlla Thibaut

Contributions: Waqas Ahsen, Antonio Amaral, Sissel-Elin Bakkeby, André Feio, Nathalie Ganzel, Javier Garcia, Marko Grden, Stephane Hermann, Emmanuel Jud, Maire Lodi, Margaux Meidinger, Marco Rippa, Bruno Sattler, Carlo Sauvé, Antonino Scribellito, Aimé Theubet

Crédits photos: PostNL (couverture), SwissPost (p6), Post Luxembourg (p10), Poste Italiane (p16), PostNL (p18), Ceska Posta (p20), SwissPost (p24), Posturinn (p26), Jersey Post (p30), Swisspost (p34)

© PostEurop 2015

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

Info et inscriptions sur : [www.posteurop.org/subscribe](http://www.posteurop.org/subscribe)

## ÉDITORIAL



Chers Membres et Collègues,

**L'année 2015 est passée en "un clin d'œil" et il est déjà temps de souhaiter de joyeuses fêtes à tout le monde. Mais avant de dire au revoir à l'année 2015, cette édition de PostEuropNews aborde certaines activités intenses de l'Association qui se sont déroulées entre l'été et la fin d'année.**

Cette édition rassemble divers articles sur nos différents domaines d'activité. Plus particulièrement, vous serez peut-être intéressés d'en apprendre davantage sur les décisions importantes prises lors de l'Assemblée plénière et sur leurs implications. Les lecteurs auront également l'opportunité de lire un article détaillé sur l'impact de la consultation publique de l'UE relative à la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier sur le secteur postal.

C'est une question d'une importance grandissante pour le secteur qui ne devrait pas être ignorée. De plus, le secteur relativement nouveau de la vente au détail a incité le Forum Réseau des bureaux de poste à examiner le véritable potentiel des points poste. Dans le contexte numérique actuel, il est également important de découvrir comment le shopping en ligne ou vente en ligne peut être intégré(e) de manière homogène. L'article invite les différentes postes à se joindre aux discussions lors de la prochaine réunion du Forum à Reykjavik.

Comme l'indique le Plan d'Action approuvé lors de l'Assemblée plénière de Chypre, c'est une nouvelle année encore bien chargée qui attend PostEurop en 2016. Une attention constante sera accordée aux domaines en pleine croissance et à l'innovation. Un engagement continu au niveau de la réglementation tant européenne qu'internationale est essentiel pour s'assurer que les opérateurs postaux européens aient leur mot à dire. C'est pourquoi nous serons heureux d'informer nos lecteurs, dans nos bulletins d'information de 2016, des activités importantes qui se tiendront l'année prochaine telles que notre Assemblée plénière de printemps, qui se déroulera en Arménie, ainsi que celle d'Istanbul, et le Congrès de l'UPU.

**Nous attendons également avec impatience vos idées et suggestions d'articles pour les prochains PENews, et nous profitons de l'occasion pour vous souhaiter à tous de très belles fêtes de fin d'année et une excellente année 2016**

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

> Plus d'infos sur [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## L'ASSOCIATION

# Assemblée plénière de Chypre

L'Assemblée plénière 2015 de PostEurop s'est tenue les 14 et 15 octobre sous le soleil de Chypre, organisée par la Poste chypriote. Les participants ont été chaleureusement accueillis par M. Andreas Gregoriou, Directeur général de Cyprus Post, avant d'entrer dans le vif du sujet avec les affaires internes de l'Association.

## Proposition de révision à mi-parcours de la stratégie

La proposition du CA de révision à mi-parcours de la stratégie présentée par M. Jean-Paul Forceville a suscité d'importants débats. M. Forceville a donné un aperçu des conclusions du sondage réalisé auprès des Membres sur les activités de l'Association en soulignant le niveau élevé de satisfaction relative à son bon fonctionnement et à la pertinence des objectifs de chaque organe de PostEurop.

Comme proposé par le CAE et approuvé par le Conseil d'administration, la stratégie de lobbying donnera un nouvel élan aux activités futures de lobbying. Le nouveau réseau de questionnaires d'Intelligence version 2.0, avec ses nombreuses améliorations, a été approuvé et sera mis en œuvre au cours des prochains mois par le Siège de PostEurop. Le Conseil d'administration se penchera également sur une nouvelle approche à long terme des Réserves accumulées de PostEurop et sur l'intérêt des Membres hors UE (Europe du Sud-Est)



pour les projets à financement externe. Enfin, le Conseil d'administration a également approuvé le maintien de la participation de PostEurop au sein du Comité de Dialogue social européen.

## Conférence stratégique régionale de l'UPU

Animée par M. Aimé Theubet, Président du CAU, la Conférence stratégique régionale de l'UPU a donné l'occasion aux délégués d'aborder les principaux enseignements tirés de la Stratégie postale de Doha ainsi que les questions clés qui mèneront à l'adoption de la nouvelle Stratégie postale mondiale à Istanbul en septembre 2016. Les débats se sont articulés autour des trois principaux objectifs exposés par l'UPU et les opérateurs postaux européens ont eu l'occasion de livrer leurs expériences respectives au cours de discussions animées. Enfin, la journée s'est terminée par une session spécialement consacrée à la Vision 2020 de l'UPU.

Pour en savoir plus sur l'Assemblée plénière de Chypre, veuillez contacter

**Botond Szebeny**  
[botond.szebeny@posteurop.org](mailto:botond.szebeny@posteurop.org)



## L'importance de la Perception

En tant qu'industrie, la façon dont nous nous percevons peut totalement différer de la manière dont les autres nous perçoivent. Leur point de vue peut d'ailleurs parfois être assez surprenant ! La perception est presque tout. Elle n'influence pas seulement la manière dont les autres communiquent avec nous, mais détermine également la réussite ou non de notre interaction.

Le secteur postal étant réputé être plutôt centré sur lui-même et étant donné que, dans certains cas, les « marques postales » transmettent une image traditionnelle quelque peu rétrograde, PostEurop a décidé d'aborder cette question lors de son Business Forum. Melanie Faithfull-Kent, Directrice des opérations chez Hill + Knowlton Strategies a livré un message révélateur sur le monde en pleine mutation dans lequel nous vivons, et au sein duquel les clients sont de plus en plus demandeurs de dialogue et influencent nos marques par le biais du partage. Cette évolution confère désormais au consommateur un grand pouvoir d'influence. Par exemple, sur TripAdvisor, les avis et les notes attribuées aux restaurants sont basés sur le bouche à oreille d'autres clients. Plus les commentaires sont positifs, plus les notes augmentent.

Aujourd'hui, pour subsister, de plus en plus de marques ont besoin de lancer des idées séduisantes et de se construire une réputation de manière transparente et innovante. Mélanie a longuement évoqué le rôle clé des PDG en termes de renommée et a insisté sur le fait que le savoir-faire pourrait provenir de l'extérieur, et pas forcément de l'industrie postale. Il s'agit de changer les attitudes et les approches en s'assurant que chaque employé comprend l'impact du commerce sur la vie des clients, ce qui constitue l'objectif principal.

Selon Mélanie, il est fondamental pour chaque entreprise d'identifier le but de son existence afin de mieux pouvoir construire son avenir. Ayant cela à l'esprit, le secteur postal peut planifier et définir ses positions par rapport aux parties prenantes avant de communiquer.

Pour le premier panel de discussion, PostEurop a invité les hauts dirigeants de Cyprus Post, Omniva et la Poste géorgienne à présenter leurs études de cas respectives sur la gestion de leur marque et de la perception de leur entreprise.

Le deuxième intervenant, M. Nicholas Hadjiyiannis, Président du Comité de la Banque centrale coopérative de Chypre, a permis aux délégués de PostEurop d'en apprendre davantage sur le processus de restructuration et de remaniement de marque entrepris par la banque conformément à l'émergence de nouvelles tendances et exigences réglementaires.

Enfin, PostEurop a invité un groupe d'experts à s'exprimer sur la façon dont les divers aspects axés sur les clients permettent d'aborder la question

PostEurop abordera de nouveaux défis lors de la prochaine Assemblée plénière qui se tiendra en Arménie les **20 et 21 avril 2016** au Marriott Hotel d'Erevan.

**Ne manquez pas cet événement !**

Pour en savoir plus sur le Business Forum de PostEurop, veuillez contacter

**Cynthia Wee**

[cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)



ÉVÉNEMENTS

## Prochains événements en 2016

**25-29 JAN**

**Projet SAFEPOST**  
réunion DEMO - GRÈCE

---

**27 JAN**

**Groupe de Travail Lettres et Colis** - BELGIQUE

---

**28 JAN**

**Plénière du CAU** - BELGIQUE

---

**8-26 FÉV**

**CEP et CA de l'UPU** - SUISSE

---

**20 ET 21 AVRIL**

**Assemblée plénière de PostEurop** - EREVAN, ARMÉNIE

---



**CONSULTEZ TOUS NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE SUR :**

> [www.posteurop.org/calendar](http://www.posteurop.org/calendar)

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



## NOMINATIONS

## Voici un aperçu des nominations du second semestre de 2015 :

## Conseil d'administration de PostEurop



**M. Dirk Tirez** remplace désormais M. Jan Smedts, qui a rejoint le Cabinet du Vice-premier ministre et ministre belge de la Sécurité et de l'Intérieur.

En tant que Conseiller juridique et Secrétaire général du Groupe, M. Tirez est responsable des services stratégiques, réglementaires, juridiques et corporate de bpost. Dirk Tirez est également membre du Conseil d'administration de l'Association « Women on Board ». Il est polyglotte et l'auteur de nombreuses publications dans le domaine du droit des valeurs mobilières. Avant de rejoindre bpost il y a près de 12 ans, M. Tirez a notamment été membre du Comité exécutif, Conseiller juridique et Secrétaire de l'Easdaq (devenu plus tard NASDAQ Europe, une filiale de The Nasdaq Stock Market, Inc.) ainsi que Conseiller du Cabinet de M. Philippe Maystadt, ancien Vice-Premier ministre et ministre belge des finances et du commerce extérieur. Il a collaboré avec plusieurs grands Cabinets internationaux d'avocats (Cleary, Gottlieb, Steen & Hamilton et Covington & Burling) et a également été avocat aux barreaux de New York et de Bruxelles.



Actuel Directeur des Affaires internationales de La Poste Suisse, **M. Aimé Theubet** est un cadre confirmé et reconnu au sein de son entreprise et du secteur postal international. Il dispose d'une expérience de plus de 20 ans dans son domaine d'activités.

Grand connaisseur du secteur postal en Suisse et à l'étranger mais aussi des Organisations postales internationales, M. Theubet débuta sa carrière dans l'exploitation postale avant de la poursuivre au siège de La Poste Suisse pour finalement diriger les Affaires internationales. Titulaire d'un Bachelor en économie d'entreprise et de deux Masters en management et en relations internationales, il a su au fil des années marquer le secteur postal de son empreinte. Habitué des grands rendez-vous du secteur postal international, notamment ceux de l'UPU et des Unions restreintes, il s'est distingué par l'organisation du Congrès UPU à Genève, par la conduite à succès de la campagne suisse pour le poste de VDG UPU mais aussi par son élection au sein du Conseil fiduciaire du Fonds d'amélioration de la qualité de service de l'UPU.

En tant que membre actif du CAU depuis 2005, M. Theubet connaît parfaitement les rouages de PostEurop. Nul doute qu'il sera très rapidement à l'aise dans sa nouvelle fonction grâce à son sens politique et à son habileté dans la négociation.



**Patrik Blomberg** remplace désormais, au sein du Conseil d'administration, M. Troels Thomsen qui a officiellement pris sa retraite après de nombreuses années de service au sein de Post Denmark A/S (PostNord Danemark). M. Thomsen a activement contribué au développement de PostEurop et s'est

investi de manière très concrète dans la promotion des intérêts de l'industrie postale, tout particulièrement dans le domaine de la réglementation où il a été un défenseur actif de l'agenda postal auprès de la Commission européenne et de l'UPU.

M. Patrik Blomberg a rejoint PostNord AB en 2007. Il y a occupé la fonction de Conseiller juridique jusqu'en 2011, avant de devenir, en janvier 2012, Conseiller principal en affaires internationales à PostNord AB et Directeur des relations internationales à PostNord Suède. M. Blomberg est responsable de la mise en œuvre de nouvelles stratégies internationales et est également en charge de la représentation externe de la partie suédoise de PostNord. Au sein de PostEurop, il participe activement aux travaux réglementaires du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) ainsi qu'aux activités du Comité Affaires de l'UPU et des Unions Restreintes (CAU). Patrik Blomberg est titulaire d'un Master en Droit de l'Université de Lund (Suède) et avant de rejoindre PostNord AB, il a notamment travaillé comme avocat dans un cabinet spécialisé en droit des affaires. En tant qu'avocat, il a également été membre du Conseil d'administration de plusieurs sociétés dans le passé.

## NOMINATIONS

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



**Mme Elena Fernández** (Correos - Espagne), ancienne membre du Conseil d'administration de PostEurop et Présidente du Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU) a été nommée Présidente du **Comité Affaires de l'Union européenne**, et remplacera Dirk Tirez dans cette fonction.

Mme Fernández est à la tête du Département Réglementation et Affaires internationales de Correos depuis une dizaine d'années. Elle est diplômée en Droit de L'Université Complutense de Madrid et titulaire d'un Master en Relations internationales et Commerce extérieur de l'École de Commerce Aliter (Madrid, Espagne) et de l'Université de Berkeley (Californie, États-Unis). Mme Fernández a également suivi plusieurs séminaires et cours de troisième cycle en gestion stratégique et évaluation de politiques publiques, gestion de l'intérêt public/privé et plaidoyer. Elle est par ailleurs experte en planification et gestion d'interventions en matière de coopération au développement de l'Organisation des États Américains et possède un diplôme d'études supérieures en communication d'entreprise.

Outre ses responsabilités dans le domaine international, Elena Fernández est également conseillère du PDG de Correos sur les questions internationales et réglementaires et veille à la conformité des politiques internationales et réglementaires par rapport à la stratégie d'entreprise du Groupe.

### Cercle activités opérationnelles



Lors de sa 99<sup>e</sup> réunion, le Conseil d'administration de PostEurop a nommé **Mme Natalia Efremova** et **M. Marko Grden** à la vice-présidence du Groupe de Travail Qualité de Service.

En tant que Responsable du Département des envois postaux internationaux de l'Unité logistique de l'Entreprise fédérale unitaire d'état (EFUE) « Poste de Russie », Mme Efremova est notamment chargée des processus opérationnels et de qualité internationale pour les EMS, CP et LC. Avant cela, Natalia a également été en charge des contrats et des relations internationales, de 2012 à 2014. Elle s'est considérablement impliquée dans la plupart des projets

internationaux de la Poste de Russie, et s'est occupée des relations avec l'IPA, l'UPU et IPC. Mme Efremova est responsable de la mise en œuvre des projets EDI et ITMATT et travaille avec des applications internationales telles que GCSS, Cape Vision, QCS et STORM. Elle est pleinement responsable de la gestion des processus opérationnels internationaux, des OE et des rapports de performance en matière de qualité. Née en 1983, Natalia Efremova est titulaire d'un diplôme universitaire en linguistique et communication interculturelle depuis 2004 et parle couramment le russe et l'anglais.



M. Grden a débuté sa carrière professionnelle à Pošta Slovenije en 1993. Il a joué un rôle actif dans la plupart des projets internationaux de Pošta Slovenije ayant nécessité une coopération avec des opérateurs publics et privés. Dans le cadre de sa collaboration avec l'UPU et en tant que Directeur

adjoint, Marko Grden a dirigé la mise en œuvre de processus informatiques au sein du Bureau d'échange pour les flux de courrier international. En tant que Responsable de projets, il a notamment conduit une série de formations pour le personnel interne en matière de procédures de réception du courrier express par les clients. Dans le cadre de sa fonction actuelle de Conseiller en courrier international, M. Grden collabore à la définition de normes opérationnelles pour les envois EMS, notamment avec l'EPG au sein duquel il est très actif depuis que Pošta Slovenije a rejoint le groupe en 2005. Il s'investit également dans le Programme Interconnect traitant principalement des retours, des délais de transit de bout en bout et des questions de tarification. Né en 1972, Marko Grden est diplômé du Collège professionnel des services postaux et des télécommunications et est titulaire d'une Licence de la Faculté des études maritimes et du transport de l'Université de Ljubljana. Il termine actuellement une spécialisation en Gestion des affaires internationales.



**Mme Dahlia Preziosa** a été nommée Vice-présidente du Forum Solutions électroniques avancées de PostEurop lors du Forum du Centre d'Innovation DHL qui s'est tenu récemment à Bonn, en Allemagne.

Mme Preziosa occupe la fonction de Vice-présidente de la gestion des services en ligne et de

l'innovation au sein de l'opérateur autrichien Österreichische Post AG depuis 2013. Elle est en charge du développement de toutes les activités de consommation numériques, de l'offre de services en ligne et de l'innovation au sein de l'entreprise. Avant cela, Dahlia Preziosa a travaillé pour diverses sociétés telles que Peek & Cloppenburg, ProSiebenSat, Yahoo! et Qype Fly.com, où elle a eu l'occasion de diriger plusieurs projets à travers lesquels elle a notamment mis en œuvre des stratégies axées sur les nouveaux médias, le marketing, le commerce électronique et les campagnes de marketing croisé. Née en Août 1975, elle est diplômée en gestion d'entreprise depuis 1999 et elle parle couramment l'allemand, l'anglais, le français, l'espagnol et l'italien.

### Cercle Activités de Responsabilité Sociale d'Entreprise



**M. Richard Sandjivy** du Groupe La Poste France, a été nommé Président du Groupe de Travail Environnement en remplacement de Mme Stéphanie Scoupe, également du Groupe La Poste.

Depuis qu'il a rejoint La Poste France en 2000, Richard Sandjivy a dirigé plusieurs départements du Groupe, apportant ainsi à l'opérateur postal français son expertise en matière de gestion, de qualité de service, de diversité, d'éthique et de développement durable. Son expérience internationale (française, vietnamienne et anglaise) lui a permis d'évoluer au sein d'équipes multiculturelles. Depuis 2009, Richard Sandjivy est en charge de la gestion de projets dans des domaines aussi variés que l'éthique, la qualité, le développement durable et les énergies renouvelables. Il conseille également les filiales internationales du Groupe pour l'obtention de Certificats de qualité / RSE (ISO 9001, 18001, Diversité, etc.). Avant de rejoindre le secteur postal, M. Sandjivy a travaillé pour Fichet-Bauche, A.F.P., SMT-Goupil et CAP-SESA.

### Transversale Sécurité et Procédures douanières (TSPD)



**M. David Pilkington** de Royal Mail a été nommé Président de la **Transversale Sécurité et Procédures douanières (TSPD)**, en remplacement de M. Nicolaas Van der Meer (PostNL).

En tant que Responsable de la politique internationale et douanière du Groupe Royal Mail, David Pilkington possède plus

de 30 ans d'expérience dans le secteur postal. Il a travaillé au Royaume-Uni et à l'étranger en tant que consultant principal au sein du « British Postal Consultancy Service (BPCS) » dans la région Amérique du Sud/Caraïbes. À cette époque, il a également collaboré avec la Banque mondiale sur des projets de coopération au développement et a participé au programme de transformation de la Poste des îles Vierges britanniques. M. Pilkington est membre du Conseil d'administration de PostEurop depuis mars 2011. Fort d'une vaste connaissance en matière de sécurité et de procédures douanières, il est également vice-président du groupe de travail procédures douanières de PostEurop. Il est le chef de la Délégation britannique à l'UPU, où il occupe une série de postes clés au sein du CEP, fait partie du Conseil d'administration de l'Union postale des Caraïbes, et assure la vice-présidence actuelle de la Conference of Commonwealth Postal Admission (CCPA). David Pilkington joue un rôle clé dans le processus de modernisation et de transformation des services douaniers postaux britanniques à travers le changement opérationnel, l'amélioration de l'efficacité et la migration du processus douanier vers une plate-forme numérique. Il est également en charge de la gestion de l'ensemble des relations multilatérales de Royal Mail avec les diverses parties prenantes.

*Les difficultés découlant de la gestion de plusieurs systèmes fiscaux nationaux différents représentent un réel obstacle pour les entreprises qui tentent de pratiquer le commerce transfrontalier à la fois en ligne et hors ligne.*



## AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

# Consultation publique de la Commission européenne relative à la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier

L'un des objectifs stratégiques de l'Union européenne est de s'assurer du bon fonctionnement du marché unique, et de fournir un système de perception de la TVA pour le commerce électronique qui soit simple, efficace, neutre et solide. Ce résultat sera atteint en éliminant les distorsions de concurrence, en offrant une concurrence équitable entre les fournisseurs établis dans différents Etats membres, et en assurant l'attribution des recettes TVA aux Etats membres où la consommation a lieu.

Les difficultés découlant de la gestion de plusieurs systèmes fiscaux nationaux différents représentent un réel obstacle pour les entreprises qui tentent de pratiquer le commerce transfrontalier à la fois en ligne et hors ligne.

## La nouvelle règle de distribution

Depuis 2015, le commerce transfrontalier des entreprises vers le consommateur (B2C) fournissant des services de télécommunications, de radiodiffusion et de télévision et des services électroniques (TBE) a toujours été soumis à la TVA dans l'Etat membre de résidence du client. Les changements relatifs au lieu de prestation introduits en 2015, basés sur le principe d'imposition à destination, constituent l'une des premières étapes pour moderniser le système européen de perception de la TVA de manière à prendre en compte le développement de l'économie numérique. Cette nouvelle règle sur le lieu de prestation aurait normalement imposé aux entreprises qui offrent des services TBE à s'enregistrer aux fins de TVA dans tous les Etats membres dans lesquels résident leurs clients. Un mini-guichet unique (Mini One Stop Shop - MOSS) fait partie des nouvelles dispositions qui visent à simplifier les procédures d'enregistrement et le système de paiement.

## Exonérations et Restrictions applicables

Jusqu'à présent, les biens commandés en ligne auprès de fournisseurs de pays tiers peuvent bénéficier de l'exonération relative à l'importation d'EVN, permettant l'expédition exonérée de TVA aux consommateurs privés de l'UE. L'application de cette exonération est à la discrétion des Etats membres. Il peut s'agir de 10 € ou de 22 €. Les livraisons dans le cadre de la vente par correspondance (par ex. le commerce électronique) peuvent être exclues de l'exonération. Certains Etats membres ont appliqué les restrictions sur l'exonération. Il est également intéressant

de noter que des Etats membres appliquant différentes exonérations à l'importation et des restrictions peuvent rendre les choses plus complexes et générer de l'incertitude.

## Le point de vue de la Commission européenne

En mai 2014, le Groupe d'experts de la Commission dans le domaine de la fiscalité de l'économie numérique a émis une série de recommandations pour l'économie numérique, dont la TVA. Telles étaient les recommandations du Groupe relatives à l'importation d'envois de petite taille :

- Supprimer le seuil d'exonération de la TVA, en raison des distorsions qu'il crée avec le commerce national et le commerce intra-européen, et pour lesquels il n'existe pas d'exonération similaire ;
- Permettre à l'ensemble des fournisseurs/prestataires de justifier les ventes de biens et de services au sein de l'Union européenne par l'intermédiaire d'un mécanisme unique d'enregistrement et de paiement de la TVA, et ce, jusqu'à hauteur du seuil douanier de 150 €.

En se basant sur les recommandations du Groupe d'experts, la Commission européenne a proposé les trois options suivantes en vue de moderniser l'aspect TVA du commerce électronique transfrontalier et réduire la charge administrative pesant sur les entreprises en raison des différents régimes de TVA :

### 1. Enregistrement du fournisseur et perception

- Fournisseurs de marchandises issus du commerce électronique (d'une valeur inférieure à 150 €) auprès des clients de l'Union européenne ;
- Enregistrement électronique de la TVA (sur un portail-web unique dans un Etat membre de l'UE de son choix), obligations en matière de TVA simplifiées (déclaration et paiement de la TVA due sur l'ensemble des ventes, et non par transaction) ;
- Procédures douanières simplifiées : identification du fournisseur via un système prédéfini (par ex. code-barres, vignettes prépayées de TVA, Q-scan, etc.) permettant une procédure accélérée de déclaration en douane (CN22 ou équivalent).

## AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

### 2. Perception auprès de tiers (coursiers, agents de poste, agents de douane, et marché)

- Au nom des PME non-résidentes, enregistrement électronique possible à la TVA de plus grandes entreprises ;
- Enregistrement électronique à la TVA – considérations d'enregistrements uniques/multiples selon le bon vouloir du fournisseur, annexes reprenant une liste de fournisseurs ;
- Auto-estimation de la TVA (déclarer et payer la TVA en fin de période de déclaration sur la totalité des ventes, et non par transaction) ;
- Procédure douanière simplifiée : identification de l'envoi/du fournisseur via un système prédéfini (par ex. code-barres, vignettes prépayées de TVA, Q-scan, etc.) permettant une procédure accélérée de déclaration en douane (CN22 ou équivalent).

### 3. Marchandises soumises à la douanes

- Système actuel comme position de repli si la TVA n'est pas perçue à l'étape de la vente ;
- Procédure douanière simplifiée – TVA payée sur un code tarifaire général et un taux de TVA standard dans les Etats membres qui se chargent de l'importation, se basant sur une déclaration en douane simple (pas de code CN/pas de description, uniquement la valeur à déclarer) ;
- Si l'importateur désire appliquer un taux réduit – une déclaration standard à compléter, avec une identification adéquate des biens (système actuel sans simplifications).

### Dialogue avec la DG TAXUD

Le 9 mars 2015, la DG TAXUD a organisé une réunion pour présenter le point de vue initial de la Commission sur la modernisation des règles sur la TVA pour le commerce électronique transfrontalier entre les entreprises et le consommateur (B2C), et principalement sur l'importation de petits envois (d'une valeur inférieure à 150 €). A la suite de cette réunion, Deloitte, chargé de mener une étude pour la Commission européenne sur les aspects TVA en termes de commerce électronique, étude qui sera introduite dans une future proposition législative de la Commission européenne, a organisé deux ateliers pour analyser la question. Des représentants du GT TVA ont participé à l'ensemble de ces réunions.

En juin, le GT TVA a organisé avec la DG TAXUD une réunion dans les locaux de PostEurop à Bruxelles pour discuter de sa proposition de modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier. Une préoccupation majeure a été soulevée quant au rôle que les opérateurs postaux pourraient jouer dans le nouveau système.

Le GT TVA de PostEurop a ensuite été convié par la Commission européenne à participer au séminaire Fiscalis sur la TVA, tenu du 7 au 9 septembre 2015 à Dublin, consacré à la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier.

Les discussions fructueuses ont jeté les bases des futures propositions législatives sur la TVA comme prévu par la stratégie pour le Marché unique numérique de la Commission.

La conférence était principalement axée sur les améliorations à apporter au mécanisme du Mini-guichet unique (MOSS) pour les services électroniques, au principe de destination et son extension aux biens et autres services, et à la simplification des mesures pour les plus petites entreprises. Le Président du GT sur la TVA a participé au séminaire Fiscalis.



### Consultation publique

La Commission européenne a lancé une consultation publique en septembre 2015 sur l'engagement, dans la stratégie pour le Marché unique numérique, visant à présenter une proposition en 2016 sur la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier. La consultation a également évalué l'application des modifications de 2015 sur les règles du lieu de livraison pour les livraisons B2C de services de télécommunications, de radiodiffusion et de télévision et services électroniques et du mini-guichet unique associé qui a permis aux entreprises de s'enregistrer aux fins de et de justifier la TVA due dans d'autres Etats membres via une déclaration simplifiée en ligne gérée par l'administration fiscale de l'Etat membre dans lequel elles sont situées. Le GT TVA a récemment publié, en collaboration avec le GT Procédures douanières, une position commune exposant le point de vue des opérateurs postaux en la matière en réponse à la consultation publique.

Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail TVA, veuillez contacter

**Carlo Sauvé**  
sauvec@posteitaliane.it

## Réunion plénière du Comité Affaires de l'Union européenne à Luxembourg

Le Comité Affaires de l'Union européenne a tenu sa réunion plénière d'automne le 19 novembre 2015 à Luxembourg, une nouvelle fois en présence d'une large représentation des membres du CAE. Il s'agissait de la 1<sup>ère</sup> Plénière sous la direction de Mme Elena Fernández-Rodríguez (Correos) depuis son élection à la présidence du Comité.

La plénière du CAE fut accueillie par l'opérateur luxembourgeois Post Luxembourg et s'est déroulée en présence d'un représentant de la Présidence du Conseil de l'Union européenne 2015. M. Tom Theves, Chef du Cabinet du Ministère des Affaires économiques, a présenté les principaux points à l'ordre du jour de la présidence luxembourgeoise, en mettant l'accent sur le marché intérieur et le marché unique numérique.

Le Président du CA et le Secrétaire général de PostEurop ont également assisté à la réunion plénière du CAE. M. Jean-Paul Forceville a expliqué aux participants quelle était la situation actuelle relative au Code des douanes de l'union et son impact sur le secteur postal tandis que M. Botond Szebeny leur a donné un aperçu des récentes activités et des projets futurs de PostEurop sur la base des décisions prises par l'Assemblée plénière de Chypre.

Lors de cette réunion plénière du CAE, les présidents des Groupes de Travail et des Activités de suivi du Comité ont eu l'occasion de présenter la progression des activités récentes dans leurs domaines respectifs. Les sujets abordés furent les derniers développements en matière de commerce électronique, notamment dans le contexte des volumes croissants en provenance d'Asie, la Consultation publique de l'UE sur la modernisation de la TVA pour le commerce électronique transfrontalier, la publication du 5<sup>ème</sup> rapport d'application sur la Directive postale, l'état actuel de la législation relative à la protection des données ainsi que la mise en œuvre du plan de communication de l'UE.

La prochaine réunion plénière du CAE, combinée à une réunion du GT Directive postale, se tiendra les 11 et 12 mai 2016 à Bruxelles.

Tous les documents sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop. Pour toute question relative au CAE, n'hésitez pas à contacter la Présidente /le Vice-président du CAE ou le personnel du Siège de PostEurop.

Pour en savoir plus sur les activités du CAE, veuillez contacter **Athina Georgiou**  
[athina.georgiou@posteurop.org](mailto:athina.georgiou@posteurop.org)



AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

## Réunion du Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU) à Chypre

Le 13 octobre dernier, le CAU se réunissait à Limassol / Chypre, en marge de l'assemblée plénière de PostEurop, pour la première fois sous la présidence de M. Aimé Theubet, Directeur des Affaires internationales de La Poste Suisse. 24 opérateurs désignés sur les 52 membres de PostEurop ont participé à cette réunion.

La tâche principale de ce comité pour les 12 prochains mois sera de mettre les membres de PostEurop en ordre de marche pour le Congrès postal universel d'Istanbul qui se déroulera du 20 septembre au 7 octobre 2016.

« En ordre de marche », qu'est-ce que cela peut bien vouloir dire ?

Le Congrès postal universel sera chargé de traiter environ 500 propositions influençant directement ou indirectement le service postal universel et son cadre réglementaire mondial. C'est dans ce contexte que ce comité CAU est actif. Ce comité est la plateforme d'échanges privilégiés pour tous les membres de PE qui le désirent.

L'objectif étant, dans la mesure du possible, de parvenir à une position commune du plus grand nombre d'opérateurs désignés afin de profiler au mieux les intérêts européens au sens large. Cette tâche primordiale sera l'une des plus importantes de ce comité pour les onze prochains mois.

Dès lors, il convenait de présenter la manière dont le CAU, soutenu dans cette tâche par le groupe lettres, présidé par Mme Cinzia Neri (Poste Italiane), et par le groupe colis, présidé par M. Jean-Pierre Auroi (La Poste Suisse) et avec le soutien engagé de Mme Wieslawa Mazarska, Vice-présidente du CAU, (Poczta Polska), entend structurer et coordonner son travail pour les prochains mois.



### Les prémisses d'une révolution

Le Vice-Directeur général de l'UPU, M. Pascal Clivaz, est venu présenter le projet de réforme des structures gestion de l'Organisation. C'était la première fois qu'un Vice-Directeur général de l'UPU venait en personne au sein du CAU pour présenter un projet d'une telle ampleur.

Ce projet prévoit une refonte en profondeur de la structure de gestion de l'UPU afin de répondre adéquatement aux défis de notre secteur induit par le développement du commerce en ligne. Sans discuter ni de la forme ni du fond, cette réforme doit dynamiser le processus de prise de décisions au sein de cette agence spécialisée des Nations unies alors même que nous célébrons le 70<sup>ème</sup> anniversaire de l'Organisation de Nations Unies.

Tout le monde s'accorde sur le fait que nous ne pouvons plus nous permettre de tergiverser pendant plusieurs années pour prendre les décisions vitales pour notre secteur. Le « comment » promet de faire l'objet de discussions animées au cours des prochaines semaines, des prochains mois.

Mais qui mieux que Larry Page, président de Google, pour répondre aux craintes soulevées par cette initiative, qui aime à répéter : « Il faut faire des pas de géant. Les petits pas de souris font tomber les entreprises dans la médiocrité. »



## Le CAU, une Europe ouverte sur le monde

Le secrétaire général de l'Union panafricaine des postes, M. Younouss Djibrine, nous a gratifiés de sa présence pour nous rappeler le lien privilégié qui existe entre nos deux continents et les perspectives prometteuses qui font de l'Afrique le prochain eldorado de l'économie mondiale.

Le CAU, également en charge de l'organisation de la Conférence stratégique régionale de l'UPU qui s'est déroulée l'après-midi du mercredi 14 octobre à Limassol, se doit de faire le lien avec les autres Unions restreintes de l'UPU et de favoriser les échanges avec les autres acteurs au sein de l'UPU. Aussi, à l'heure du bilan, nous pouvons parler d'une belle réussite avec la participation de nombreux Directeurs généraux d'opérateurs désignés et de plusieurs VIP de monde postale; M. Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU, M. Pascal Clivaz, Vice-directeur général de l'UPU, M. Masahiko Metoki, Président du CEP de l'UPU, M. Younouss Djibrine, Secrétaire général de PAPU, M. James Paterson, Président de la Commission 3 du CA de l'UPU et M. Ljubisa Mitevski, Président du CERP.

Enfin, nous tenons à remercier nos collègues chypriotes pour leur accueil chaleureux et leur disponibilité bienveillante tout au long de la semaine de la Plénière.

Pour en savoir plus sur les activités du CAU, veuillez contacter  
**Aimé Theubet**  
aime.theubet@post.ch



*Développons-nous la vente en ligne assez rapidement pour saisir les opportunités?*



## OPÉRATIONS

## Forum Réseau de Bureaux de Poste

« Développons-nous la vente en ligne assez rapidement pour saisir les opportunités ? »

En raison de la prévalence mondiale grandissante et de l'utilisation d'Internet, les clients demandent de plus en plus de solutions postales en ligne qui complètent le réseau des bureaux de poste traditionnels. Tant les particuliers que les entreprises s'attendent à pouvoir payer en ligne les frais d'affranchissement et de pouvoir confier leurs envois au niveau local sans devoir passer par un bureau de poste.

Les clients qui travaillent adoptent des solutions 24h/24 et 7j/7 pour le dépôt de leurs envois, comme par exemple les Packstations (consignes automatiques) ou les Paketboxes (distributeurs de paquets) pour les colis, et des boîtes aux lettres pour leurs lettres préaffranchies.

### Les guichets en ligne, un avantage compétitif

Les entreprises postales tentent de plus en plus de répondre à cette demande et investissent dans les guichets en ligne. Cet investissement peut générer un véritable atout concurrentiel si la solution est facilement adoptée par les clients.

Un guichet en ligne axé sur les ventes permet de créer une plateforme génératrice de toutes nouvelles opportunités de vente croisée: si, par exemple, un client désire acheter une étiquette pour colis, il pourrait avoir la possibilité d'acheter une série de 10 étiquettes, le service Express complémentaire, ou d'autres services qui sont associés au produit.

La possibilité de payer les frais d'affranchissement en utilisant un appareil mobile répond également aux demandes du client.

Deutsche Post a d'ailleurs développé, à cet effet, le système innovant Handyporto, un service d'affranchissement mobile. Ici, le timbre-poste traditionnel est remplacé par un code à 12 chiffres que le client reçoit par SMS et qu'il écrit sur l'envoi après avoir passé commande en ligne.

Offrir des solutions en ligne appropriées tant pour les entreprises que pour les particuliers est donc dans l'intérêt financier des opérateurs postaux. Par conséquent, nous devons nous demander si nous développons la vente en ligne assez rapidement pour saisir cette opportunité.

Le Forum Réseau de bureaux de poste de PostEurop mène les débats sur les manières de développer davantage encore les produits et services dans ce segment et étudie les opportunités de marketing. Une attention particulière est également accordée à la manière d'en faire à la fois un atout et une force dans le suivi de l'évolution numérique des actions des clients, de l'achat en ligne à l'expédition.

La prochaine réunion du Forum Réseau de Bureaux de Poste de PostEurop se tiendra à Reykjavik, en Islande, le 26 mai 2016.

Pour y participer, veuillez envoyer vos coordonnées au président du groupe de travail,

**Bruno Sattler**

[bruno.sattler@dpdhl.com](mailto:bruno.sattler@dpdhl.com).

Vous pouvez également le contacter pour toute question sur les activités du Forum Réseau de Bureaux de Poste



**OPÉRATIONS**

# 10 ans d'activités du CAO dans le domaine de l'amélioration de la qualité de service

En cette fin d'année 2015, PostEurop fête les 10 ans d'activités du CAO pour l'amélioration de la qualité de service.

Au cours de ces 10 dernières années, PostEurop a mené les activités suivantes, financées par l'UPU, au sein des organisations membres de PostEurop et de quatre pays non-membres :

- 29 Audits de procédés depuis 2005 : 25 membres de PostEurop et 4 pays non-membres
- 22 follow-up process assessments
- Participation de 79 experts issus de 26 opérateurs membres
- L'accent a été mis sur l'amélioration la qualité de la poste aux lettres J+3 dans les pays non-membres d'IPC (et depuis 2010 - J+5, Norme de l'UPU pour les postes non européennes; depuis 2012 – amélioration des procédés EMS, colis et petits paquets)
- Plus de 120 projets d'amélioration ont été proposés
- Suivi des activités des groupes de travail du CAO et poursuite des processus visant l'amélioration de la QoS

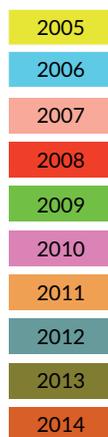


PostEurop est fière des résultats obtenus jusqu'à présent dans ce domaine et compte les mettre à profit pour continuer à améliorer la qualité de service dans la région.

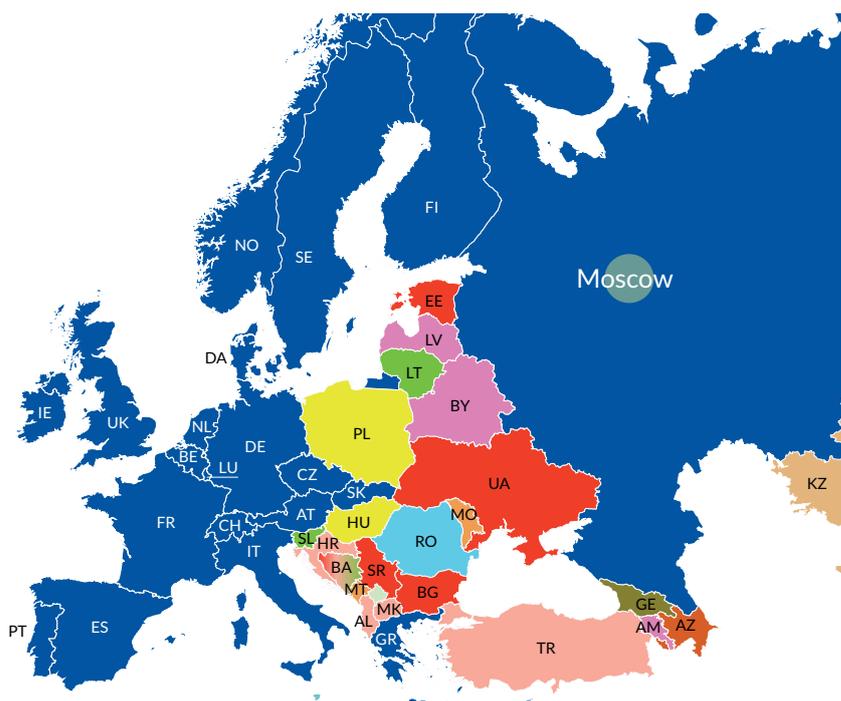
Pour en savoir plus sur les améliorations en matière de qualité de service, veuillez contacter

**Maire Lodi**  
maire.lodi@posteurop.org

**Audits de procédés**



2011 Tajik Post  
2012 Kyrgyz Post  
2015 Uzbek Post



# Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations de PostEurop

Les opérateurs se concentrent sur la gestion du transport à Bucarest

Les groupes de travail Qualité de Service (QdS) et Opérations (Ops) de PostEurop sont actifs depuis de nombreuses années maintenant, et les activités de ces deux groupes sont de plus en plus liées au fil des années. Les activités opérationnelles sont mises en œuvre dans le but de fournir la meilleure qualité possible.

*Quelles sont donc les activités communes qui occupent les deux groupes ?*

De manière générale, une grande attention a été accordée ces dernières années à l'« étape 3 » (Leg3 - « étape finale ou dernier kilomètre »), à savoir la distribution, étant donné que de plus en plus de services postaux sont intégrés dans des plans de paiement à la performance, tels que les EMS (Express Mail Service – Service de courrier rapide) et les colis EPG (European Parcel Group). L'étape 1 (Leg1 - « premier kilomètre »), qui consiste en l'acceptation et en l'exportation des envois, s'est également souvent retrouvé à l'ordre du jour des réunions. Le fait est que nos clients exigent une qualité de service élevée et s'attendent à ce que les envois traités via le service premium quittent le pays d'origine en moins de 24 heures.

Mais, une fois encore, « l'étape 1 » et « l'étape 3 » sont totalement entre les mains des opérateurs postaux. Les deux étapes représentent assurément un défi, mais c'est à nous de travailler à leur amélioration. Ce n'est pas une tâche aisée et il est difficile d'améliorer l'une ou l'autre de ces étapes. Une fois l'amélioration réussie, il faut encore veiller à ne pas perdre en qualité et à peaufiner nos opérations pour améliorer encore davantage la qualité. Deux opérateurs, Belpochta et Pošte Srpske, se sont vu décerner un prix spécial à Bucarest pour les efforts considérables déployés en termes de qualité du courrier.

Cependant, cette fois, les GT Qualité de Service et Opérations ne se sont concentrés ni sur l'étape 1 ni sur l'étape 3, mais bien sur l'étape qui représente le plus grand défi : celle du transport, ou étape 2 (leg 2). Pourquoi cette étape représente-t-elle un défi majeur ? Car elle ne se trouve pas sous le contrôle total des opérateurs postaux. La partie principale de l'étape du transport est entre les mains des entreprises de transport. La majeure partie de l'étape du transport relève des sociétés de transport, et, dans la plupart des cas, il s'agit de compagnies aériennes.



Les participants de cette réunion de Bucarest ont bénéficié de nombreuses présentations à ce sujet ainsi que sur les défis qui attendent les opérateurs postaux. Ils ont réalisé qu'il fallait travailler en étroite collaboration avec les compagnies aériennes. Et puisque nous vivons à l'ère de l'information, où le flux de données est aussi important que le flux physique, nous devons également prendre en compte l'échange de données avec les compagnies de transport. Il s'agit de mesurer leur performance afin de faciliter l'identification des points faibles de l'étape transport de la chaîne. Ensemble, nous pouvons planifier de meilleures routes de transport, plus rapides et plus efficaces et, en se basant sur l'échange de données, nous pouvons chercher des moyens d'améliorer les points faibles.

Les opérateurs postaux ne sont plus uniquement jugés sur leur performance de distribution. La performance de bout en bout (E2E) devient la priorité du moment présent et des années à venir. A Bucarest, nous avons appris que l'étape 2 n'est pas un obstacle facile à surmonter mais grâce à la gestion du transport, au scannage au bon endroit au bon moment, et à l'échange de données, nous faisons un pas de plus vers un meilleur contrôle de la performance E2E.

**Marko Grden**  
Pošta Slovenije d.o.o.  
Vice chair of the QoSWG

Pour en savoir plus sur les Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations, veuillez contacter  
**Finn Kristiansen**  
finn.kristiansen@posten.no

*Développons-nous la vente  
en ligne assez rapidement pour  
saisir les opportunités*



## OPÉRATIONS

## Forum Frais Terminaux de PostEurop

La deuxième réunion du Forum Frais terminaux de 2015 a été accueillie par Malta Post à Saint Julian le 22 septembre 2015. 42 délégués représentant 27 pays membres y ont participé, ainsi que des observateurs du Siège de PostEurop, du Bureau international de l'UPU et d'International Post Corporation (IPC).

À l'approche du 26<sup>e</sup> Congrès de l'UPU en 2016, la réunion fut tout naturellement axée sur les travaux relatifs à la mise en place du Modèle de frais terminaux de l'UPU pour 2018-2021. Si des progrès ont déjà été réalisés en la matière depuis notre dernière réunion, il reste encore une série de questions ouvertes à traiter et à conclure avant de pouvoir élaborer une proposition finale pour le Congrès.

Une question récurrente, qui préoccupe tout particulièrement de nombreux membres, est l'augmentation des volumes d'envois recommandés contenant des marchandises de valeur négligeable. Le niveau de rémunération de l'UPU pour ce type d'envois étant relativement bas, un grand nombre d'opérateurs postaux européens subissent des pertes économiques au niveau des importations. D'un autre côté, certains membres ont des clients qui utilisent des envois recommandés pour un envoi plus sûr de courrier social (comme prévu initialement) et qui dépendent de ce service pour poursuivre leurs activités de la même manière. En d'autres termes, il n'y a pas d'homogénéité au sein du Forum Frais terminaux de PostEurop quant à la question du niveau des frais terminaux pour les envois recommandés. Il a donc été décidé d'élaborer une position commune exprimant les préoccupations de la plupart des membres à ce sujet, tout en prenant en compte les considérations sociales des autres membres. Cette position commune a été présentée au CAU de PostEurop réuni à Chypre en octobre, puis approuvée par une large majorité de membres. Le document a récemment été



envoyé au Bureau international de l'UPU et à d'autres Unions restreintes en tant que position commune illustrant le point de vue d'une majorité de membres de PostEurop.

Marc Paingt, co-président du Comité 3 du CEP de l'UPU, a évoqué les travaux réalisés sur l'Intégration et la Stratégie de Produit. Il a également mentionné le Groupe ad hoc de l'UPU sur la rémunération qui a été créé pour chercher de nouvelles méthodes d'intégration des prix des colis, des lettres et des EMS. Ce groupe poursuivra ses travaux parallèlement au GRPL et au GRPC jusqu'au CEP/CA de 2016, bien qu'il semble difficile de trouver des moyens de combler le fossé entre les différents systèmes de tarification dans le peu de temps imparti.

La prochaine réunion du Forum Frais Terminaux se tiendra les 20 et 21 janvier 2016 à Vilnius (Lituanie) sous forme de table ronde (1,5 journée). Elle portera sur la proposition de Congrès relative à la mise en place d'un Modèle de Frais Terminaux.

Pour plus d'informations sur les activités du Forum Frais Terminaux, veuillez contacter  
**Sissel-Elin Bakkeby**  
[sissel-elin.bakkeby@posten.no](mailto:sissel-elin.bakkeby@posten.no)



OPÉRATIONS

## 7<sup>ème</sup> Séminaire IPS à Berne

Les Membres de PostEurop ont participé au 7<sup>ème</sup> séminaire IPS organisé à Berne les 23 et 24 novembre 2015. Cet événement est devenu le point de rencontre annuel pour les utilisateurs et les représentants des opérateurs postaux qui souhaitent commencer à utiliser l'IPS. Cette année, les participants ont pu en apprendre davantage sur les nouvelles caractéristiques du SDD et de l'IPS 2015. Voici un aperçu des informations intéressantes et utiles recueillies auprès des experts du CTP de l'UPU :

### IPS - Système de gestion du courrier

Les fonctionnalités comprennent le traitement du courrier (entrant et sortant pour toutes sortes de courrier), la gestion opérationnelle, la comptabilité internationale, et l'échange électronique de données (EED). L'application peut être adaptée aux besoins de l'organisation et peut gérer des produits de l'UPU ou autres. Elle est compatible avec la dernière version des règles et des normes de l'UPU. L'IPS 2015 (sorti en Octobre 2015) peut gérer la sous-classe de courrier CC pour le courrier entrant et sortant, ainsi que la gamme d'indicateurs de service HA-HZ dédiée au commerce électronique de colis. Un état CP94 séparé peut être établi à partir des dépêches CC et des tarifs spécifiques peuvent être définis. Les anciennes versions d'IPS peuvent aussi gérer les colis du commerce électronique. Un guide expliquant comment configurer l'IPS pour le commerce électronique est disponible.

Le Centre de technologies postales de l'UPU participe à des réunions sur la comptabilité relative aux colis du commerce électronique, et suit principalement les discussions sur la comptabilité se basant sur des étapes équilibrées.

Toute décision adoptée lors du prochain Conseil d'exploitation postale (CEP), qui se tiendra en février 2016, sera intégrée à l'IPS 2016 (qui sortira en octobre 2016).

Pour en savoir plus, veuillez contacter  
**Stephane Hermann, Directeur technique principal,**  
**services et produits postaux, CTP**  
 stephane.HERRMANN@upu.int

### Facilité d'utilisation du CN 23 avec le kiosque SDD

Le Kiosque, nouvel outil du SDD, est à présent accessible à tous les opérateurs postaux. Simple « Plug and Play » sur les sites Internet des opérateurs postaux, le kiosque SDD permet une utilisation rapide via les formulaires CN22/23 du processus de saisie des données, donnant aux clients postaux (privés et entreprises) la possibilité de remplir leurs déclarations postales en avance.

Les clients envoyant un courrier international ne devront plus s'inquiéter de la qualité du déchiffrement de leur écriture, ou de n'avoir qu'une seule version papier de leur vignette CN22/23 pour s'assurer que leur envoi arrive à bonne destination.

Ils peuvent dorénavant utiliser le kiosque SDD pour fournir les données à encoder sur le formulaire CN22/23 de manière rapide et précise, tout en ayant un contrôle total sur leur déclaration.

Les opérateurs postaux ne sont pas contraints d'introduire des changements majeurs pour se soumettre à la nouvelle réglementation en vigueur dans l'Union européenne et dans d'autres régions exigeant que les données de la déclaration électronique en douane soient fournies à l'avance pour les envois postaux. À destination, la disponibilité de ces données de déclaration permettra aux douanes de préparer les évaluations fiscales et de risque à l'avance, permettant un traitement douanier rapide des envois entrants.

Actuellement, le kiosque SDD utilise le moteur de recherche postal unique HS du système, pour suggérer des codes tarifaires HS pour les marchandises envoyées à l'étranger. À court terme, le kiosque inclura des avertissements relatifs aux interdictions et aux restrictions, ainsi qu'une fonction de validation d'adresse postale.

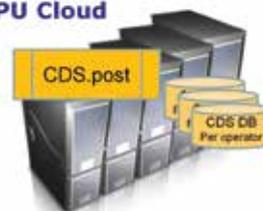
L'opérateur postal de Gibraltar (Royal Gibraltar Post Office) est l'un des opérateurs postaux pionniers en la matière ayant déjà intégré le kiosque SDD sur son site internet. Aux points de dépôt, des kiosques ont été mis à la disposition des clients pour faire appliquer la saisie de données de tous les envois internationaux

<http://www.royalgibraltar.post/cds/>

Pour plus d'informations veuillez contacter  
**Javier Garcia, Technical Account Manager, PTC**  
 javier.garcia@upu.int

Pour en savoir plus sur le séminaire IPS, veuillez contacter  
**Maire Lodi, Responsable des Opérations à PostEurop**  
 maire.lodi@posteurop.org

### Hosting of CDS At UPU Cloud



## Forum SEA 2015 de PostEurop – Les Postes innovent - elles de la bonne façon ?

Le Forum SEA 2015 de PostEurop, qui s'est tenu au DHL Innovation Center de DPDHL (Bonn) le 26 novembre dernier, a permis d'aborder la question de l'innovation et la façon dont cette dernière est mise en œuvre par certains grands opérateurs postaux.

Voici quelques informations intéressantes et utiles provenant d'experts du CTP de l'UPU.



L'innovation, tout le monde en parle de nos jours, mais les Postes innovent-elles de la bonne façon ? Réalisent-elles à quel point l'innovation est importante pour se hisser au rang des leaders et subsister sur un marché très concurrentiel, ou est-ce juste une tendance de plus pour certains ?

Ce Forum SEA, axé sur l'innovation, a donc permis aux participants, issus de différents pays européens, d'écouter et de discuter des différentes approches avec les intervenants. Les présentations ont principalement porté sur des exemples d'innovations ouvertes et coopératives. Voici un aperçu des points abordés :

- DHL, à travers son Radar des Tendances, reconnaît l'importance de suivre de près et d'exploiter les tendances qui auront un impact sur l'industrie de la logistique à l'avenir ;
- Pour La Poste Suisse, il « n'y a pas d'innovation sans coopération » et il est important de promouvoir une culture de l'innovation où il faut être proactif, ne pas se limiter dans sa réflexion, et ne pas avoir peur d'expérimenter ;

- CTT, une organisation toujours jeune malgré ses plus de 500 ans d'existence, a expliqué comment un nouveau modèle d'innovation, récemment développé, contribuera à concevoir de nouvelles solutions ainsi que de nouveaux services et produits ;
- Le Groupe La Poste a entrepris une profonde transformation pour s'attaquer au défi de l'ère numérique : plusieurs programmes sont mis en place au sein de groupe, allant de l'accélération de start-up aux projets d'innovation ouverte ;
- La Plate-forme d'Innovation Postale a souligné l'impact du « Crowd sourcing » sur un grand nombre de nos actions, par exemple lorsque nous réservons un taxi, un appartement de vacances, ou lorsque nos achats nous sont livrés, ainsi que la façon dont les idées et les connaissances sont générées dans des secteurs déjà bien établis ;
- Prime Competence a fait part de sa vision sur la manière d'exploiter les « Big Data » dans l'industrie postale, en parcourant une liste définie d'opportunités potentielles ;
- La Poste autrichienne nous a rappelé, à travers une présentation intéressante sur diverses expériences de crowdshipping (livraison par la foule), combien il est important pour les Postes de « faire attention » aux clients finaux pour subsister (et conserver le dernier kilomètre) et ne pas céder au profit de la concurrence ou des grandes entreprises de commerce de détail.

Cet événement, source de débats intéressants entre les participants et les intervenants, fut également l'occasion d'annoncer la nomination de Mme Dahlia Preziosa (Vice-présidente Innovation en ligne à la Poste autrichienne) à la vice-présidence du Forum SEA de PostEurop.

Pour en savoir plus sur le Forum SEA, veuillez contacter  
**João Melo**  
joao.m.melo@ctt.pt

A close-up photograph of a woman with long brown hair, smiling warmly as she looks down at a stack of papers and a blue pen she is holding. She is wearing a grey t-shirt and a brown jacket. The background is softly blurred, suggesting an outdoor setting with greenery. A green speech bubble is overlaid on the right side of the image, containing French text.

*Comme le disait Confucius, 'J'entends, j'oublie. Je vois, je me souviens. Je fais, je comprends'. Ces jouets anciens nous ont rappelé les petites joies qui nous ont aidés, durant notre enfance, à découvrir et à mieux comprendre le monde.*

## MARCHÉ

## Concours EUROPA 2015

Le Concours en ligne de PostEurop pour l'élection du meilleur Timbre EUROPA était consacré cette année au thème des jouets anciens qui a replongé la communauté EUROPA dans ses souvenirs d'enfance. Les timbres ont été mis en ligne pendant les quatre mois de campagne au cours desquels le public a été invité à voter. Plus de 10 000 votes ont été enregistrés durant cette période.

C'est à l'occasion de l'Assemblée plénière de PostEurop qui s'est tenue à Limassol (Chypre) que PostEurop a eu le plaisir de dévoiler les trois lauréats du Concours EUROPA 2015 en ligne : Turkish PTT (Turquie - or), Magyar Posta (Hongrie - argent) et Posti (Finlande - bronze).

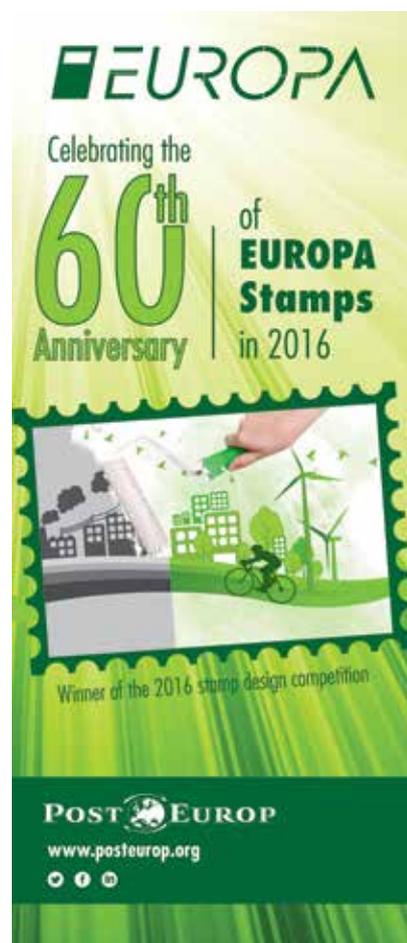
Les Prix du Jury du Concours EUROPA 2015 de PostEurop ont également été remis à « Marka » (Russie - or), PostNord (Suède - argent) et Latvijas Pasts (Lettonie - bronze) lors de la cérémonie des Grands Prix de l'Art philatélique belge, qui s'est déroulée à l'Hôtel de Ville de Bruxelles le samedi 19 septembre 2015.

« Comme le disait Confucius, 'J'entends, j'oublie. Je vois, je me souviens. Je fais, je comprends'. Ces jouets anciens nous ont rappelé les petites joies qui nous ont aidés, durant notre enfance, à découvrir et à mieux comprendre le monde. Nous tenons à féliciter les lauréats, et tout particulièrement la Turquie (Turkish PTT) et la Russie (Marka) pour leurs premières places respectives malgré la concurrence accrue de cette année », a déclaré Anita Häggblom, Présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop.



## "Pensez Vert" en 2016

À l'occasion du 60<sup>ème</sup> anniversaire des timbres EUROPA, plus de 30 opérateurs postaux ont confirmé leur participation à l'émission conjointe sur le thème "Pensez vert" en 2016.



## Forum philatélique à Essen

Le Forum philatélique biennal de PostEurop se tiendra à l'hôtel Essener Hof d'Essen le 11 mai 2016 et sera consacré au thème de « l'expérience client ». Les Membres de PostEurop sont invités à y participer afin de partager leur « expérience client » dans le domaine philatélique.

Pour en savoir plus sur le Concours EUROPA ou le Forum philatélique, veuillez contacter **Antonio Amaral** [antonio.amaral@posteurop.org](mailto:antonio.amaral@posteurop.org)

MARCHÉ

## De plus en plus de députés européens soutiennent la campagne KMPEU



Le nombre de partisans individuels, et en particulier de députés européens, n'a eu de cesse d'augmenter. Grâce au député Jozef Weidenholzer, les militants ont été invités à placer un stand à l'entrée de la réunion du Groupe de l'Alliance Progressiste des Socialistes et Démocrates (S&D) au Parlement européen le 30 septembre 2015.

Grâce à ce face-à-face avec les députés européens,

30 eurodéputés du groupe S&D et 33 particuliers, notamment **Rudolf Hundstorfer, Ministre fédéral autrichien du Travail, des Affaires sociales et de la Protection des consommateurs** et **Javier Moreno Sanchez, Secrétaire général du groupe européen S&D**, ont signé pour soutenir la campagne.

EUROCARERS a également rejoint la campagne. Il s'agit du réseau européen représentant les travailleurs sociaux informels et leurs organisations, et ce, indépendamment de l'âge ou du besoin de santé de la personne dont ils s'occupent.

### Réunion du Groupe directeur organisée par PostEurop

PostEurop était fière d'accueillir une réunion du groupe directeur de KMPEU le 7 décembre 2015 à la suite de certains développements clés en matière de réglementation dans le cadre de la campagne. Le Secrétaire général de PostEurop, M. Botond Szebeny, a accueilli l'ensemble des invités et a présidé la réunion avec l'assistance de Mme Cynthia Wee et M. Antonio Amaral. Parmi les participants figuraient des représentants de Age Platform Europe, ANEC, UNI Europa, FEPE, INTERGRAF, CEPI, Poste Italiana, Posta Polzka, et the Royal Mail. Les militants ont discuté et se sont réjouis d'autres activités prévues dans les prochains mois jusqu'à l'événement du Parlement européen prévu pour juin 2016.

### Nouvelles récentes : le médiateur national hollandais initie une enquête de grande envergure

Le 25 novembre 2015, le médiateur national hollandais, Reinier van Zutphen a annoncé le début d'une enquête à grande échelle concernant la nécessité de ne recevoir que des communications

numériques de la part des autorités fiscales. L'enquête a été suscitée lorsqu'il a reçu, à compter de début novembre, plus de 450 plaintes introduites par des citoyens inquiets. Il a ensuite soulevé différents points, notamment le fait que la numérisation pourrait avoir été introduite trop soudainement et qu'il aurait fallu prendre en compte les citoyens qui, pour une raison ou une autre, ne désirent pas participer au processus de numérisation.

### Que puis-je faire pour soutenir la campagne?

Vous pouvez vous inscrire en tant que partisan de la campagne, donner votre avis ou partager votre expérience de citoyen :

[www.keepmepostedeu.org/what-can-i-do](http://www.keepmepostedeu.org/what-can-i-do)

Pour en savoir plus sur les activités de Keep Me Posted EU, veuillez contacter Cynthia Wee

**Cynthia Wee:** [cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org) or

**Antonio Amaral:** [antonio.amaral@posteurop.org](mailto:antonio.amaral@posteurop.org)



## Le nouveau “Réseau de Questionnaires d’Intelligence 2.0” est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2015

Le Réseau de Questionnaires d’Intelligence a été revu dans le cadre de la révision de mi-parcours de la Stratégie par le Conseil d’administration. Cette révision vise à améliorer les services offerts à nos membres, et à atteindre un niveau plus élevé de satisfaction et de reconnaissance de l’importance d’une telle plate-forme d’échange de meilleures pratiques, tout en observant pleinement notre politique de conformité.

Les résultats de l’enquête de satisfaction réalisée auprès des Membres l’année dernière ainsi que le processus d’amélioration continue de la qualité de cet outil ont permis d’identifier le besoin d’évaluation globale du cadre actuel du Réseau d’Intelligence de PostEurop. Un groupe ad-hoc a donc été créé et soutenu par le Cercle Activités de Marché (CAM) afin d’évaluer et de revoir l’actuel Réseau de Questionnaires d’Intelligence.

Les conclusions de cet examen ont permis d’établir une nouvelle version du Réseau (« Réseau de Questionnaires d’Intelligence - RQI 2.0 ») accompagnée d’un ensemble de lignes directrices comprenant une série de règles opérationnelles, de modèles prédéfinis, une réorganisation de la base de données, une évaluation, etc.

Le rôle de PostEurop sera d’examiner le contenu de chaque questionnaire reçu afin de préserver leur qualité, leur pertinence et leur valeur ajoutée en réduisant le risque de répétition ou de manque d’intérêt et de conformité.

Les Membres sont invités à utiliser le Réseau de Questionnaires d’Intelligence, non seulement pour des requêtes multilatérales, mais également sur une base bilatérale, entre les Membres de PostEurop. Pour rappel, le respect des règles de concurrence de PostEurop est également recommandé dans un tel contexte.

Pour en savoir plus sur le RQI 2.0, veuillez contacter  
**Antonio Amaral**  
[antonio.amaral@posteurop.org](mailto:antonio.amaral@posteurop.org)



RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

# Bravo à Hellenic Post-ELTA, Posti et La Poste Suisse pour leurs « Coups de Cœur » RSE respectifs

Le Cercle Activités de RSE remet le couvert pour une troisième édition! Le recueil de 48 meilleures pratiques de RSE plus riches et diversifiées les unes que les autres a permis aux experts en RSE de sélectionner les lauréats des « Coups de Cœur » de cette année, qui ont été proclamés lors de l'Assemblée plénière de PostEurop le 14 octobre 2015 à Chypre.

Dans la catégorie « **Employés** », PostEurop a choisi de récompenser l'opérateur grec **Hellenic Post - ELTA S.A.** pour son programme d'identification et de gestion des conflits et du burnout. **M. Savvas Dandolo**, qui a reçu le trophée en sa qualité de Directeur des activités commerciales d'ELTA, a déclaré : « Grâce à son investissement dans les Ressources Humaines, Hellenic Post S.A. a mis en place un programme pilote pour ses cadres intermédiaires qui vise à les sensibiliser à la détection, la reconnaissance et la gestion des facteurs de stress liés au travail, des conflits et du burnout. Pour ce faire, Hellenic Post S.A. repose sur le savoir-faire de son centre de formation professionnelle (KEK ELTA S.A.) et d'une équipe d'experts externes. »

Le Coup de Cœur de la catégorie « **Société** » a été remis à **Mme Riitta Vuorenmaa, Vice-présidente aux Relations internationales**, qui représentait Posti. Le programme de l'opérateur finlandais intitulé « Services de soins et de soutien à domicile pour les municipalités » a permis d'apporter un soutien considérable aux communautés de personnes âgées en Finlande et de les relier à travers les régions isolées du pays. « Posti est honoré de recevoir cette récompense. Le développement des services de proximité tels que la livraison de repas est un besoin de plus en plus présent avec le vieillissement de la population. Nous exploitons la synergie de notre réseau de distribution national pour offrir des solutions flexibles aux municipalités tout en aidant les personnes âgées dans leurs tâches quotidiennes, explique Jukka Rosenberg, Vice-président principal des services logistique et colis de Posti. »

Enfin, le Coup de Cœur de la catégorie « **Environnement** » a récompensé **La Poste Suisse** pour son programme intitulé « Une seconde vie pour les tenues postales ». « La Poste Suisse offre une solution durable pour ses tenues de travail en « fin de vie » en plus d'assurer une production en accord avec des critères éthiques » a déclaré **M. Christoph Meyer, Expert en Réglementation internationale**, qui a reçu le prix au nom de La Poste Suisse.

Plusieurs experts externes expérimentés dans le domaine de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) ont constitué le jury final chargé de la sélection des « Coups de Cœur » 2015. Voici les déclarations de deux de nos experts juges :



« Les Coups de Cœur 2015 de PostEurop sont la démonstration de la vitalité et de la créativité des postes en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise. Le leadership des postes européennes engagera sans aucun doute le reste du secteur postal sur la voie du développement durable. » - Mme Anne-Claire Blet, Experte en Développement durable, UPU.

« Il est important de pouvoir s'inspirer des bons exemples et le concours apporte un côté amusant. La durabilité est un sujet très intéressant et les meilleures pratiques partagées ont réellement montré la voie de la réussite. Ce fut très difficile de se mettre d'accord sur le choix des meilleurs exemples et nos diverses priorités et perceptions de la durabilité ont suscité d'intéressants débats. Mais en fin de compte, ce processus de sélection vise essentiellement à sensibiliser et à mettre l'honneur les initiatives présentées ainsi que leurs résultats »  
Mme Eva Stenström - EKS Consulting AB.

Toutes nos félicitations aux lauréats !



De gauche à droite : Jean-Paul Forceville, Nathalie Ganzel, Christoph Meyer, Riitta Vuorenmaa, Savvas Dandolo et Dominique Bailly.

## Meilleures pratiques RSE

La brochure des meilleures pratiques RSE 2015 de PostEurop contient plus de 100 pratiques d'une trentaine d'opérateurs postaux européens dans les catégories « Social », « Sociétal » et « Environnement ».



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



Pour en savoir plus sur la RSE et pour obtenir un exemplaire de la publication, veuillez contacter

**Mme Nathalie Ganzel**

[nathalie.ganzel@laposte.fr](mailto:nathalie.ganzel@laposte.fr)

*Le projet a livré d'excellents résultats et a permis d'établir une coopération pérenne entre les observateurs et les partenaires du projet.*



## PROJETS EUROPÉENS

## Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal

La Conférence finale du projet du programme Leonardo da Vinci « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal » a été accueillie par La Poste le 26 juin 2015, à Paris. Ce fut l'occasion pour les partenaires du projet d'échanger les résultats relatifs aux principaux facteurs de stress identifiés et de partager leurs meilleures pratiques en matière de formation.

Les principaux facteurs de stress identifiés furent la pression des délais et la charge de travail, l'incertitude quant à l'avenir, les injustices organisationnelles ou encore le déséquilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Enfin, l'absence de participation dans la prise de décision et le manque d'appréciation générale ont également été identifiés comme des facteurs de stress importants. Pour faire face à ces facteurs identifiés, 14 meilleures pratiques de formation ont été partagées dans le cadre du partenariat, comme par exemple la campagne « Je me sens bien » de la Poste Suisse qui vise à maintenir et promouvoir la performance de ses employés en augmentant leurs connaissances et compétences en matière de santé mentale et en développant les compétences de leadership dans la promotion de la santé et de la coopération.

La Poste grecque (ELTA) a mis en place une formation pour aider les cadres intermédiaires à identifier le stress, déceler les signes avant-coureurs précoces, les interpréter, les évaluer et traiter la situation, avec l'aide complémentaire d'une ligne d'assistance téléphonique 24h/24, 7j/7. La Poste France a présenté son nouveau protocole de prévention et de traitement des plaintes pour harcèlement sexuel et la formation associée à ce programme pour faciliter la détection du harcèlement sexuel et la prise de conscience quant aux conséquences.

Les représentants d'autres secteurs ont également participé à cette Conférence finale et y ont apporté de nouveaux éléments ainsi qu'un éclairage différent sur la question de la gestion du stress. Les participants tels que l'EU-OSHA, Edenred, Cross

knowledge (spécialiste de l'apprentissage en ligne) et D-Sides (start-up innovante) ont ainsi eu l'occasion d'échanger leurs meilleures pratiques et de partager les résultats de leurs études sur la gestion du stress et les facteurs de stress émergents.

Tout au long de sa mise en œuvre, le projet a livré d'excellents résultats et a permis d'établir une coopération pérenne entre les observateurs et les partenaires du projet. Le Projet s'est révélé très pertinent et cette coopération entre les partenaires se poursuivra avec la même détermination pour un éventuel nouveau projet dans le domaine de la formation. L'éventualité d'un nouveau projet sur la gestion des âges et la diversité a également été abordée.

Pour en savoir plus sur le Projet du Programme Leonardo da Vinci de PostEurop « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal », veuillez contacter

**M. Antonino Scribellito**

[antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:antonino.scribellito@posteurop.org)



PROJETS EUROPÉENS

## Projet SAFEPOST

Le Projet SAFEPOST progresse bien avec l'organisation des divers événements prévus dans le plan de diffusion et les réunions officielles. Le coordinateur du consortium du projet SAFEPOST a participé à la réunion de démonstration du Projet InPoSec qui s'est tenue en Allemagne, au DHL Innovation Center, le 6 mai 2015. L'événement a rassemblé plus de 60 participants des secteurs de l'industrie et de la recherche. Les participants ont pu suivre le processus de livraison de plusieurs colis le long de la chaîne d'approvisionnement postal et ont assisté à une démonstration en direct de diverses technologies de détection. La journée s'est terminée par un panel de discussion pour conclure le projet à travers un débat.

Le Projet SAFEPOST a été présenté lors de la 5<sup>ème</sup> réunion du groupe d'experts en technologies de détection des douanes organisée par la DG TAXUD de la Commission européenne les 12 et 13 mai 2015 à Riga, en Lettonie, au Siège du service letton des douanes. Il s'agissait de présenter le Projet SAFEPOST et les résultats obtenus jusqu'à ce jour. La présentation a été très bien accueillie par les experts douaniers qui ont exprimé leur grand intérêt pour l'avancement et les réalisations du Projet.

Le séminaire du NEN sur la Cartographie des Normes de Sécurité en lien avec le projet SAFEPOST s'est tenu le 19 mai 2015 à Reykjavik, en Islande. L'objectif principal était de réunir les partenaires du consortium afin d'approuver le plan d'action et de définir les prochaines étapes de l'exercice de cartographie des normes de sécurité. Parmi les événements les plus importants organisés dans le cadre du Projet SAFEPOST, figurent les réunions de démonstration en direct. La première réunion de démonstration s'est tenue en Islande, à Reykjavik, le 20 mai 2015, en vue d'étudier de près le processus de flux des envois postaux à travers le D-Tube et d'essayer de l'améliorer. Une réunion du Conseil du Projet SAFEPOST s'est également tenue le lendemain afin d'organiser les prochains événements importants du Projet ainsi que pour faire le point sur l'état actuel de la situation.

La deuxième réunion de démonstration s'est tenue au centre de tri de Correos le 11 juin 2015, dans la ville espagnole de Saragosse, avec un niveau de participation élevé de 70 participants, dont les représentants de la DG Affaires intérieures de la Commission européenne, la DG TAXUD, les membres de PostEurop, les parties prenantes externes de la chaîne d'approvisionnement, les autorités douanières et les partenaires du Consortium du Projet SAFEPOST.

La démonstration en direct du Projet SAFEPOST a permis d'illustrer les améliorations qui ont été apportées depuis la première démonstration. Le Projet est entré dans sa 2<sup>ème</sup> période de reporting et la réunion d'examen avec la Commission européenne s'est tenue le 12 juin 2015 à Saragosse. La CE s'est dite extrêmement satisfaite du travail effectué par le Projet

SAFEPOST depuis le début et a félicité le coordinateur du projet pour son excellent travail. Les produits livrables soumis à la Commission européenne pour la 2<sup>ème</sup> période de reporting ont été officiellement approuvés.

Les partenaires du Projet SAFEPOST se sont réunis le 9 juillet et le 3 septembre 2015 afin d'aborder les questions importantes relatives à la soumission des produits livrables



du Projet SAFEPOST à la Commission européenne ainsi que la planification des réunions de démonstration.

Le Projet et les résultats acquis jusqu'à présent ont été présentés lors de différents événements (tel qu'indiqué ci-dessous) afin de maximiser les activités de diffusion et de mettre en valeur ses réalisations.

SAFEPOST a été présenté à la Conférence sur l'innovation POSTEXPO qui s'est tenue du 29 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2015 et qui a rassemblé des milliers de parties prenantes et d'experts postaux des quatre coins du monde.

- Présentation du Projet SAFEPOST lors de la 8<sup>ème</sup> « Conférence européenne sur les TIC pour la logistique des transports » (European Conference on ICT for Transport Logistics – ECITL) du 5 au 7 octobre 2015 à Bordeaux, en France.
- Présentation du Projet SAFEPOST à la réunion du Groupe de sécurité postale (GSP) de l'Union postale universelle (UPU) qui s'est tenue le 26 octobre 2015 au Siège de l'UPU, à Berne, en Suisse.
- Présentation du Projet SAFEPOST lors du 5<sup>ème</sup> Forum sur l'Innovation technologique de l'Organisation mondiale des douanes qui s'est tenu au World Trade Center de Rotterdam (Pays-Bas) du 26 au 29 octobre 2015, à l'aide d'un stand consacré au Projet permettant d'informer un vaste public d'experts douaniers du monde entier.
- Présentation du Projet SAFEPOST pendant la réunion des GT Qualité de Service et Opérations de PostEurop, le 11 novembre 2015 à Bucarest, en Roumanie.



- Présentation du Projet SAFEPOST lors de la Conférence SYNDEC 7 (7<sup>th</sup> Synthetic Drugs Enforcement) qui s'est déroulée du 17 au 19 novembre 2015 au Centre de Congrès Sparrenhorst à Nunspeet (Pays-Bas). Les participants ont beaucoup apprécié la contribution du Projet SAFEPOST.

La réunion du Forum du Projet SAFEPOST sur la sécurité postale s'est tenue le 12 novembre 2015 à Bucarest, en Roumanie. L'objectif principal de ce Forum était de réunir l'ensemble des parties prenantes de la chaîne de sécurité postale telles que l'UPU, International Post Corporation (IPC), la norme CEN/TC 331 sur les services postaux, les représentants du projet InPoSec etc. Il s'agissait de créer une plateforme permettant de présenter et d'aborder les défis techniques de la sécurité postale, les dernières évolutions techniques en matière de sécurité postale et les projets de sécurité technique au sein de leurs organisations respectives. Ce Forum fut également l'occasion pour les Membres de PostEurop qui font partie du Consortium du Projet SAFEPOST ainsi que ceux qui participent au Groupe de Travail SAFEPOST de PostEurop d'avoir un débat fructueux sur la question des normes techniques existantes en matière de sécurité postale. Les débats ont été alimentés par diverses présentations sur l'UPU, la CEN/TC 331 relative aux services postaux, le projet InPoSec sur les normes de sécurité postale existantes.

Pour en savoir plus sur le projet SAFEPOST, veuillez contacter **Antonino Scribellito**  
[antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:antonino.scribellito@posteurop.org)





DIE POST LA POSTE LA POSTA

## NOUVELLES DES MEMBRES

## Le Groupe Stratégique d'Opérateurs postaux en Europe du Sud-Est – la concrétisation d'un projet ambitieux

À l'initiative de la Poste roumaine, un Groupe stratégique d'opérateurs postaux en Europe du Sud-Est a été fondé à Cheile Gradistei, Brasov, en Roumanie.

L'idée de créer ce Groupe stratégique remonte à 2012. Comme étape initiale, le 8 avril 2013, la Poste roumaine avait envoyé une lettre à tous les opérateurs postaux potentiellement intéressés dans la région, à savoir Albanian Post SH.A, BH Posta Sarajevo, Bulgarian Posts plc, Croatian Post Inc., Croatian Post Mostar, Cyprus Post, Hellenic Post – ELTA, Întreprinderea de Stat "Posta Moldovei", Makedonska posta, Montenegro Post, Poste Srpske, Banja Luka, PTT Turkish Post, et Public Enterprise Post of Serbia. L'initiative a suscité un intérêt important dans la majorité des pays qui ont exprimé leur désir de collaborer à la mise en place du Groupe stratégique.

Une réunion constitutive s'est tenue le 22 septembre 2015 pour approuver et signer une Charte de coopération qui définit et jette les bases du tout nouveau Groupe stratégique et détermine les résultats à atteindre. Les représentants de la haute direction des opérateurs postaux d'Albanie, de Bulgarie, de Chypre, de Croatie, de Moldavie, de Macédoine, et de Roumanie ont participé à la réunion et ont officiellement signé cette Charte de coopération.

Une deuxième réunion du Groupe stratégique d'opérateurs postaux en Europe du Sud-Est s'est tenue le 13 octobre 2015, durant l'Assemblée plénière de PostEurop à Limassol (Chypre), avec la participation du Secrétaire général de PostEurop, M. Botond Szebeny, du Directeur général du Bureau international de l'UPU, M. Bishar A. Hussein, du Vice-Directeur général du bureau international de l'UPU, M. Pascal Clivaz, et d'autres représentants du bureau international de l'UPU.

La prochaine étape sera de discuter des activités futures à mener au sein de la structure du Groupe stratégique et de sa stratégie principale, qui comprend des sujets tels que les activités commerciales (à savoir le partage d'informations sur les besoins des clients, le développement des produits dans la région, la facilitation du savoir-faire, etc.), le financement de projets (à savoir les projets de coopération potentiellement financés par l'UPU, PostEurop, etc.), les interventions et la production (à savoir l'échange de connaissance, le renforcement de l'interopérabilité du service postal, l'amélioration de la Qualité du service, etc.).

Les membres du Groupe de travail seront responsables de la sélection et de la priorisation des activités à inclure dans le programme de travail ainsi que de la mise en place du calendrier des activités et des événements importants.

Les opérateurs postaux des pays déjà membres de l'Union européenne (Bulgarian Posts PLC, Croatian Post Inc., Cyprus Post, Posta Romana) peuvent aider les pays qui sont en phase de pré-adhésion et fournir une vue équilibrée des acquis postaux européens dans les différentes dimensions des relations postales internationales (telles que l'Union postale universelle, les partenariats bilatéraux, les contacts) et suggérer une manière de maximiser les synergies entre eux, et de refléter le niveau approprié de coopération entre les états (à savoir les exigences communautaires, l'apport de connaissances et d'outils pour l'application de la législation européenne, conformité avec la Directive postale, etc.). En se basant sur leur expérience, les pays intra-communautaires doivent également appliquer les dispositions de la Directive postale.

Les partenariats stratégiques créent des « rapprochements » dans différents pays permettant d'augmenter la coopération internationale en développant des produits innovants et des services de qualité. Le Groupe stratégique d'opérateurs postaux en Europe du Sud-Est est fondé sur un engagement mutuel et non coercitif de coopération. Le succès de ce nouveau Groupe stratégique d'opérateurs postaux dépendra principalement du niveau d'implication et d'engagement de ses acteurs clés. Cette initiative est une bonne opportunité de dessiner ensemble un futur durable au sein duquel la Poste répond aux besoins du client et les Clients ont totalement confiance en la poste !



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design by double-id.com

**INSCRIVEZ-VOUS À NOTRE PENEWS !**

> sur [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

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

Pour toute Remarque/contribution relative à cette publication, veuillez contacter :  
[communications@posteurop.org](mailto:communications@posteurop.org)

Rédigé, édité et produit par  
PostEurop A.I.S.B.L. - Boulevard Brand Whitlock 114, B-1200 Bruxelles - Belgique

[WWW.POSTEUROP.ORG](http://WWW.POSTEUROP.ORG)