

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





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

Edition 2016 - Brochure de bonnes pratiques RSE



## avant-propos

Perspectives : Jean-Paul Forceville et Botond Szebeny	7
Les clefs d'un engagement RSE durable	8
Zoom sur les Coups de Cœur 2015	9

## capital humain

<b>Bulgarie – Bulgarian Posts</b>	Modernisation des bureaux de poste	12
<b>Estonie – Omniva</b>	« Non » à la tension musculaire	13
<b>France – Le Groupe La Poste</b>	Les Espaces mobilité Groupe	14
<b>Grèce – Hellenic Post - ELTA</b>	Des prix d'excellence pour les enfants des employés	15
<b>Italie – Poste Italiane</b>	Le projet Maam U pour l'intégration des femmes	16
<b>Lituanie – Lietuvos paštas</b>	Programme de santé « Lithuania Post - c'est vous »	17
<b>Malte – MaltaPost</b>	Certification pour l'égalité professionnelle	18
<b>Pologne – Poczta Polska</b>	Renforcer la coopération postale à travers les échanges interentreprises	19
<b>Portugal – CTT</b>	Programme d'apprentissage « Vise toujours plus haut »	20
<b>République Tchèque – Česká pošta</b>	Programme de prévention du mélanome « Česká pošta connects »	21
<b>République Tchèque – Česká pošta</b>	Programme de soutien à la mobilité des employés	22
<b>Suisse – Swiss Post</b>	Réseau RAINBOW pour la tolérance et l'acceptation	23
<b>Suisse – Swiss Post</b>	PostActivity, l'offre d'activités de loisir pour les employés	24





## *société*

Allemagne – Deutsche Post DHL Group	Favoriser l'intégration des réfugiés	28
Arménie – HayPost	ShopInAmerica	29
Bulgarie – Bulgarian Posts	Epreuve bulgare du concours international épistolaire de l'UPU	30
Chypre – Cyprus Post	Collecte de dons pour les enfants réfugiés en Grèce	31
Chypre – Cyprus Post	Epreuve chypriote du concours international épistolaire de l'UPU	32
Espagne – Correos	Campagne contre la violence conjugale	33
Finlande – Posti	La culture à domicile pour tous	34
Grèce – Hellenic Post - ELTA	Actions de soutien aux réfugiés en Grèce	35
Grèce – Hellenic Post - ELTA	Action de solidarité « sucrée »	36
Grèce – Hellenic Post - ELTA	Campagne « Découvre les artistes de la nouvelle génération avec ELTA »	37
Jersey – Jersey Post	Soutien aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer	38
Lituanie – Lietuvos paštas	Promouvoir des valeurs citoyennes « Avec la Lituanie ! »	39
Malte – MaltaPost	Soutenir les personnes en situation de handicap	40
Malte – MaltaPost	Collecte de dons pour les personnes atteintes de maladies graves	41
Malte – MaltaPost	Formation universitaire à la logistique postale	42
Portugal – CTT	Programme de parrainage de jeunes en difficulté	43
Royaume-Uni – Royal Mail	Missing People, un dispositif d'alerte pour les personnes disparues	44
Slovénie – Pošta Slovenije	FLAPAX, l'accélérateur européen de communautés intelligentes	45
Suisse – Swiss Post	Intégrer le monde du travail avec la semaine d'intégration Jumpln	46

## *environnement*

Allemagne – Deutsche Post DHL Group	Repenser la mobilité durable avec le StreetScooter	50
Autriche – Österreichische Post AG	Initiative « Vienne verte »	51
Finlande – Posti	Un nouveau modèle de recyclage pour les tenues postales	52
France – Le Groupe La Poste	Programme « CLIMAT+ Territoires »	53
France – Le Groupe La Poste	Approvisionnement en électricité 100 % d'origine renouvelable	54
Italie – Poste Italiane	La campagne de promotion de l'autopartage #iovadoincarsharing	55
Kazakhstan – Kazpost	Programme pour la préservation du climat et l'efficacité énergétique	56
Luxembourg – POST Luxembourg	Encourager la mobilité durable des employés	57
Pays-bas – PostNL	Des panneaux solaires pour les centres de tri et de distribution	58
Portugal – CTT	Initiative citoyenne « Un arbre pour la forêt »	59
Roumanie – Poșta Română	Campagne de sensibilisation « Bike2Work »	60





# avant-propos 7



**Jean-Paul Forceville**  
Président de PostEurop

« Le secteur postal est **le premier réseau de proximité en Europe**. Nos atouts résident dans la diversité, la qualité de nos services et la confiance que nous accordent nos clients. C'est pourquoi nos deux millions d'employés s'engagent chaque jour à servir 800 millions de clients à travers l'Europe. Ainsi le secteur ne cesse de se transformer et d'innover pour relever tous les défis : révolution numérique, développement du e-commerce, évolutions réglementaires, sociales et sociétales. »



**Botond Szebeny**  
Secrétaire Général de PostEurop

« Le développement durable de l'industrie postale en Europe est un objectif majeur pour PostEurop et ses membres. Au travers des 43 pratiques de cette nouvelle brochure, PostEurop démontre à nouveau que **l'échange d'expériences et de points de vue est un accélérateur de l'innovation**. En quatre ans, ce sont près de 200 actions RSE concrètes qui ont été identifiées et partagées au sein et au-delà du secteur. Autant de leviers de performance pour tous les opérateurs postaux européens, leurs employés et leurs clients. »



## Les clefs d'un engagement RSE durable

L'édition 2016 de la brochure de bonnes pratiques RSE de PostEurop met une fois de plus en évidence la **capacité d'innovation du secteur postal** en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise. Ce dynamisme se manifeste notamment dans la mise en place de nombreuses initiatives à destination de ses employés, de ses clients et de l'ensemble de ses parties prenantes, mais également pour préserver l'environnement. Cette année encore, les contributions ont été nombreuses, illustrant l'enthousiasme des membres de PostEurop. Leur engagement solide n'a cessé de se démontrer durant ces dernières années à travers l'augmentation du nombre de contributeurs de toute l'Europe, et en particulier des pays de l'Est.

Les pratiques collectées dans le cadre de cette édition sont révélatrices d'un certain nombre de tendances qui font écho aux défis majeurs du secteur postal et de la société dans son ensemble. Dans le domaine de la gestion des

ressources humaines, la **santé au travail** reste l'une des priorités des opérateurs postaux, avec un intérêt particulier porté à l'amélioration du bien-être physique. Faciliter la **mobilité interne et externe** des employés, attirer de **jeunes talents** et offrir des **formations adaptées** constituent également des enjeux décisifs pour le secteur postal.

En ce qui concerne l'investissement sociétal des opérateurs, la prévalence cette année d'initiatives de **soutien aux réfugiés** est à souligner dans la mesure où elle fait écho à une crise d'ampleur en Europe. Plusieurs opérateurs ont en effet répondu de manière exemplaire aux besoins de ces populations. Par ailleurs, le développement des **services de proximité**, conçus pour satisfaire les nouveaux besoins d'une société en transition, révèle aussi le rôle essentiel du secteur postal dans la cohésion sociale et territoriale. Cela prouve qu'une approche stratégique, intégrant toutes les dimensions sociale, sociétale et environnementale,

est un levier important de développement économique qui permet une utilisation optimale des réseaux des opérateurs qu'ils soient physiques ou digitaux.

S'agissant de l'environnement, la **mobilité durable** reste un sujet de grande importance pour les acteurs postaux. Cet intérêt se traduit par un large éventail d'initiatives, allant de l'utilisation de plus en plus fréquente de **véhicules alternatifs** dans les activités de livraison au développement de mesures incitatives visant à encourager les employés à privilégier des modes de transport plus durables pour leurs trajets domicile-travail. En outre, les opérateurs postaux contribuent activement à la **lutte contre le changement climatique** à travers des pratiques particulièrement innovantes en matière de **reforestation** et de gestion de forêts notamment. La diversité de ces initiatives témoigne de l'implication des opérateurs postaux européens et confirme la place du secteur postal comme pionnier de la Responsabilité Sociale d'Entreprise.



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 2015

A travers les Coups de Cœur, le Cercle RSE de PostEurop souhaite encourager le développement d'initiatives innovantes et ambitieuses en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise. Mais par-dessus tout, l'association cherche à créer un climat dynamique propice à l'échange et à la diffusion des bonnes pratiques au sein de ses membres.

L'année dernière, le jury des Coups de Cœur, composé d'experts RSE internes et externes, avait porté son choix sur les pratiques présentées par les postes finlandaise, grecque et suisse. La première, Posti, s'était vue attribuer le Coup de Cœur de la meilleure pratique dans la catégorie Société

pour son service de livraison de repas destiné aux personnes isolées, aux établissements de santé et aux écoles. Le jury avait été particulièrement sensible à l'approche ambitieuse de Posti de concilier la recherche de nouvelles activités et de nouveaux revenus avec le renforcement de son ancrage territorial et de son rôle social. Dans la catégorie Capital humain, le jury avait choisi de récompenser Hellenic Post - ELTA pour son programme de formation des cadres intermédiaires à la détection et à la gestion des risques psychosociaux. Ces risques constituent une préoccupation croissante pour les organisations européennes, le stress étant devenu le deuxième

problème de santé lié au travail le plus fréquemment cité en Europe, et un facteur de baisse de la performance. Enfin, c'est Swiss Post qui avait remporté le Coup de Cœur 2015 dans la thématique Environnement pour son modèle original de recyclage des tenues postales. La poste suisse avait su conquérir le jury par la créativité de son initiative, fondée sur le nouveau modèle de production plébiscité par les entreprises européennes : l'économie circulaire.

[Rendez-vous en 2017 pour la prochaine édition des Coups de Cœur RSE de PostEurop !](#)



**Hellenic Post - ELTA, Coup de Cœur Capital humain 2015**

« Les risques psychosociaux sont un sujet de préoccupation majeure dans toute organisation compte tenu de la situation économique. Les managers de nos entreprises ont un rôle essentiel dans la détection, la reconnaissance et la gestion de ces risques. Il est donc primordial de les former. »



**Posti, Coup de Cœur Société 2015**

« Le développement des services de proximité est un besoin de plus en plus présent avec le vieillissement de la population. Posti exploite les synergies de son réseau de distribution national pour offrir des solutions flexibles aux municipalités tout en aidant les personnes âgées dans leurs tâches quotidiennes. »



**Swiss Post, Coup de Cœur Environnement 2015**

« A travers son initiative "Une seconde vie pour les tenues postales", Swiss Post offre une solution durable pour recycler ses tenues de travail via un modèle de production respectant des critères éthiques élevés. »



*capital humain*

---





### BULGARIE – Bulgarian Posts



Kalina Toteva  
Affaires internationales  
☎ +359 2949 3260  
✉ k.toteva@bgpost.bg

### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

## Modernisation des bureaux de poste

*Bulgarian Posts vient d'amorcer un nouveau projet de rénovation de ses quatre principaux bureaux de poste et d'un centre de tri régional, afin d'améliorer les conditions de travail des employés et d'accueil des clients.*

### ACTION

Dans un premier temps, le projet prévoit de moderniser les deux bureaux de poste des quartiers de Pleven et Yambol, les bureaux de poste principaux de Plovdiv et Varna, et le centre d'échange et de tri régional de Gorna Oryahovitsa. L'objectif du projet est d'améliorer sensiblement les conditions sanitaires au sein des infrastructures de la poste bulgare, que ce soit pour les employés comme pour les clients. Le projet affectera notamment les conditions de travail des 219 employés travaillant dans ces bureaux.

La durée du projet a été fixée à douze mois, avec un budget prévisionnel de 381 000 BGN (soit environ 195 000 euros). Celui-ci sera cofinancé à hauteur de 70 % par la poste bulgare ; les 30 % restants seront apportés par le Fonds pour les Conditions de Travail du ministère du Travail et des Politiques Sociales.

### RÉSULTATS

Les améliorations attendues concernent l'environnement de travail, en particulier la température, les nuisances sonores, l'éclairage, les installations électriques et la sécurité incendie. Le projet contribuera également à améliorer l'efficacité énergétique des édifices concernés, ainsi qu'à mettre davantage en valeur l'image de l'entreprise auprès de ses clients.





SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

# « Non » à la tension musculaire



ESTONIE – Omniva

*Omniva met à la disposition de ses employés des échelles de gymnastique pour lutter contre la tension musculaire.*

### ACTION

Dans l'environnement de travail, la tension musculaire est l'un des troubles les plus courants. Elle est provoquée par une position forcée ou la répétition de certains mouvements.

Afin de prévenir les signes de fatigue musculaire et d'améliorer les conditions de travail de ses employés, Omniva a récemment fait installer des échelles de gymnastique au sein de ses bureaux de poste et de ses bâtiments de production. Près des échelles, des affiches sont à la disposition des employés. Elles décrivent les causes les plus fréquentes de tension musculaire et fournissent des indications sur la façon de les soulager par le biais d'exercices. Au total, neuf exercices simples et rapides sont proposés, afin de répondre aux divers problèmes musculaires des employés. Chaque exercice nécessite environ dix à quinze secondes seulement.

Pour encourager l'utilisation de ces échelles de gymnastique, Omniva a notamment mené une large campagne promotionnelle portant sur l'importance de la santé au travail ou la façon d'effectuer les exercices. L'objectif de cette initiative était aussi d'inciter les employés à se détendre et à faire de l'exercice pendant leurs heures de travail.

### RÉSULTATS

Les échelles de gymnastique sont aujourd'hui utilisées quotidiennement par de nombreux employés. Leur satisfaction, mesurée à l'aide de l'index TR\*M, a grimpé de 34 % en 2014 à 40 % en 2015. Lors du sondage annuel, beaucoup d'employés ont affirmé que l'initiative était un exemple de l'attention portée par leur employeur. Cela démontre qu'un changement même minime peut entraîner des résultats remarquables.

**omniva**  
 Kaja Sepp  
 Communication  
 ☎ +372 51 62 101  
 ✉ kaja.sepp@omniva.ee





### FRANCE – Le Groupe La Poste



François-Xavier Mellah  
Ressources humaines  
☎ +33 1 55 44 24 09  
✉ francois-xavier.mellah@laposte.fr

## MOBILITÉ

# Les Espaces mobilité Groupe

*Depuis juin 2015, le Groupe La Poste met à la disposition de ses collaborateurs des espaces afin de faciliter les mobilités internes.*

### ACTION

Le Groupe La Poste propose 200 métiers différents, pourvus en priorité en interne. Pour faciliter les mobilités internes, fonctionnelles, géographiques, entre les branches et avec les filiales, la direction des ressources humaines a décidé de déployer des espaces mobilité Groupe dans les principales villes de France.

Un certain nombre d'activités y sont proposées, de l'information sur les métiers et sur les dispositifs et passerelles déjà mis en place à l'aide à la préparation des entretiens. Les participants peuvent se positionner sur des accompagnements individualisés ou des ateliers collectifs, selon leurs besoins.

Cette initiative vient compléter les dispositifs existants sur l'évolution professionnelle : les espaces conseil carrière (construction de parcours professionnel), les équipes services mobilité (« sourcing ») et le réseau des conseillers en évolution professionnelle. L'initiative a pour but de jouer un rôle de mise en relation des collaborateurs. Elle permet également de réduire le délai de comblement des postes (de six à trois mois) pour assurer la continuité du service.

### RÉSULTATS

Pendant la phase d'expérimentation, soixante postiers se sont engagés dans des accompagnements individualisés et plus de 200 ont participé à des ateliers collectifs. En 2015, le Groupe a déployé six espaces à Nantes, Lille, Paris, Rennes, Marseille et Lyon, et prévoit d'en déployer six nouveaux à Rouen, Bordeaux, Toulouse, Dijon, Orléans et Nancy d'ici fin 2016.



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



GRÈCE – Hellenic Post - ELTA



Apostolos Kalemos & Fotini Pritsi  
 Ressources humaines  
 ☎ +30 210 3353 129  
 ✉ a.kalemos@elta-net.gr  
 f.pritsi@elta-net.gr

## Des prix d'excellence pour les enfants des employés

*A la fin de chaque année scolaire, ELTA récompense les enfants des employés pour l'excellence de leurs résultats dans le secondaire et à l'université.*

### ACTION

L'idée est de récompenser l'investissement des enfants des employés d'ELTA, soit un millier d'élèves, au cours de leurs études dans le secondaire et à l'université. Cette initiative annuelle est une manière de féliciter les employés et leurs familles et d'entretenir un sentiment d'appartenance à la poste grecque, en valorisant l'humain et en récompensant l'investissement personnel.

Les élèves du secondaire qui obtiennent une excellente note à leurs examens de fin d'année reçoivent une récompense financière. La même récompense est attribuée aux élèves qui réussissent leurs examens d'entrée à l'université et aux étudiants de licence qui obtiennent des résultats remarquables à leur diplôme. De plus, une bourse est décernée à ceux dont les résultats aux examens d'entrée à l'université sont excellents, et aux majors de promotion, à la fin de l'année scolaire.

Les récompenses sont remises lors d'un événement spécialement animé par ELTA chaque automne, auquel tous les élèves récompensés sont conviés avec leurs familles. L'événement est entièrement organisé et financé par les organisations patronales et les syndicats.

### RÉSULTATS

Les employés d'ELTA apprécient beaucoup cette initiative, car elle motive et incite leurs enfants à s'investir dans leurs études et à améliorer leurs résultats. Il convient de noter que cette politique est soutenue par la convention collective d'entreprise.





ITALIE – Poste Italiane

**Posteitaliane**

Andrea Voltolina  
 Responsabilité Sociale d'Entreprise  
 ☎ +39 06 59582240  
 ✉ [voltol19@posteitaliane.it](mailto:voltol19@posteitaliane.it)

### DIVERSITÉ

## Le projet Maam U pour l'intégration des femmes

*Le projet Maam U s'inscrit dans le champ des actions menées par Poste Italiane pour renforcer l'intégration des femmes dans l'environnement de travail et valoriser les différences de genre.*

### ACTION

Poste Italiane a lancé son projet Maam U afin de faire évoluer positivement la perception de la maternité au sein de l'entreprise. Un accompagnement individuel est apporté aux employées pendant toute la durée de leur grossesse jusqu'au congé maternité. L'objectif est de promouvoir la participation à des programmes de parentalité active et d'encourager le partage afin de changer la perception de la maternité au sein de l'entreprise. Dans la phase expérimentale, 500 employées de Poste Italiane ont bénéficié du programme.

Après avoir informé l'entreprise de leur grossesse, les employées peuvent adhérer au programme en s'inscrivant via un site dédié. Une page web personnelle est alors activée, leur donnant accès à un carnet de notes destiné à partager des réflexions sur les compétences développées pendant la maternité, pouvant être valorisées dans l'environnement de travail. De nombreuses activités sont aussi proposées. Elles sont délivrées par des coachs spécialisés et axées sur l'accompagnement du processus de transformation et l'épanouissement personnel en tant que mère et femme active.

### RÉSULTATS

Environ 250 futures mères ont déjà adhéré au projet. Des retours très positifs ont conforté la poste italienne dans la poursuite de cette initiative. Par ailleurs, le programme Maam U a soulevé beaucoup d'intérêt parmi les employés et sur les réseaux sociaux, à travers les campagnes de communication conduites en interne et en externe.

**maam u**  
 la maternità è un master



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



LITUANIE – Lietuvos paštas

## Programme de santé « Lithuania Post - c'est vous »

*Au vu des tendances démographiques, et de l'émergence du bien-être comme préoccupation centrale des employés, Lithuania Post (Lietuvos paštas) a mis en place un programme de santé global et ciblé.*

### ACTION

A la suite d'un sondage réalisé auprès du personnel de Lithuania Post, il s'est avéré que seulement 13 % des personnes interrogées se considéraient en « bonne ou très bonne santé ». La poste lituanienne a donc mis en place un programme de santé, exclusivement destiné à son personnel, développé en collaboration avec le Service de santé publique.

La première étape a consisté à faire un bilan de l'état de santé des employés à travers un examen médical spécifique afin de déterminer leurs conditions physiques et leurs attentes. Des séminaires ont été organisés pour encourager les employés à avoir une alimentation saine, un style de vie actif et des activités sportives sur leur lieu de travail. Chaque semaine, des cours de Pilates, de marche nordique, de yoga et de remise en forme sont dispensés. Des appareils de cardio-training sont mis à la disposition des employés. Ils ont la possibilité de participer gratuitement à des courses à pied, des triathlons, des courses de vélo, des expéditions de randonnée, etc.

Par ailleurs, à l'occasion de ce programme, plus de 500 femmes ont pu bénéficier d'un dépistage du cancer du sein. Compte tenu de son succès, l'initiative a été pérennisée au sein de l'entreprise.

### RÉSULTATS

Environ 500 employés ont participé à l'initiative depuis sa création. Le programme de santé, d'abord mis en place pour les employés de la capitale, a été étendu à d'autres grandes villes de Lituanie. A la fin du programme, la part de collaborateurs se considérant en « bonne ou très bonne santé » atteignait 33 %.



Gintarė Šeirytė  
Marketing et Communication  
☎ +370 699 62 317  
✉ g.seiryte@post.lt





## MALTE – MaltaPost



Stefania Camilleri  
Ressources humaines  
☎ +356 25 96 13 05  
✉ scamilleri@malta-post.com

## DIVERSITÉ

## Certification pour l'égalité professionnelle

*Pour la première année, MaltaPost s'est vue attribuer la certification employeur « Egalité Professionnelle » par la Commission nationale pour la Promotion de l'Egalité.*

## ACTION

A Malte, le taux d'activité des femmes est le plus bas de toute l'Union européenne. D'après Eurostat, seulement 46,8 % des femmes âgées de 20 à 64 ans avaient un emploi en 2012. C'est pourquoi, en 2010, le gouvernement maltais a décidé de participer au projet « Libérer le potentiel féminin », cofinancé par l'UE. Dans ce cadre, la Commission nationale pour la Promotion de l'Egalité a créé une certification pour l'égalité professionnelle afin d'encourager les mesures en faveur de l'égalité hommes/femmes au travail.

Cette certification vient récompenser les organisations selon des critères très stricts : l'existence de mesures en faveur de l'équilibre vie privée/vie professionnelle, de procédures de signalement des cas de harcèlement sexuel, d'un représentant Egalité Professionnelle au sein de l'entreprise permettant de faire le lien entre les employés et leurs managers et l'absence de pratiques publicitaires sexistes. Sont également pris en compte le respect du principe de salaire égal pour un travail équivalent, d'accès égal aux biens et services fournis par l'organisation et d'égalité de traitement en ce qui concerne le recrutement, l'accès à la formation et l'emploi en général.

Après une étude détaillée de la candidature de la poste maltaise, la certification Egalité Professionnelle lui a finalement été accordée par la Commission en janvier 2015.

## RÉSULTATS

MaltaPost peut dorénavant apposer le logo d'employeur certifié Egalité Professionnelle sur tous ses documents internes et externes, ce qui représente un avantage non négligeable pour l'entreprise en tant qu'employeur responsable.





**POLOGNE – Poczta Polska**



Justyna Kamińska  
 Stratégie et Développement commercial  
 ☎ +48 725 233 159  
 ✉ justyna.kaminska@poczta-polska.pl

## FORMATION PROFESSIONNELLE

# Renforcer la coopération postale à travers les échanges interentreprises

*Poczta Polska a organisé des visites d'étude en partenariat avec CTT et Poste Italiane, afin de développer l'échange de bonnes pratiques et de compétences entre les postes.*

### ACTION

En 2015, les employés de Poczta Polska et leurs syndicats ont participé à deux visites d'études au sein des infrastructures de CTT et Poste Italiane. Pour Poczta Polska, ce projet représentait une opportunité unique d'approfondir les connaissances de ses employés sur tous les aspects du secteur postal, tout en renforçant la coopération internationale.

Les deux séjours, de trois jours chacun, ont été organisés autour de visites, parmi lesquelles des visites de bureaux de poste, de plateformes logistiques et de campus technologiques. Les participants, issus de différentes branches et niveaux de carrière, ont également assisté à des séminaires, où ils ont pu échanger sur des sujets variés tels que la coopération avec le gouvernement, la stratégie commerciale, le système de motivation des employés, la diversification des services et l'organisation du réseau de livraison.

Lors de la seconde phase, une plateforme d'échanges de bonnes pratiques a été élaborée afin de permettre aux participants d'entretenir cette collaboration dans les domaines concernés. Les échanges se sont poursuivis pendant environ deux mois ; le projet entier s'est étendu sur huit mois.

### RÉSULTATS

Les visites d'études ont conduit à un renforcement de la coopération entre les opérateurs postaux qui est restée étroite même plusieurs mois après les visites. Les enquêtes réalisées à l'issue du programme ont montré un taux de satisfaction de 100 %. Par ailleurs, ces échanges ont inspiré de nombreuses idées innovantes, illustrant l'enrichissement mutuel qui en a résulté.





## PORTUGAL – CTT



Maria José Vieira  
 Mobilité et Recrutement  
 ☎ +351 210 470 473  
 ✉ m.jose.vieira@ctt.pt

### FORMATION PROFESSIONNELLE

## Programme d'apprentissage « Vise toujours plus haut »

*CTT a développé un programme ambitieux de recrutement d'apprentis, afin de développer son capital humain et de contribuer au rajeunissement de son personnel.*

### ACTION

Ce programme d'apprentissage fait partie de la démarche de recrutement de CTT, qui vise à promouvoir l'attractivité et l'intégration de jeunes qualifiés et talentueux sur le marché du travail. Il est destiné aux jeunes diplômés, âgés de 25 ans maximum, et a pour objectif de propulser leur carrière professionnelle au sein de l'entreprise. Les intéressés reçoivent une formation professionnelle en entreprise leur permettant d'occuper des postes à responsabilité.

La sélection s'effectue via un processus exigeant, comprenant cinq phases, et en accord avec les cinq valeurs fondamentales de CTT : la relation client, l'enthousiasme, la confiance, l'excellence et l'innovation. La diversité et l'égalité des chances sont également prises en compte. Parmi les apprentis retenus, on comptait ainsi huit femmes pour sept hommes.

Le programme s'organise autour de trois piliers : la formation, la découverte de trois services de l'entreprise et l'évaluation des activités quotidiennes. Un cadre supérieur endosse le rôle de mentor et un manager ou haut responsable celui de maître d'apprentissage. Une des parties inhérentes au programme consiste, pour les apprentis, à consacrer environ une demi-journée par mois à des projets traitant du développement durable ou de la solidarité sociale.

### RÉSULTATS

Le programme, qui avait déjà suscité 1 030 candidatures en 2015, a attiré 1 510 candidats pour cette édition 2016. La marque CTT a vu monter sa cote de popularité auprès des universités et les étudiants portent un plus grand intérêt à l'entreprise. Les premières réactions ont montré que les apprentis s'étaient très bien intégrés et apportaient un souffle nouveau de savoir et de compétences avec un impact très positif sur les services et le personnel.





## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



RÉPUBLIQUE TCHÈQUE – Česká pošta



Marta Horáková  
Ressources humaines  
☎ +420 220 312 200  
✉ horakova.marta@cpost.cz

## Programme de prévention du mélanome « Česká pošta connects »

*Étant donné la part importante du personnel travaillant à l'extérieur, Česká pošta a décidé de lancer un programme de prévention des risques de mélanome destiné à ses employés et à leurs familles.*

### ACTION

Face au succès du programme de dépistage du cancer du sein mis en place en 2013, les employés de Česká pošta ont souhaité la mise en place d'événements similaires. Cette fois, la poste tchèque a décidé de privilégier l'activité de distribution pour définir la cible de son nouveau programme. Partant du constat qu'une grande proportion de ses employés travaille à l'extérieur (37 % environ), son choix s'est porté sur la prévention du mélanome.

Le projet, intitulé « Česká pošta connects » a été dirigé par le Professeur Arenberger, dermatologue et docteur en médecine et en sciences. Il a été accompagné par une équipe de 25 médecins issus de seize pays d'Europe, réunis à l'occasion de la Conférence sur la Dermatologie de Prague. Ceux-ci ont effectué des tests dermatologiques sur les employés, leurs familles et d'autres groupes cibles. Les examens ont eu lieu le 5 septembre 2015, dans six cliniques mobiles installées dans le hall d'entrée emblématique du bureau de poste principal de Prague.

L'organisation a été assurée bénévolement par des employés, issus de toutes les catégories professionnelles. Ils ont pris en charge la gestion des participants et la traduction pour faciliter les interactions entre les médecins étrangers et les patients tchèques.

### RÉSULTATS

Près d'un millier de personnes ont pu bénéficier d'un dépistage. Des cas de mélanome ont été détectés chez huit personnes, pour lesquelles le traitement a commencé immédiatement. L'objectif de ce projet était de préserver la santé des employés de Česká pošta, mais aussi d'inciter les médecins étrangers à mettre en place des initiatives similaires dans leur propre pays.



**PREVENCE**  
RAKOVINY  
KŮŽE



## RÉPUBLIQUE TCHÈQUE – Česká pošta



Rafael Ferenc  
Ressources humaines  
☎ +420 221 132 610  
✉ ferenc.rafael@cpost.cz

### MOBILITÉ

## Programme de soutien à la mobilité des employés

*Afin d'atténuer l'impact social engendré par la concession de plusieurs bureaux de poste à travers le pays, Česká pošta a mis en place un programme de reconversion pour ses employés.*

### ACTION

Au cours des dix prochaines années, la gestion de près de 80 % des agences de la poste tchèque sera transférée à Post Partner. L'objectif du programme de mobilité est de redéployer les employés issus des bureaux de poste franchisés au sein de Česká pošta ou, à défaut, au sein des agences Post Partner. Pour les autres, le programme fournit de nombreux soutiens, notamment financiers, afin de les accompagner dans leur recherche d'emploi en externe.

Cette démarche de maintien de l'emploi au sein de la poste tchèque revêt plusieurs formes. Elle comprend de nombreuses incitations à la mobilité, ainsi qu'un accompagnement sur les questions du changement de poste et de la relation à l'emploi. Le programme met également en place une assistance individuelle, qui apporte une réponse personnalisée et adaptée à la situation de chaque employé. Parmi les ressources à leur disposition, on compte également une assistance téléphonique disponible 7j/7 et 24h/24, et un guide de reconversion permettant de les orienter au mieux sur le marché du travail. Celui-ci fournit des informations sur la reconversion, les opportunités du marché, la retraite, etc. Ce programme prévoit également une indemnité de licenciement destinée à compenser la perte de salaire.

### RÉSULTATS

Le programme a permis d'accompagner plus de 50 % des employés concernés par les suppressions de postes dans leur démarche de mobilité. Il a également permis d'assurer la continuité d'un service postal de qualité en République tchèque, et d'améliorer l'image de Česká pošta auprès des clients et des employés potentiels.





SUISSE – Swiss Post

Patrick Zillig  
Ressources humaines et Diversité  
☎ +41 583 412 004  
✉ patrick.zillig@swisspost.ch

## DIVERSITÉ

## Réseau RAINBOW pour la tolérance et l'acceptation

*RAINBOW est un réseau interne à Swiss Post, en faveur de la tolérance et de l'acceptation des communautés homosexuelle, bisexuelle et transgenre.*

## ACTION

Il n'est pas toujours facile d'être homosexuel dans son environnement professionnel. Cherchez-vous constamment à éviter d'attirer l'attention, ou bien à dissimuler qui vous êtes car vous vous sentez « différent » ? Pouvez-vous en parler aux gens sans être observé d'un œil étrange ? Vos collègues bavardent-ils dans votre dos ? Que signifie la notion d'être « différent » ? Pour certains membres du personnel de Swiss Post, être homosexuel, bisexuel ou transgenre empêche de s'ouvrir aux autres et de se sentir à l'aise. Cependant, il est important que chaque membre du personnel se sente pleinement accepté.

RAINBOW a été lancé en février 2015. L'initiative a pour objectif d'approfondir le développement d'une culture interne fondée sur la compréhension, la tolérance et l'acceptation, pour supprimer les préjugés envers les employés homosexuels, bisexuels et transgenres. Le réseau organise des événements locaux, participe aux « prides » de Zurich et de l'ouest de la Suisse et anime des événements en collaboration avec d'autres réseaux internes. Il constitue également le contact de référence pour toute question sur la vie quotidienne au sein de l'entreprise.

## RÉSULTATS

Le principal sponsor du réseau est le PDG de Swiss Post. RAINBOW est également soutenu par deux ambassadeurs membres de la direction. Le plus grand succès de RAINBOW serait sa dissolution, c'est-à-dire lorsque chacun fera preuve de tolérance au quotidien.





SUISSE – Swiss Post

**SWISS POST** 

Stefan Kuster  
Ressources humaines et Santé au travail  
☎ +41 58 341 22 08  
✉ stefan.kuster.1@swisspost.ch

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

# PostActivity, l'offre d'activités de loisir pour les employés

« PostActivity » propose aux employés, apprentis et retraités de Swiss Post une gamme d'activités de loisir en lien avec la santé, le sport et la culture.

### ACTION

Depuis 2012, PostActivity organise des événements ou aide les employés à mettre en place des activités permettant aux individus issus de différents secteurs de se rencontrer et de partager leurs expériences en-dehors des heures de travail. Chacun est invité à y contribuer activement en apportant ses idées. Que ce soit un tournoi de tennis, une soirée ludique, une chorale, ou encore un cours d'initiation au flamenco, l'équipe de PostActivity les accompagnera dans leur démarche.

Cette année, PostActivity animera des activités telles que du hockey sur glace, du curling, des promenades en raquettes, de la course à pied, du trekking dans les glaciers, du football, du foot en salle, du golf et du badminton. Tous les ans, une journée dédiée soit aux sports d'hiver, soit aux sports d'été est organisée par Swiss Post. Cet événement multisport, clou du programme, se déroule sur deux jours. Il donne l'occasion aux employés de pouvoir essayer plus de 25 activités.

Les participants viennent des quatre coins du pays. La famille et les amis sont également les bienvenus. Les employés, apprentis et retraités qui désirent participer ou organiser leurs propres événements peuvent s'inscrire sur un site web prévu à cet effet.

### RÉSULTATS

Jusqu'à présent, non loin de quarante événements sont organisés chaque année par les employés. PostActivity propose des activités pour tous les âges et aide le personnel à créer des liens, à s'identifier à Swiss Post, mais aussi à partager un moment divertissant, tout simplement.





Santé et sécurité au travail

Formation professionnelle

Mobilité

Diversité

Conduite du changement

Qualité de vie au travail

Dialogue social

Equilibre vie privée/vie professionnelle

Nouveaux services

Développement des compétences



*Société*











### ALLEMAGNE – Deutsche Post DHL Group

#### Deutsche Post DHL Group

Ralf Dürrwang  
 Investissement citoyen  
 ☎ +49 228 1829 1200  
 ✉ r.duerrwang@dpdhl.com

### LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

## Favoriser l'intégration des réfugiés

*Deutsche Post DHL Group a entamé une collaboration avec plusieurs organisations afin de faciliter l'intégration des réfugiés en Allemagne.*

#### ACTION

Les initiatives de la poste allemande ont pour but de fournir un soutien durable aux réfugiés tout au long de leur démarche d'intégration. En 2015, l'entreprise a fourni un million d'euros à des projets locaux auxquels ses employés ont participé.

L'accent a été mis sur l'intégration culturelle, notamment sur l'apprentissage de la langue et la formation professionnelle. En tant que principal employeur en Allemagne, Deutsche Post DHL Group a notamment proposé un millier de stages aux réfugiés, afin de leur fournir un aperçu du monde du travail.

Une centaine de bénévoles ont été envoyés dans toute l'Allemagne pour jouer un rôle de coordination locale entre les employés et les organisations humanitaires. En 2015, la création d'un partenariat avec des représentants publics a permis de mettre à disposition des infrastructures du groupe pour accueillir les réfugiés. Des employés ont pris en charge la gestion administrative de certaines activités, nécessitant une coordination minutieuse entre les organismes de secours, les représentants politiques et les autorités publiques. A mesure que le projet prend de l'ampleur, le groupe entend consolider cette collaboration.

#### RÉSULTATS

Plus de 13 000 employés ont apporté bénévolement leur soutien à environ 650 projets locaux. L'entreprise a déjà proposé plus de 150 stages à des jeunes réfugiés et recruté plus de cinquante réfugiés. Elle a également libéré 26 000 m<sup>2</sup> d'espace au sein de ses infrastructures pour accueillir les réfugiés.







ARMÉNIE – HayPost



Cristina Yeremyan  
Affaires internationales  
☎ +37410 514 765  
✉ cristina.yeremyan@haypost.am

## SERVICES DE PROXIMITÉ

## ShopInAmerica

*HayPost a récemment mis en place un réseau innovant, digital et physique, permettant aux citoyens arméniens, y compris ceux vivant dans des régions isolées, d'acheter en ligne des produits du monde entier.*

## ACTION

Suite à une longue période de conflits diplomatiques et économiques, l'offre de biens et de services en Arménie est toujours limitée aux produits de première nécessité. Les consommateurs arméniens sont donc contraints de passer par les places de marché internationales pour se procurer un grand nombre de produits. Or, ce mode d'achat les confronte à de nombreuses discriminations quant aux modes de paiement, aux délais de livraison ou aux frais d'expédition.

Afin de rendre ces produits plus accessibles aux consommateurs arméniens, HayPost a décidé de créer sa propre chaîne d'approvisionnement de bout en bout. Pour cela, l'entreprise a développé la plateforme digitale « ShopInAmerica » et équipé plus de 700 bureaux de poste avec 2 900 ordinateurs, créant le plus grand réseau du pays. Elle a également entrepris la rénovation de 250 de ces bureaux et élargi sa flotte de véhicules, qui compte désormais 140 nouveaux véhicules. Enfin, elle a construit une plateforme logistique de 300 m<sup>2</sup> à Glendale, en Californie, grâce à laquelle les consommateurs arméniens bénéficient d'une adresse américaine gratuite pour leurs achats en ligne. La poste américaine livre d'abord chaque article au site californien, avant que celui-ci ne soit envoyé au client en Arménie.

## RÉSULTATS

Depuis son lancement en août 2015, la plateforme attire toujours plus d'utilisateurs et le nombre de commandes ne cesse d'augmenter. Le service devient de plus en plus populaire sur les réseaux sociaux. HayPost prévoit de mener à bien des opérations similaires en Europe, en Asie du Sud-Est et au sein de l'union douanière eurasiatique, afin de rendre accessible au plus grand nombre de consommateurs arméniens la gamme la plus large de produits internationaux.





### BULGARIE – Bulgarian Posts



Kalina Toteva  
Affaires internationales  
© +359 2949 3260  
✉ k.toteva@bgpost.bg

### CULTURE POSTALE

## Epreuve bulgare du concours international épistolaire de l'UPU

*Bulgarian Posts a organisé l'épreuve nationale du concours épistolaire de l'Union Postale Universelle (UPU) en Bulgarie.*

### ACTION

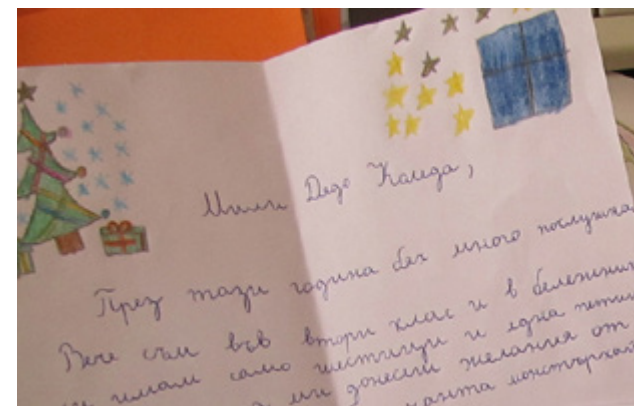
Chaque année, l'UPU organise un concours épistolaire international à l'attention des jeunes européens. Le but est d'encourager les enfants à développer leurs compétences épistolaires et leur créativité. Tous les pays participants sont invités, dans un premier temps, à organiser l'épreuve nationale du concours.

En Bulgarie, l'initiative est mise en place par Bulgarian Posts et soutenue par le ministère de l'Éducation et des Sciences, qui est chargé de transmettre le thème du concours aux écoles de tout le pays, ainsi que les règles de participation. Le thème retenu par l'UPU pour l'édition 2016 était : « Écris-toi une lettre pour tes 45 ans ».

Un jury composé d'employés de la poste bulgare sélectionne les lauréats et les candidats qui méritent une mention spéciale. La meilleure lettre est ensuite envoyée au bureau international de l'UPU où elle concourra à l'occasion de l'épreuve internationale. Lors de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre, les auteurs des meilleures lettres sont récompensés, généralement par des livres offerts par Bulgarian Posts.

### RÉSULTATS

Les jeunes bulgares manifestent chaque année plus d'intérêt à l'égard de cette initiative. Cette année, plus de 150 enfants ont participé. En plus de développer leurs talents d'écrivain et leur créativité, l'initiative contribue à les faire réfléchir sur des sujets sérieux et à les sensibiliser à l'importance du rôle des services postaux dans notre société.





CHYPRE – Cyprus Post



ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ  
CYPRUS POST

Soula Michaelidou  
Administration  
☎ +357 2280 5720  
✉ smichaelidou@dps.mcw.gov.cy

## LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

## Collecte de dons pour les enfants réfugiés en Grèce

*Cyprus Post a mené une campagne de grande envergure afin de collecter des produits de première nécessité à destination des enfants réfugiés en Grèce.*

## ACTION

La poste chypriote, avec l'aide de l'association Espoir Chypre, a répondu à l'appel international à la solidarité envers les réfugiés, en apportant son soutien aux milliers de réfugiés vivant dans des conditions de vie précaires dans les camps de fortune installés en Grèce.

Cyprus Post a supervisé une vaste campagne nationale de collecte de produits de première nécessité, qui s'est déroulée du 21 au 28 mars dans 38 de ses bureaux de poste. Dans chacun des bureaux participants, quatre grands conteneurs étaient mis à la disposition des clients, avec des inscriptions claires sur la nature des produits recherchés : produits pour bébé, produits d'hygiène, médicaments et aliments secs. 1 341 conteneurs ont ainsi été collectés et acheminés jusqu'au port du Pirée sur la côté grecque par une compagnie de transport chypriote. Ils ont ensuite été transportés vers le camp de réfugiés d'Idomeni, pour être distribués aux familles.

Une délégation de Cyprus Post s'est rendue à Idomeni pour participer à la distribution et échanger avec les familles de réfugiés.

## RÉSULTATS

La campagne a eu un grand succès. Les citoyens chypriotes ont contribué très généreusement à cette initiative, dans la mesure de leurs moyens. Cyprus Post a décidé de redistribuer les produits qui n'ont pas été retenus par les autorités grecques à des familles chypriotes modestes, par le biais du réseau local d'églises de quartier.





### CHYPRE – Cyprus Post



ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ  
CYPRUS POST

Soula Michaelidou  
Administration

☎ +357 2280 5720

✉ smichaelidou@dps.mcw.gov.cy

### CULTURE POSTALE

## Epreuve chypriote du concours international épistolaire de l'UPU

*Cyprus Post a organisé l'épreuve nationale du concours international épistolaire annuel de l'Union Postale Universelle (UPU).*

### ACTION

Pour participer au concours, les enfants âgés de moins de quinze ans doivent rédiger la lettre la plus originale possible sur un thème donné. Cette année, les enfants devaient imaginer une lettre sur le thème : « Ecris-toi une lettre pour tes 45 ans ».

Les écoles participantes réalisent une première sélection des meilleures lettres qu'elles envoient par la suite à un jury spécialement désigné par le ministère de l'Éducation et de la Culture. Les juges peuvent alors procéder à l'évaluation finale et sélectionner les dix meilleures lettres. La lettre retenue est ensuite traduite en anglais avant d'être envoyée à l'UPU pour l'épreuve internationale du concours.

Cyprus Post récompense les dix meilleures lettres lors d'une cérémonie. Les enfants, accompagnés par des représentants de leurs écoles, reçoivent diverses récompenses, ce qui représente une grande source de motivation. En 2015, la participation de hauts représentants de l'UPU, notamment son directeur général, et de PostEurop a rendu l'événement d'autant plus prestigieux.

### RÉSULTATS

Cette initiative offre aux jeunes chypriotes l'opportunité de participer à un concours de dimension internationale, tout en développant leurs aptitudes rédactionnelles et leur créativité. Elle leur permet également d'engager une réflexion sur les valeurs essentielles à la construction d'une société meilleure.







### ESPAGNE – Correos



Antonia Abanades Cuenca  
Responsabilité Sociale d'Entreprise  
☎ + 34 913 962 191  
✉ antonia.abanades@correos.com

### MÉCÉNAT

## Campagne contre la violence conjugale

*Correos a rejoint un réseau d'entreprises engagées « pour une société sans violence conjugale », afin de contribuer à la sensibilisation de la population, à la prévention des abus et à la réinsertion des victimes.*

### ACTION

Correos s'est engagé dans une collaboration avec le ministère de la Santé, des Services Sociaux et de l'Égalité afin de sensibiliser la société espagnole aux problèmes de violence conjugale. Dans cette perspective, la poste espagnole a organisé une série d'actions de prévention à destination de ses employés et de ses clients.

Au cours des dernières années, Correos s'est impliqué dans de nombreuses initiatives de sensibilisation. L'entreprise a fait imprimer 45 millions de timbres portant le numéro d'appel d'urgence pour les victimes de violence conjugale : le 016. 700 000 aimants et 45 000 cartes postales préaffranchies portant le message « Ne vous laissez pas faire, appelez le 016 » ont été fabriqués. Un tampon d'affranchissement avec le message « Appelez au moindre signe d'abus » accompagné du numéro d'urgence a été spécialement conçu. Pendant plus de quatre mois, 11 500 camionnettes de livraison Correos ont affiché les images de la campagne de lutte contre la violence conjugale « On peut s'en sortir ». 78 000 brochures ont été distribuées aux employés et aux clients le 25 novembre, à l'occasion de la Journée internationale contre la violence à l'égard des femmes.

### RÉSULTATS

Le personnel de Correos, représentant près de 50 000 employés, a été informé des différentes actions via l'intranet de l'entreprise, les panneaux d'affichage de 4 500 centres de tri, la campagne de courriels adressée à plus de 20 000 employés, et le magazine d'entreprise Abrecart@s. Ces initiatives ont aussi été diffusées en externe au moyen de communiqués de presse et via les réseaux sociaux.





### FINLANDE – Posti

**posti**

Hannele Parkkinen  
 Responsabilité Sociale d'Entreprise  
 ☎ +358 452 662 060  
 📧 Hannele.parkkinen@posti.com

### SERVICES DE PROXIMITÉ

## La culture à domicile pour tous

*Posti, en partenariat avec la bibliothèque d'Helsinki, gère la logistique d'un nouveau service destiné aux personnes résidant dans des régions isolées ou ayant des problèmes de santé ne leur permettant pas de se déplacer facilement.*

### ACTION

Les bibliothèques en Finlande sont parmi les plus fréquentées au monde. Le pays dispose d'ailleurs d'un réseau de près de 800 bibliothèques publiques réparties sur tout le territoire. Cependant, les bibliothèques ne sont pas toujours accessibles à tous les visiteurs, qui peuvent en être exclus à cause de leur santé, d'un handicap ou même de leur âge. Pour répondre à ce besoin, les municipalités finlandaises ont décidé de mettre en place un nouveau service de portage à domicile, consistant à apporter des livres directement chez le client une fois par mois.

Posti est responsable de la livraison des livres, fournis par la Bibliothèque municipale d'Helsinki. Le service est entièrement gratuit pour le client final. Concrètement, le client commande les livres qu'il souhaite par téléphone, par courriel ou via un système de réservation en ligne. Le personnel de la bibliothèque place ensuite les livres dans un sac rouge, qui est récupéré par Posti et livré au domicile du client à un jour et à une heure bien définis.

Ce service s'inscrit dans le cadre de l'élargissement de l'offre de livraison proposée par Posti, qui permet aux clients d'emprunter des livres au-delà des frontières de la ville.

### RÉSULTATS

Le service de livraison à domicile est déjà disponible dans plusieurs régions de Finlande. Posti est considéré comme un partenaire logistique renommé, fiable et rentable par les municipalités, pour lesquelles il assure déjà la gestion du service de livraison de repas à domicile. La livraison à domicile de livres s'inscrit donc dans cette même logique de coopération.



LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

# Actions de soutien aux réfugiés en Grèce



Depuis octobre 2015, ELTA a lancé une série d'initiatives afin de soutenir les réfugiés en Grèce.

GRÈCE – Hellenic Post - ELTA



Yannis Lepeniotis  
Stratégie commerciale  
☎ +30 210 3353 211  
✉ j.lepeniotis@elta-net.gr

**ACTION**

En coopération avec la station de radio Athina 9.84 et le journal grec Athens Voice, ELTA a contribué à la conception et à l'impression de brochures à destination des réfugiés. Ces brochures, disponibles en anglais, arabe et persan, et intitulées « Réfugiés : tout ce que vous devez savoir », contiennent des informations utiles concernant l'assistance médicale et les centres d'accueil, les différents moyens de se rendre aux frontières, ainsi qu'une carte des points d'intérêt de la ville d'Athènes. L'objectif est d'accompagner les réfugiés pendant leur séjour dans le pays et jusqu'à leur destination finale. Leur distribution aux centres d'accueil de réfugiés et aux différents bureaux de poste à travers le pays a été assurée par ELTA.

ELTA a également mis en œuvre l'initiative « Solidarité Facteur-Coursier » en collaboration avec le Secrétariat général des Télécommunications et de la Poste et le Secrétariat général du Commerce et de la Protection des Consommateurs. Dans le cadre de cette action, les livraisons de produits de première nécessité destinés à soutenir les centres d'hébergement de réfugiés sont prises en charge gratuitement par la poste grecque.

**RÉSULTATS**

Les initiatives d'ELTA ont été accueillies chaleureusement. Les bureaux de poste ont rassemblé plus de huit tonnes de matériel. L'engagement d'ELTA a été particulièrement apprécié étant donné le contexte actuel de crise économique et sociale dans le pays.





### GRÈCE – Hellenic Post - ELTA



Yannis Lepeniotis  
Stratégie commerciale  
☎ +30 210 3353 211  
✉ j.lepeniotis@elta-net.gr

### MÉCÉNAT

## Action de solidarité « sucrée »

*En 2015, ELTA a organisé une action de solidarité au Musée du Chocolat afin de sensibiliser les jeunes visiteurs aux questions sociales.*

### ACTION

En 2015, ELTA a ouvert un bureau de poste très spécial dans l'enceinte du Musée du Chocolat, donnant l'opportunité aux jeunes visiteurs d'offrir un chocolat du musée à une personne dans le besoin.

Des enveloppes et des colis spécialement conçus à cette occasion étaient proposés dans ce bureau de poste mobile. Les visiteurs avaient la possibilité d'envoyer un chocolat à trois organismes bénéficiaires : un centre d'accueil pour les enfants réfugiés, l'association The Smile of the Child pour la protection des droits des enfants ou la maison de retraite d'Athènes. ELTA prenait en charge la distribution des chocolats à titre gracieux.

Cette action de solidarité a également permis de faire découvrir l'univers postal aux enfants.

### RÉSULTATS

Cette initiative a remporté un grand succès, en particulier pendant la saison des fêtes, durant laquelle les boîtes aux lettres se remplissaient chaque jour de chocolats. Les destinataires étaient à la fois surpris et ravis lorsqu'ils recevaient leur paquet des mains du facteur. Les chocolats ont redonné le sourire aux enfants comme aux plus âgés.







GRÈCE – Hellenic Post - ELTA



Yannis Lepeniotis  
Stratégie commerciale  
☎ +30 210 3353 211  
✉ j.lepeniotis@elta-net.gr

## MÉCÉNAT

## Campagne « Découvre les artistes de la nouvelle génération avec ELTA »

*ELTA a accueilli de jeunes artistes dans ses bureaux de poste d'Athènes afin qu'ils bénéficient d'une opportunité de présenter leur travail au grand public.*

## ACTION

Pendant plusieurs mois, la poste grecque a réservé des espaces dédiés dans ses bureaux de poste d'Athènes à de jeunes artistes afin que ceux-ci puissent présenter leurs créations, individuellement ou en groupe, et accompagnés ou non de leurs instruments de musique. Ces bureaux étaient équipés d'une sonorisation adaptée à leur prestation.

ELTA a également fait la promotion de ces artistes en herbe, à travers la campagne de communication intitulée « Découvre les artistes de la nouvelle génération avec ELTA », via son site internet et ses réseaux sociaux. Un groupe d'enfants de l'association Ergastiri, pour les personnes souffrant de handicap, a particulièrement été mis en valeur. Le groupe a présenté un magnifique programme musical, élaboré avec la méthode M.E.L.O.S (Éducation musicale - Stimuli de Lumière Optique). Celle-ci permet aux personnes souffrant d'un handicap mental ou d'une déficience intellectuelle de pratiquer un instrument de musique et d'accéder à l'univers musical grâce à un stimulus optique et un système de signes. Ce projet pilote s'est déroulé de fin septembre 2015 à début 2016.

## RÉSULTATS

Cette initiative a été accueillie avec enthousiasme par les jeunes artistes, qui ont pu laisser libre cours à leur créativité et bénéficier d'une opportunité unique de présenter leur travail. Par ailleurs, elle a reçu de nombreux commentaires positifs des musiciens participants comme des clients et des employés, qui ont encouragé la reconduction de ce projet.





**JERSEY – Jersey Post**



Catherine Gasston  
Marketing  
☎ +44 1534 616621  
✉ catherine.gasston@jerseypost.com

## MÉCÉNAT

# Soutien aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer

*Chaque année, les employés de Jersey Post choisissent de soutenir une association caritative locale à travers une collecte de fonds et des activités de sensibilisation.*

## ACTION

En 2015, les employés de Jersey Post ont choisi de collaborer avec la Jersey Alzheimer's Association. Au cours de l'année, ceux-ci ont pris part à plusieurs activités de collecte de fonds. Ils ont notamment porté du mauve à l'occasion de la journée « Put on your Purple for Jersey Alzheimer's » et participé aux « Meals for Memories » (« Repas pour la mémoire ») afin de stimuler les échanges autour de la maladie d'Alzheimer. Une marche de la mémoire sur l'île, une soirée quiz dans un pub et une journée de golf d'entreprise ont également été organisées.

D'autres activités étaient proposées au sein de l'entreprise et sur toute l'île dans le but de sensibiliser aux actions de l'association. Ainsi, des représentants de la Jersey Alzheimer's Association ont été invités dans les bureaux de Jersey Post afin d'informer les employés sur la démence et la maladie d'Alzheimer, et de leur expliquer comment l'association soutient les victimes de la maladie au quotidien et dans leur vie professionnelle.

Par ailleurs, Jersey Post a assuré gratuitement la livraison des documents pour la collecte de fonds de l'association et fait don d'espaces publicitaires sur deux de ses camionnettes postales.

## RÉSULTATS

Jersey Post a réussi à collecter 20 000 livres sterling pour la Jersey Alzheimer's Association, une somme permettant de couvrir les frais de location de ses bureaux et de gestion de ses activités pendant environ un mois. En mettant à profit son réseau dans des partenariats annuels, Jersey Post parvient à créer du lien social avec les habitants de l'île, mais aussi à les sensibiliser à de nombreuses questions sociétales.





LITUANIE – Lietuvos paštas



Gintarė Šeirytė  
Marketing et Communication  
☎ +370 699 62 317  
✉ g.seiryte@post.lt

## CULTURE POSTALE

## Promouvoir des valeurs citoyennes « Avec la Lituanie ! »

*Lithuania Post (Lietuvos paštas) a mis en place plusieurs actions afin de mettre en avant le patrimoine historique et culturel national et de promouvoir les valeurs citoyennes auprès de ses employés et du grand public.*

## ACTION

Le jour de la fête nationale célébrant l'indépendance de la Lituanie, des cartes postales aux couleurs du drapeau lituanien sont distribuées aux habitants dans les bureaux de poste principaux de chaque ville. A cette occasion, les employés, habillés de tenues à l'effigie du drapeau, échangent chaleureusement avec les clients.

À chaque période de vacances, des excursions dans des lieux historiques majeurs sont organisées gratuitement pour les employés et leurs familles. Lors des excursions, l'histoire du pays et celle de la poste lituanienne sont présentées ; et suivies d'un débat sur l'avenir du pays et de la poste.

Le 6 juillet, à l'occasion du jour de l'Etat lituanien, les employés de toutes les entreprises lituaniennes sont invités à chanter l'hymne national. De la même façon, le 13 janvier, pour la journée des Défenseurs de la Liberté, les citoyens peuvent rendre hommage à leurs ancêtres tombés pour l'indépendance du pays, en allumant une bougie à leur fenêtre. À l'intérieur du bureau de poste central de Vilnius, une exposition philatélique est renouvelée chaque mois autour des événements historiques majeurs du pays.

## RÉSULTATS

En 2015, 10 000 citoyens lituaniens ont participé à la campagne d'envoi de cartes postales, plus de cent excursions ont été organisées pour les enfants des employés de Lietuvos paštas et 3 000 étudiants ont pu assister à des visites guidées. Les expositions philatéliques ont attiré en moyenne 3 000 visiteurs par mois.





#### MALTE – MaltaPost



Mary Grace Farrugia  
Marketing  
☎ +356 25 96 17 10  
✉ mfarrugia@maltapost.com

#### MÉCÉNAT

## Soutenir les personnes en situation de handicap

*En 2015, MaltaPost a reversé les bénéfices de son service de personnalisation de lettres du Père Noël à la fondation Inspire, afin de soutenir les personnes en situation de handicap.*

#### ACTION

Pendant les fêtes de Noël, les employés de MaltaPost ont participé à l'initiative « Une lettre du Père Noël » afin de soutenir la fondation Inspire. Pour un prix très abordable, les enfants pouvaient recevoir une magnifique lettre personnalisée de la part du Père Noël, en réponse à leur propre lettre, rédigée avec l'aide de leurs parents.

Tous les bénéfices de cette initiative ont été reversés à la fondation Inspire, qui œuvre pour aider les personnes souffrant de handicaps variés, tels que la trisomie 21, l'autisme ou la paralysie cérébrale, et leurs familles. Elle offre notamment des services éducatifs, thérapeutiques et des activités de loisirs. La fondation lutte également contre l'exclusion sociale, en proposant des supports pédagogiques au grand public et en menant des actions de sensibilisation autour du handicap. Elle centralise par ailleurs la plus grande base de connaissance de Malte en matière de handicap.

#### RÉSULTATS

A travers cette initiative, MaltaPost a contribué à l'effort déployé par la fondation Inspire pour aider plus d'un millier d'individus souffrant de handicaps variés et sensibiliser la population maltaise, notamment les enfants, aux questions de santé et de handicap.







### MALTE – MaltaPost



Mary Grace Farrugia  
Marketing  
☎ +356 25 96 17 10  
✉ mfarrugia@maltapost.com

### MÉCÉNAT

## Collecte de dons pour les personnes atteintes de maladies graves

*Les employés de MaltaPost ont participé à une campagne nationale de collecte de fonds retransmise à la télévision, afin de soutenir les personnes atteintes d'une maladie grave.*

### ACTION

Les employés de plusieurs départements de MaltaPost ont participé à la campagne nationale de collecte de fonds, organisée annuellement par le Fonds des caisses de bienfaisance de Malte pendant les vacances de Noël. Cette association, créée en 1958, récolte des fonds pour diverses organisations et fondations philanthropiques, et pour des particuliers.

Chaque année, au lendemain de Noël, elle organise l'événement télévisé Istrina afin de collecter des dons pour venir en aide aux personnes atteintes de maladies graves comme le cancer. Cette année, pour la 17<sup>e</sup> édition, le thème de l'événement était : « Foi, espoir et charité ». Des célébrités nationales, ainsi que des membres du gouvernement et des employés des principales entreprises maltaises, sont sollicités pour récolter les dons par voie téléphonique. Cet événement est devenu un symbole national de solidarité. Les employés de MaltaPost ayant participé à l'événement ont récolté un total de 8 000 euros.

### RÉSULTATS

Au total, près de quatre millions d'euros de dons ont été récoltés au cours de l'événement. Les employés de MaltaPost étaient très fiers d'avoir contribué à cette réussite et beaucoup d'entre eux se sont dit prêts à s'engager dans d'autres initiatives solidaires.





MALTE – MaltaPost



Stefania Camilleri  
Ressources humaines  
☎ +356 25 96 13 05  
✉ scamilleri@maltapost.com

## INTÉGRATION DES JEUNES

# Formation universitaire à la logistique postale

*MaltaPost propose un cursus sur la logistique postale afin de former et de préparer de jeunes étudiants à une carrière au sein du secteur postal.*

### ACTION

MaltaPost, en partenariat avec la faculté des Arts, des Sciences et des Technologies de Malte a mis en place une offre de formation sur les services postaux. Cette formation est une véritable opportunité pour les étudiants qui désirent se former à la logistique postale et se diriger vers une carrière prometteuse au sein de MaltaPost.

Ce cursus en un an donne l'occasion aux étudiants de se familiariser avec tous les aspects des services postaux. Des séances pratiques « sur le terrain » sont proposées, en alternance avec une formation universitaire permettant aux candidats de développer les compétences et les connaissances nécessaires pour réussir leur carrière au sein du secteur postal. La formation vise à expliquer les objectifs et activités d'un opérateur postal au niveau mondial et les défis auxquels il doit faire face. Elle fournit également des connaissances techniques sur le processus de livraison du courrier, sur les règles et procédures postales et sur l'organisation de travail sécurisée et efficace au sein d'une équipe.

### RÉSULTATS

Cette offre de formation délivre aux étudiants les connaissances nécessaires pour réaliser une brillante carrière au sein de MaltaPost. En plus de contribuer à la formation des jeunes talents de demain, l'initiative a aussi pour effet d'améliorer la qualité de service, ainsi que la réputation de l'entreprise en tant qu'employeur de premier choix.



### MCAST Diploma in Postal Services



## PORTUGAL – CTT



Luís Paulo  
 Environnement et Développement durable  
 ☎ +35 121 047 1069  
 ✉ [luis.f.paulo@ctt.pt](mailto:luis.f.paulo@ctt.pt)

### INTÉGRATION DES JEUNES

## Programme de parrainage de jeunes en difficulté

*CTT a mis en place un programme de parrainage, à travers lequel ses employés peuvent s'investir bénévolement pour accompagner un adolescent en difficulté scolaire et issu d'un milieu défavorisé.*

### ACTION

En 2014, CTT a démarré un partenariat avec l'association EPIS (Entrepreneurs pour l'inclusion sociale) qui œuvre pour soutenir et accompagner des adolescents ayant des difficultés scolaires. Ces étudiants, âgés de 13 à 18 ans, sont majoritairement issus de familles de quartiers défavorisés. CTT a sélectionné dix des trente employés qui s'étaient portés volontaires pour parrainer les adolescents sur une période de trois ans. Le parrain devra créer une relation particulière avec son filleul afin de le guider dans sa vie professionnelle et personnelle, ce qui requiert un investissement personnel important. Un des enjeux est de faire comprendre aux adolescents l'importance de se fixer des objectifs, d'obtenir des résultats et d'envisager la possibilité d'un parcours réussi sur le plan professionnel comme personnel. Au-delà d'améliorer leurs résultats scolaires, l'objectif de ce projet est d'accompagner les jeunes dans l'élaboration d'un projet de vie.

CTT gère l'ensemble du projet et le finance directement à hauteur de 13 000 euros par an. La poste portugaise organise également des événements pour promouvoir le partage de groupe. Chaque tuteur réalise environ 150 heures supplémentaires par an, ce qui représente en moyenne un après-midi par semaine.

### RÉSULTATS

Le projet, lancé depuis deux ans, recueille un taux de satisfaction élevé de la part des parrains, des adolescents, des familles et des enseignants. À la fin de la première année, les résultats scolaires des jeunes avaient progressé de façon significative, avec une amélioration des notes pour neuf élèves sur dix et une baisse des mauvais résultats de 70 %. L'événement a par ailleurs été relayé dans les médias, ce qui a eu des répercussions positives sur l'image de CTT.





### ROYAUME-UNI – Royal Mail



Gary Grange  
Investissement citoyen  
☎ +44 7711 095 410  
✉ gary.grange@royalmail.com

### SERVICES DE PROXIMITÉ

## Missing People, un dispositif d'alerte pour les personnes disparues

*Royal Mail a conclu un partenariat stratégique avec l'association Missing People et l'Agence nationale contre le crime organisé afin de contribuer aux actions de recherche des personnes portées disparues.*

### ACTION

En 2013, une institutrice de maternelle avait sollicité l'aide de Vincent Micallef, un postier, pour retrouver un enfant disparu. À la suite de cet événement, Royal Mail a décidé de mobiliser son large réseau de postiers pour soutenir l'association caritative Missing People.

Lorsque la ligne téléphonique de Missing People reçoit une alerte de disparition, Royal Mail en est informé et la diffuse à ses 140 000 employés via ses réseaux internes. Ce procédé permet de transmettre rapidement les alertes de disparition aux employés présents sur le terrain, afin qu'ils diffusent à leur tour l'information pendant leur tournée. Un système disponible 7j/7 et 24h/24 permet d'envoyer des messages ciblés vers les zones géographiques pertinentes en fonction de la situation.

En outre, Royal Mail a mis en place une adresse postale gratuite et anonyme, appelée « Freepost Missing People », permettant aux personnes « disparues » d'envoyer un message à leur famille sans que l'on retrouve leur trace, notamment en cas de fugue. La poste britannique a également créé le système d'alerte haute priorité Child Rescue, qui permet de donner l'alerte lorsqu'un danger imminent menace un enfant.

### RÉSULTATS

Depuis le lancement du partenariat, 72 alertes ont été transmises via le réseau de Royal Mail, parmi lesquelles une alerte prioritaire Child Rescue. Sur les 72 personnes portées disparues, cinquante ont finalement été retrouvées saines et sauvées, grâce notamment au soutien de la poste britannique.







## SLOVÉNIE – Pošta Slovenije

**POŠTA SLOVENIJE**

Marjan Osvald  
Affaires internationales  
☎ +386 2449 2221  
✉ marjan.osvald@posta.si

### SERVICES DE PROXIMITÉ

## FLAPAX, l'accélérateur européen de communautés intelligentes

*Pošta Slovenije a participé au lancement de FLAPAX, une plateforme numérique innovante créée pour identifier les besoins des communautés locales et développer des solutions avec elles.*

### ACTION

La poste slovène, en collaboration avec plusieurs grandes entreprises nationales, chercheurs et représentants du gouvernement et de la société civile, a participé au lancement de FLAPAX, l'accélérateur européen de communautés intelligentes. FLAPAX est la première plateforme digitale de ce genre créée dans cette région d'Europe. Elle utilise la digitalisation pour faciliter et accélérer la coopération entre les différentes communautés. Son objectif est d'identifier les besoins des communautés et de débloquer le potentiel économique des solutions numériques innovantes. Elle garantit notamment un soutien financier stable et le développement d'une infrastructure technologique et d'information (TI) régionale.

L'initiative est soutenue par la Commission européenne qui voit en FLAPAX un outil innovant capable de stimuler à la fois les investissements et la compétitivité au sein de la région. La mise en commun de l'expertise, des connaissances et de nouvelles solutions pourrait permettre d'une part un accès simplifié aux instruments financiers pour les projets innovants, et d'autre part le développement de solutions concrètes. Selon Boris Novak, CEO de Pošta Slovenije, FLAPAX représente une fabuleuse opportunité de développer rapidement de nouveaux services en adéquation avec les besoins des clients.

### RÉSULTATS

Pour l'instant, la plateforme est opérationnelle dans les régions des Alpes, du Danube, de la Méditerranée et des Balkans. Elle a été adaptée en fonction des caractéristiques spécifiques de ces régions. L'infrastructure régionale TI a été édifée dans le but d'étendre la numérisation à travers la Slovénie. A terme, l'objectif est d'accélérer le développement de la plateforme afin de servir plus de 200 millions de citoyens européens.





## SUISSE – Swiss Post



Pierre Marville  
 Formation professionnelle  
 ☎ +41 583 866 230  
 ✉ pierre.marville@swisspost.ch

### INTÉGRATION DES JEUNES

## Intégrer le monde du travail avec la semaine d'intégration JumpIn

*Depuis plus de dix ans, la semaine d'intégration « JumpIn » familiarise les nouveaux apprentis de Swiss Post avec le secteur postal.*

### ACTION

Chaque année, la poste suisse forme plus de 2 000 apprentis à près de quinze métiers différents, ce qui en fait l'une des entreprises suisses les plus investies en matière de formation. La semaine d'intégration représente l'un des points clés du programme.

L'une des caractéristiques principales de la démarche d'intégration est le mélange volontaire d'apprentis issus de différentes formations, de la logistique aux services bancaires. Ainsi, ils découvrent conjointement ce que signifie être apprenti chez Swiss Post, avant d'être confrontés à leur nouvel environnement de travail. L'organigramme de l'opérateur, les droits et les obligations des apprentis, les consignes à respecter en matière de relation avec les clients ou encore la méthode la plus rapide pour nouer une cravate sont autant d'exemples illustrant les nombreux thèmes abordés pendant la semaine.

Afin d'améliorer les compétences sociales des futurs apprentis, en particulier leur savoir-être en équipe et leur aptitude à travailler de façon autonome, des jeux sont organisés, comme par exemple, des courses de sacs postaux. Cela encourage notamment les participants à créer des liens avec leurs futurs collaborateurs.

### RÉSULTATS

Les apprentis vivent cinq jours de formation intenses. À la suite de la semaine d'intégration, ils seront prêts à aborder la phase pratique du programme. Ils pourront alors mieux comprendre leur rôle au sein de l'entreprise et trouver des réponses à leurs nombreuses questions. Ils auront alors hâte de commencer leur carrière.



Education

Droits de l'Homme

Lutte contre l'exclusion

Ancrage territorial

Mécénat

Solidarité

Citoyenneté

Intégration des jeunes





*environnement*

---







### ALLEMAGNE – Deutsche Post DHL Group

#### Deutsche Post DHL Group

Christian Steinborn  
Marketing, Ventes & Développement commercial  
☎ +49 241 9900 2300  
✉ christian.steinborn@streetscooter.eu

#### ECO-CONCEPTION

## Repenser la mobilité durable avec le StreetScooter

*Deutsche Post DHL Group, en collaboration avec StreetScooter GmbH, a développé un véhicule électrique spécialement conçu pour la livraison du dernier kilomètre.*

#### ACTION

Le StreetScooter représente une contribution importante de la poste allemande au programme de protection du climat GoGreen. Sa conception résulte de l'alliance de l'expertise d'une grande université et de l'expérience industrielle de Deutsche Post DHL. Le processus de développement, initié en 2010, s'est terminé en février 2014 lorsque cinquante véhicules ont été introduits sur le terrain pour assurer le dernier kilomètre de livraison. À l'heure actuelle, 600 véhicules sillonnent le pays.

Le StreetScooter est un prototype unique de véhicule neutre en carbone, optimisé pour le dernier kilomètre de livraison. Le véhicule a été spécialement conçu pour compenser l'absence d'une offre diversifiée sur le marché de la mobilité électrique, et offrir une technologie innovante répondant aux besoins de l'activité de livraison du dernier kilomètre, à un prix abordable. Les employés de DPDHL ont participé à la phase de conception du véhicule. Ainsi, ses caractéristiques techniques ont été pensées pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, tout en diminuant les frais liés à sa maintenance. Sa structure est entièrement modulable et peut être reconfigurée si son utilisation future le requiert. Son ergonomie a également été imaginée pour apporter un confort optimal aux livreurs de la poste allemande.

#### RÉSULTATS

En plus de son impact moindre sur l'environnement, le StreetScooter contribue aussi à améliorer les conditions de travail des employés du groupe. L'ergonomie optimisée du véhicule augmente leur productivité et réduit les risques de fatigue musculaire et de stress. En outre, c'est la première fois qu'un opérateur postal lance sa propre production de véhicules, se rendant indépendant des fournisseurs automobiles.



ECO-CONCEPTION

## Initiative « Vienne verte »



**AUTRICHE – Österreichische Post AG**



Daniel-Sebastian Mühlbach  
 Responsabilité Sociale d'Entreprise  
 ☎ +43 664 624 7565  
 ✉ daniel-sebastian.muehlbach@post.at

*Österreichische Post propose un service de distribution de courrier totalement neutre en carbone dans toute l'agglomération de Vienne.*

### ACTION

Le programme CO<sub>2</sub> NEUTRAL DELIVERY (« Livraison neutre en CO<sub>2</sub> ») a nécessité un large éventail de mesures. Österreichische Post a notamment mis en œuvre des actions allant de l'amélioration de l'efficacité énergétique de ses bâtiments à l'utilisation d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable, en passant par l'expansion de sa flotte de véhicules électriques. La poste autrichienne a également installé des panneaux photovoltaïques, afin de produire sa propre « électricité verte ».

L'initiative « Vienne verte » prévoit aussi des mesures en faveur de la mobilité durable. D'ici fin 2016, la distribution de lettres et de publipostages aux particuliers dans la région de Vienne s'effectuera de bout en bout en véhicule électrique ou à pied. Cet objectif a déjà été atteint en 2014 dans quatorze quartiers de Vienne.

Le programme de financement « klima:aktivmobil » subventionné par le ministère fédéral de l'Agriculture, des Forêts, de l'Environnement et de la Gestion de l'Eau et le Fonds pour le Climat et l'Énergie atteste du soutien apporté à la poste autrichienne par le gouvernement fédéral.

### RÉSULTATS

Dans le cadre du projet « Model Region e-Mobility Post » (« Une région modèle pour la mobilité électrique postale »), Österreichische Post a investi dans plus d'un millier de véhicules électriques de livraison (voitures, mobylettes et bicyclettes), utilisant l'énergie provenant de ses deux installations photovoltaïques. L'ensemble des mesures ont permis une réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, de particules fines et de protoxyde d'azote.





## ECONOMIE CIRCULAIRE



## FINLANDE – Posti

Hannele Parkkinen  
 Responsabilité Sociale d'Entreprise  
 ☎ +358 452 662 060  
 ✉ hannele.parkkinen@posti.com

## Un nouveau modèle de recyclage pour les tenues postales

*Posti a adopté, en partenariat avec un fabricant de vêtements, un nouveau modèle de recyclage des tenues postales.*

### ACTION

En raison des conditions climatiques très rudes en Finlande, le développement et la fabrication des tenues postales constituent un véritable défi pour Posti, qui veille à fournir à ses quelques 17 000 employés des vêtements adéquats.

Au printemps 2016, la poste finlandaise a adopté un nouveau modèle de recyclage de ses vêtements, en particulier les vestes et les pantalons de protection, les manteaux d'hiver et les vêtements réfléchissants des livreurs. Dans un premier temps, tous les vêtements usés sont envoyés au centre de recyclage de Posti, où ils sont rassemblés par lots avant d'être triés. Les vêtements qui peuvent être réutilisés sont renvoyés dans l'atelier du fournisseur, où ils sont lavés et réparés. Une étiquette leur est ensuite apposée lorsqu'ils sont prêts à être retournés aux employés de Posti.

Le reste des vêtements (ceux ayant perdu leurs propriétés thermiques et de protection) fait l'objet de donations à des organisations caritatives. En 2015, plus de 2 600 kg de dons de vêtements à l'effigie de la marque Posti ont été donnés. Seuls les produits complètement inutilisables sont envoyés pour être détruits.

### RÉSULTATS

Le nouveau modèle de recyclage a été salué pour sa rapidité de mise en œuvre et son adéquation avec les objectifs environnementaux de Posti. Par ailleurs, l'initiative a permis à la poste finlandaise de réaliser des économies substantielles, dans la mesure où le fabricant de vêtements donne une contribution à Posti pour le rachat des vêtements usagés.







FRANCE – Le Groupe La Poste



Christine Bargain  
 Responsabilité Sociale d'Entreprise  
 ☎ +33 1 55 44 24 24  
 ✉ christine.bargain@laposte.fr

## LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

## Programme « CLIMAT+ Territoires »

*Le Groupe La Poste se mobilise contre le changement climatique en expérimentant de nouveaux modèles de gestion des forêts dans le Massif Central.*

**ACTION**

Dans le cadre du programme « CLIMAT+ Territoires » lancé en janvier 2015, le Groupe La Poste apporte un soutien financier aux propriétaires forestiers souhaitant s'engager dans un mode de gestion plus durable.

Ce programme, piloté par le GIP Massif central (Groupement d'Intérêt Public Interrégional), est destiné à servir de base d'expérimentation de nouveaux modèles de gestion prenant en compte les dimensions environnementale, économique et sociétale. Grâce au soutien de La Poste, les premiers travaux ont débuté durant l'automne 2015 dans le Puy-de-Dôme pour développer des pratiques plus adaptées au rôle de puits de carbone forestiers, en Haute-Vienne pour préserver la biodiversité et améliorer la séquestration carbone, en Lozère pour mettre en place une sylviculture et favoriser le reboisement et en Ardèche pour la protection des pins de Salzman.

A terme, l'objectif est de construire un référentiel national et de mettre en place une certification de la qualité environnementale des projets forestiers donnant droit à des crédits carbone. Cette démarche vise également la création d'emplois locaux pour redynamiser les territoires ruraux.

**RÉSULTATS**

Depuis le lancement du programme, plus de 70 hectares de forêt ont bénéficié du soutien de La Poste, qui affirme ainsi son engagement dans l'aménagement du territoire et la lutte contre le changement climatique. Les résultats positifs des expérimentations favorisent l'investissement des propriétaires forestiers dans une démarche de gestion plus durable.





## FRANCE – Le Groupe La Poste



Christine Bargain  
 Responsabilité Sociale d'Entreprise  
 ☎ +33 1 55 44 24 24  
 ✉ christine.bargain@laposte.fr

### TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

## Approvisionnement en électricité 100 % d'origine renouvelable

*Le Groupe La Poste fait un pas de plus pour réduire son empreinte carbone en approvisionnant l'ensemble des sites gérés par sa filiale foncière Poste Immo en électricité d'origine 100 % renouvelable.*

### ACTION

A l'occasion de la COP21, le Groupe La Poste s'est fixé des objectifs ambitieux pour se positionner comme un acteur exemplaire et moteur de la transition énergétique, à travers notamment des mesures de réduction et de compensation de ses émissions de CO<sub>2</sub>.

Quelques mois après le lancement de son plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », le Groupe a déjà atteint l'un de ses objectifs. En effet, depuis mai 2016, l'intégralité du parc immobilier géré par sa filiale foncière Poste Immo, soit environ 12 000 sites, est approvisionnée en électricité d'origine 100 % renouvelable. Cela fait suite à une série de consultations tenues entre octobre 2015 et février 2016 afin de repenser la stratégie énergétique du groupe et de ses filiales.

Le processus consultatif s'est achevé par la renégociation des contrats de fourniture via une mise en concurrence des prestataires et l'attribution du marché à trois fournisseurs : Direct Energie, ENGIE et EDF. Ces derniers devront fournir une électricité d'origine 100 % renouvelable et attester de sa provenance à travers le système des garanties d'origine.

### RÉSULTATS

L'initiative a pour effet direct une réduction par dix des émissions de CO<sub>2</sub> concernées, et l'alimentation en électricité d'origine renouvelable d'une des plus grandes flottes d'entreprise de véhicules électriques, constituée de plus de 28 500 véhicules. En outre, la renégociation des contrats permettra d'alléger le surcoût de l'opération, avec une économie globale allant jusqu'à sept millions d'euros par an, illustrant ainsi la possibilité d'allier performance économique et engagement environnemental.



## SENSIBILISATION ENVIRONNEMENTALE



## ITALIE – Poste Italiane

Carmine Tolino  
Santé, Sécurité et Environnement de travail - Groupe  
☎ +39 06 5958 4017  
✉ ta\_mobilitymanageroffice@posteitaliane.it

## La campagne de promotion de l'autopartage #iovadoincarsaring

*Poste Italiane a mené une campagne de promotion intitulée « #iovadoincarsaring » (#jerouleenvoiturepartagée) afin de contribuer à la diffusion d'une culture du transport urbain partagé auprès de ses employés.*

### ACTION

Dans le cadre de sa politique de gestion de la mobilité, Poste Italiane développe constamment des solutions innovantes de soutien et de promotion des nouvelles formes de mobilité urbaine collective, en alternative à la voiture privée.

Ainsi, à travers sa campagne #iovadoincarsaring, Poste Italiane souhaitait promouvoir l'autopartage (ou partage de voiture) comme moyen de transport privilégié auprès de ses employés. Les premiers 2 800 employés participant à l'initiative via les réseaux sociaux se voyaient offrir un coupon d'une heure, valable pour l'utilisation d'une voiture partagée dans les villes de Turin, Milan, Florence et Rome.

L'objectif était d'encourager les employés à reconsidérer les options de transport disponibles, en les invitant à réfléchir aux avantages et inconvénients des différents modes, le partage de voiture apparaissant souvent comme le plus rapide et économique, tout en permettant de limiter les émissions de CO<sub>2</sub>.

### RÉSULTATS

L'ensemble des actions mises en œuvre par Poste Italiane ont permis une réduction de ses émissions de CO<sub>2</sub> de 7 370 tonnes en 2015, dont 803 tonnes grâce à l'initiative de partage de voiture.







### KAZAKHSTAN – Kazpost



Ainura Amangaliyeva  
 Relations externes  
 ☎ +7 717 261 1699  
 ✉ ainura.amangalieva@kazpost.kz

### TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

## Programme pour la préservation du climat et l'efficacité énergétique

*Dans le cadre de sa politique environnementale, Kazpost met en œuvre des mesures visant à réduire ses émissions de polluants et sa consommation d'énergie.*

### ACTION

En 2015, Kazpost a mené de nombreuses actions pour réduire considérablement ses émissions de polluants. Des efforts importants ont été réalisés en matière d'assainissement des bureaux de poste, avec en particulier l'installation de chauffage au gaz. La même année, 320 véhicules de la flotte de Kazpost ont été convertis au gaz naturel. Le projet devrait réduire les coûts de fonctionnement liés à la maintenance des véhicules, mais également le taux d'émissions polluantes rejetées dans l'atmosphère. L'entreprise s'est également engagée à suivre un plan environnemental pour la période 2016-2020. Celui-ci prévoit notamment une transition progressive vers un approvisionnement en énergie renouvelable et d'autres mesures de protection de la qualité de l'air et d'optimisation de la gestion des déchets.

Par ailleurs, une série d'initiatives a été mise en place dans le cadre du « Programme 2014-2020 pour l'efficacité énergétique de Kazpost JSC ». Les locaux de la poste kazakhe ont progressivement été modernisés, insonorisés et équipés de systèmes d'éclairage LED et de systèmes de contrôle de chauffage. Des bâtiments modulables – les « Mobile Post Office Centres » (MPOC) -, utilisant des matériaux modernes et des technologies peu gourmandes en énergie, ont été installés dans les filiales régionales.

### RÉSULTATS

Depuis le début du projet, le volume d'émissions polluantes a été réduit de 9,5 % (de 963 tonnes en 2013 à 871 tonnes en 2015) et la consommation d'électricité a diminué de 140 MW.



**SENSIBILISATION ENVIRONNEMENTALE**

## Encourager la mobilité durable des employés



**LUXEMBOURG – POST Luxembourg**



Pascale Loewen  
 Ressources Humaines  
 ☎ +352 4765 4220  
 ✉ pascale.loewen@post.lu

*POST Luxembourg encourage ses collaborateurs à utiliser les transports publics pour se rendre sur leur lieu de travail ainsi que dans leurs déplacements privés.*

**ACTION**

L'initiative « mPass », lancée par l'organisme public « Verkéiersverbond », vise à encourager l'utilisation des transports publics par les chefs d'entreprise et les employés. Les abonnements, développés spécifiquement pour les entreprises et proposés à un prix avantageux, offrent un accès illimité à la totalité du réseau de transport public national.

Depuis 2014, POST Luxembourg propose à ses collaborateurs de bénéficier du mPass, à un prix très abordable. En effet, la poste luxembourgeoise subventionne une partie du prix de l'abonnement en le mettant à disposition de ses collaborateurs avec une réduction de 70 %. L'objectif de cette initiative est de leur offrir une incitation à changer leurs habitudes de déplacements du domicile vers le lieu de travail et à privilégier des modes de déplacement durables tels que le bus ou le train.

En combinant le financement du mPass à une campagne de communication interne et des sessions d'inscription régulières, POST Luxembourg est devenu l'employeur luxembourgeois avec le plus grand nombre d'employés abonnés au mPass.

**RÉSULTATS**

Avec déjà plus de 1 400 abonnements actifs, un taux de renouvellement annuel de l'abonnement proche de 100 % et une croissance annuelle à deux chiffres du nombre de mPass distribués à ses collaborateurs, le succès de l'initiative est indéniable. Elle contribue à l'atteinte des ambitions de réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise, dans le respect de ses valeurs.





### PAYS-BAS – PostNL



Marius de Been  
Reporting financier et extra-financier  
☎ +316 108 955 82  
✉ marius.de.been@postnl.nl

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

# Des panneaux solaires pour les centres de tri et de distribution

*PostNL fait un pas de plus vers ses objectifs de développement durable en installant des panneaux solaires sur les toits de ses centres de tri et de distribution.*

### ACTION

PostNL est en train de développer son réseau de centre de tri et de distribution à travers les Pays-Bas afin de répondre à l'augmentation des flux de colis issue de la croissance rapide du commerce électronique. Pendant tout le développement de ses centres, la poste néerlandaise a mis un point d'honneur à respecter ses objectifs de développement durable, en particulier ceux liés à l'amélioration de la performance environnementale de son réseau de distribution et à la réduction de son impact sur l'environnement. Dans cette perspective, elle a investi dans des machines de tri à la pointe de la technologie en matière de consommation d'énergie, ainsi que des entrepôts conçus pour une utilisation optimale de la lumière du jour, afin de réduire ses dépenses énergétiques. Au total, les 19 nouveaux centres de tri et de distribution ont été équipés de 20 000 panneaux solaires. Les dernières installations devraient être réalisées d'ici fin 2017. Les panneaux solaires produiront 40 % des besoins énergétiques des sites.

Cette initiative représente un investissement initial de 5,8 millions d'euros, en partie financés par le gouvernement néerlandais, dans le but de soutenir le développement des énergies renouvelables aux Pays-Bas.

### RÉSULTATS

Les panneaux solaires fourniront environ 4,8 millions de kWh par an, soit plus de 40 % des besoins en énergie du réseau de centres. Les économies réalisées annuellement ont été estimées à 560 000 euros, permettant un retour sur investissement à l'issue d'une période de dix ans. Les émissions de CO<sub>2</sub> seront réduites d'environ 1 800 tonnes par an.





LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

## Initiative citoyenne « Un arbre pour la forêt »



PORTUGAL – CTT



Luís Paulo  
 Environnement et Développement durable  
 ☎ +35 121 047 1069  
 ✉ luis.f.paulo@ctt.pt

*CTT a lancé une initiative pionnière et citoyenne pour atténuer les conséquences du changement climatique. Elle vise à mobiliser la population portugaise autour de la reforestation des zones affectées par les feux de forêt.*

### ACTION

CTT et l'ONG portugaise Quercus ont allié leurs forces pour développer l'initiative écologique et citoyenne, « Un arbre pour la forêt ». L'association contribue activement à la reforestation des zones affectées par les feux de forêt, soit environ 100 000 hectares par an en moyenne au Portugal, avec des espèces plus résistantes aux incendies.

Au cours de l'été 2015, pour la deuxième année consécutive, de petits arbres en carton ont été mis en vente dans 210 bureaux de poste, soit 1/3 du réseau total de CTT. L'achat d'un arbre en carton permettait de parrainer un véritable arbre. Les parrains avaient la possibilité de visualiser l'endroit où l'arbre parrainé serait planté, au moyen d'un QR code. Il était également possible de recevoir des photos et des actualités des zones replantées et de suivre l'évolution des forêts jusqu'à cinq ans après.

Les deux plantations, créées dans des parcs naturels en partenariat avec l'Agence environnementale nationale et les conseils municipaux des communautés locales, comptent désormais 6 214 arbres de 28 espèces différentes, qui ont été plantés avec l'aide de bénévoles de CTT et d'autres citoyens.

### RÉSULTATS

Le programme « Un arbre pour la forêt » a été récompensé en 2015 par la distinction la plus prestigieuse, le Green Project Awards, dans la catégorie « Démarche de mobilisation ». On estime à quatre millions le nombre de citoyens qui ont été informés de cette campagne de sensibilisation diffusée dans la presse, à la télévision et sur les réseaux sociaux. Les sondages affichent 95 % de soutien de la part des clients et des employés.





### ROUMANIE – Poșta Română



Mihaela Trifescu  
Coopération internationale  
☎ +40 21 200 92 15  
✉ mihaela.trifescu@postea-romana.ro

### SENSIBILISATION ENVIRONNEMENTALE

## Campagne de sensibilisation « Bike2Work »

*Poșta Română a rejoint une campagne de promotion du vélo comme moyen de transport privilégié pour les trajets domicile-lieu de travail.*

#### ACTION

La poste roumaine a participé à un projet appelé « Bike2Work » en collaboration avec l'association GreenRevolution. Le projet a pris la forme d'une campagne invitant les employés à privilégier le vélo pour se rendre sur leur lieu de travail. La campagne s'est déroulée du 18 mai au 28 juin 2015. Poșta Română a souhaité développer chez ses employés une attitude positive à l'égard de ce moyen de transport. Ainsi, l'initiative s'adressait principalement aux employés désirant adopter un mode de vie plus sain, et à ceux qui sont préoccupés par la cause environnementale.

Les employés de Poșta Română participant au programme ont été suivis via une application mobile. À la fin de la campagne, des prix ont été attribués aux employés les plus impliqués dans les catégories allant du cycliste le plus sportif à la meilleure équipe, en passant par l'entreprise la plus engagée en faveur du vélo. Cette initiative s'inscrit dans la lignée des objectifs de réduction de la pollution de la ville de Bucarest, de limitation de l'impact des activités humaines sur l'environnement et d'amélioration de la qualité de vie dans les zones urbaines.

#### RÉSULTATS

La campagne a réussi à mobiliser fortement les employés, qui se sont révélés prompts à encourager l'utilisation du vélo comme mode de transport et à contribuer individuellement à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.



Mobilité durable  
Transition énergétique  
Economie circulaire  
Consommation responsable  
Ecoconception  
Neutralité carbone  
Biodiversité  
Energies renouvelables  
Eco-conduite  
Solidarité climatique



## Remerciements à :

*Athina Georgiou, Margaux Meidinger, Marjolaine Pécheux, Cynthia Wee , à l'équipe de l'Agence Nationale de Communication Interne du Groupe La Poste et à tous les membres qui ont contribué à la brochure.*



### **Association 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.







**Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL**  
**[www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)**  
**#PostEurop**



ANCI - 2016-0056 - NE (67) - Août 2016  
© Crédits photos Fotolia.  
Imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement.