

PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec le secteur postal

ÉTÉ 2017



DANS CE NUMÉRO

- > Coup d'œil sur
Posta Romana (p. 4)
- > TVA et commerce
électronique : nouvelles
règles (p. 8)
- > "Enseigner et entraîner"
avec le Forum Réseau des
bureaux de poste (p. 18)
- > Formation sur les médias
numériques (p. 24)

CONTENU

03 ÉDITORIAL

04 L'ASSOCIATION

- Coup d'œil sur Posta Romana
- Un aperçu du Big Data

08 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Nouvelles règles en matière de TVA sur le marché du commerce électronique : la proposition de l'Union européenne
- Plénière du CAE et réunion du Groupe de Travail Directive postale
- Intensification des activités de la campagne de commerce électronique
- Nouvelle structure du CAU et groupe improvisé pour la Caisse de pensions de l'UPU

15 ÉVÉNEMENTS

16 OPÉRATIONS

- Les clients exigent une qualité de bout en bout
- Séminaire et réunion du Forum de Rémunération à Prague
- Enseigner et entraîner : la nouvelle approche du Forum Réseau des bureaux de poste
- Réunion du Comité directeur du CAO

20 MARCHÉ

- Nous revoilà ! Le concours EUROPA est de retour
- Réunion du Comité directeur du Groupe de Travail Timbres et Philatélie en Croatie
- Conférence World Mail and Express à Paris
- Nouvelles de la campagne Keep Me Posted EU

24 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Formation sur les médias numériques « Tout ce que vous devez savoir sur les médias sociaux »

25 SÉCURITÉ ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

- Les grands défis à l'horizon 2020 pour les postes et les douanes

26 COMMUNICATIONS

- Ateliers Twitter de plaidoyer auprès de l'UE

27 PROJETS EUROPÉENS

- Programme Erasmus+
- Le Projet SAFEPOST

Rédigé, édité et produit par PostEurop

Rédaction et compilation des contributions : Cynthia Wee-Neumann

Révision et traduction : Maïté Graisse

Contributions : Waqas Ahsen, Antonio Amaral, Simona Bratuša, Markéta Černoušková, André Fejo, Nathalie Ganzel, GPlus, Marko Grden, Marigona Isufi, Jürgen Lohmeyer, Maire Lodi, Antonis Markadjis, Margaux Meidinger, Bruno Sattler, Carlo Sauve, Antonino Scribellito, Michele Siconolfi, Aimé Theubet

Crédits photo : PostNL (cover)

© PostEurop 2017

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

Info et abonnement sur : www.posteurop.org/subscribe

ÉDITORIAL



**Chers Membres,
Chers Collègues,**

Plus tôt cette année, André et moi avons eu l'occasion de proposer à certains de nos Membres une formation en médias sociaux organisée par le Cercle Activités de RSE. Les travaux de préparation pour cette formation de deux jours nous ont permis de passer en revue ce que nous avons réalisé jusqu'à présent.

Les résultats que nous voyons sur les médias sociaux de PostEurop sont bons et s'intègrent dans notre stratégie globale de communication. Nous avons renforcé notre présence et fait entendre nos messages.

Nos campagnes de communication s'appuient sur des grandes plateformes de médias sociaux telles que Twitter, Facebook et YouTube. Nous nous réjouissons du début imminent de l'aventure Instagram sur les timbres EUROPA.

L'atelier a été un succès et nous aussi, nous en avons appris davantage sur les réalisations de nos Membres en matière de médias sociaux. Nous espérons voir plus de formations de ce genre et d'échanges entre pairs sur la Communication.

Outre les réseaux sociaux, nous restons concentrés sur nos principaux outils de communication et c'est avec plaisir que nous vous présentons ce numéro d'été de PostEuropNEWS. Vous y trouverez de nombreux articles intéressants sur les activités récentes et les prochaines dates importantes.

Nous espérons que vous apprécierez ce numéro de PostEuropNEWS et vous souhaitons une excellente lecture.

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

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

L'ASSOCIATION

Coup d'œil sur Posta Romana

Entretien exclusif avec Andrei Stanescu, PDG de Romanian Post.

L'Assemblée plénière de PostEurop qui aura lieu du 27 au 29 septembre 2017 à Bucarest, en Roumanie, est organisée par Posta Romana. Dans un entretien avec Andrei Stanescu, PDG de Posta Romana, PostEurop a eu l'occasion d'en savoir plus sur les développements récents au sein de l'entreprise.

PostEurop tient à vous remercier sincèrement d'organiser la prochaine Assemblée plénière. Que souhaitez-vous dire à nos lecteurs à propos de Bucarest et pourquoi Posta Romana accueille-t-elle cet événement ?

Bucarest, la capitale de la Roumanie, est documentée depuis le XV^e siècle et elle s'est développée et a été modernisée à la fin du XIX^e siècle. Pendant l'entre-deux-guerres, elle était surnommée le « Petit Paris » pour son atmosphère, son architecture et sa vie bohème qui rappellent la capitale française, le « Grand » Paris. L'organisation de l'Assemblée plénière par la Poste roumaine permettra de promouvoir davantage la coopération avec les opérateurs postaux européens et les institutions européennes, ce qui encouragera de nouveaux partenariats et donc un meilleur échange de savoir-faire et de nouvelles solutions innovantes pour relever les défis actuels du secteur postal.

Quelles sont vos attentes pour cette Assemblée plénière ?

Je pense que l'organisation de l'Assemblée plénière de PostEurop à Bucarest garantira une participation proactive de la Poste roumaine. Le contact direct avec d'autres Membres de PostEurop facilitera les possibilités de partenariats multilatéraux régionaux grâce à un engagement stratégique et l'amélioration des relations existantes. Ainsi, des projets européens peuvent être développés ou poursuivis dans des projets internationaux de grande échelle tels que SAFEPOST, le système de déclaration en douane (CDS), Interconnect ou les nouveaux projets de commerce électronique, en phase avec la Stratégie postale de l'UPU élaborée à Istanbul.

Pour les opérateurs postaux, les mégadonnées sont un instrument d'expérimentation et d'innovation permettant de surveiller en permanence l'impact de l'investissement sur la qualité du développement de son propre trafic postal. Elles peuvent également être utilisées comme système d'avertissement économique, estimation des évolutions et des tendances futures, soutien physique et/ou traitement de données pour des tiers.

Pourriez-vous nous en dire davantage sur les activités de la Poste roumaine ? Quels sont ses principaux atouts ? Comment envisagez-vous l'avenir de l'entreprise ?

La Poste roumaine est active dans le domaine des postes et communications, l'objet principal de notre activité étant la gestion, le développement et le déploiement de services postaux, ainsi que la collaboration avec des organisations internationales similaires en matière de prestations de ces services au niveau transfrontalier. C'est l'opérateur national désigné, dans le domaine des services postaux, comme unique prestataire du service universel partout en Roumanie, à des prix abordables pour tous les utilisateurs et fondé sur des normes de qualité élevées.

La Poste roumaine possède de nombreux points forts, notamment la vaste gamme de produits et de services offerts, les contrats B2B qui représentent 70 % du chiffre d'affaires, le portefeuille d'entreprises clientes, d'entités publiques, d'intégrateurs, de clients stratégiques internationaux et de grandes entreprises nationales. L'avenir de l'entreprise est très prometteur grâce au potentiel élevé du réseau national de distribution, à la croissance attendue du portefeuille de produits et de services et à l'automatisation des processus opérationnels. En outre, nous avons également développé des produits non postaux (principalement dans le domaine des activités bancaires et financières et dans le secteur de l'assurance) et optimisé les coûts grâce à l'amélioration des modèles d'entreprise.



À PROPOS D'ANDREI STANESCU

Andrei Stanescu est le Directeur général de CN Posta Romana SA, opérateur national dans le domaine des services postaux, détenu par l'État roumain depuis janvier 2017. Avant sa fonction actuelle, il a occupé les postes suivants, notamment :

- **Février 2013 - janvier 2017** : Directeur exécutif au sein de la Division juridique, contrôle et ressources humaines chez CN Posta Romana SA.
- **Décembre 2012 - février 2013** : Conseiller personnel auprès du ministre des Fonds européens, où il a coordonné et surveillé les structures au sein d'autres institutions des autorités de gestion et organismes intermédiaires.
- **Mai 2012 - décembre 2012** : Conseiller personnel du vice-Premier ministre et du ministre des Finances publiques. Il a suivi l'exécution des obligations de la Roumanie conformément aux accords conclus avec la Commission européenne, le Fonds monétaire international, la Banque mondiale et d'autres institutions financières internationales.
- **Novembre 2011 - mai 2012** : Conseiller principal - Chef de la structure de sécurité pour le ministère des Affaires européennes, où il a géré et protégé les informations classifiées, et géré le flux d'informations.
- **Avril 2009 - novembre 2011** : Conseiller principal - Service TI et communication du département des Affaires européennes, Secrétariat général du Gouvernement de la Roumanie.
- **1998 - avril 2009** (après avoir été diplômé en économie) : Plusieurs postes de représentant dans différents domaines d'activité, entreprises ou secteurs qui ont largement contribué à l'évolution de sa carrière : développement immobilier, industrie, ventes - PGC, assurance-réassurance.

Quels sont les principaux défis dans les années à venir, pour Posta Romana et pour les autres opérateurs postaux en général ?

Étant donné le déclin de la poste aux lettres traditionnelle, je pense que l'un des principaux défis pour la Poste roumaine ainsi que pour les autres opérateurs postaux désignés sera de réinventer les services postaux afin de maintenir leur utilité dans l'ère numérique actuelle. Un autre défi pour nous sera d'augmenter le nombre de clients internationaux et des services transfrontaliers qui leur sont offerts, et élargir la part de la TI et de la communication aux niveaux des produits, des activités et des services. Le tout en optimisant les coûts et en utilisant des leviers commerciaux pour étendre le réseau postal et améliorer la confiance des clients en Posta Romana.

Le Business Forum nous en apprendra davantage sur le Big Data et comment il peut aider à résoudre les problèmes opérationnels et même générer de nouveaux revenus. Comment Posta Romana tire-t-elle profit des données massives ?

« Big Data » est un terme générique qui désigne une manière différente de recueillir des données d'information provenant de différentes sources (lecteurs de codes-barres, systèmes de suivi track & trace, données client, etc.), aux niveaux national et international, créant ainsi une quantité impressionnante de données à traiter. Pour les opérateurs postaux, les mégadonnées sont un instrument d'expérimentation et d'innovation permettant de surveiller en permanence l'impact de l'investissement sur la qualité du développement de son propre trafic postal. Elles peuvent également être utilisées comme système d'avertissement économique, estimation des évolutions et des tendances futures, soutien physique et/ou traitement de données pour des tiers.

La stratégie de la Poste roumaine sur le Big Data s'inscrit dans le contexte évolutif de l'UPU, pour développer une structure spécifique, tout en améliorant le système d'analyse et de rapport des activités existant, et en créant un nouveau, basé sur les technologies des mégadonnées, qui permettra d'offrir aux clients les meilleures informations sur les services qui leur sont offerts. Je suis convaincu que l'utilisation des technologies du Big Data améliorera la performance et la flexibilité d'une adaptation rapide aux nouvelles exigences de surveillance et de rapport au niveau des opérateurs postaux et de leurs partenaires dans la chaîne de distribution.

Un grand merci à vous de nous avoir donné l'opportunité de faire connaissance avec vous et avec votre entreprise. Nous attendons cet événement en septembre avec impatience et lui souhaitons d'être couronné de succès.

L'ASSOCIATION

Examen du Big Data

Big Data est un terme qui existe depuis un certain temps déjà. Au fil des ans, les données massives restent la force motrice de nombreuses vagues de transformation numérique en cours, notamment l'intelligence artificielle (IA), la science des données et l'Internet des objets (IoT). L'utilisation prolifique des appareils mobiles a intensifié la relation client, tout en nous rapprochant un peu plus d'une vie pleine de services sur mesure et de solutions rapides. Aujourd'hui, nos données - à la fois physiques et numériques, constituent l'un des principaux atouts des opérateurs postaux.

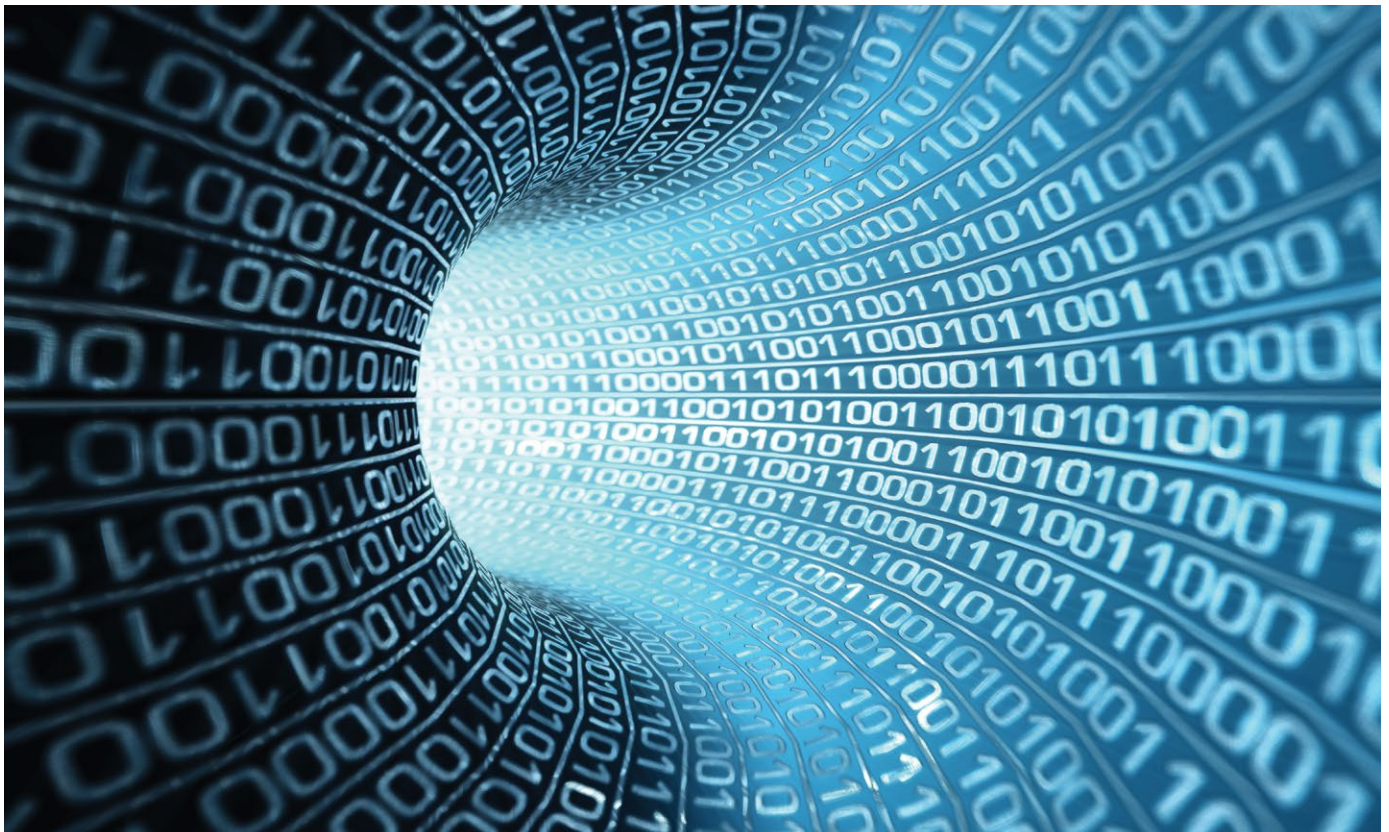
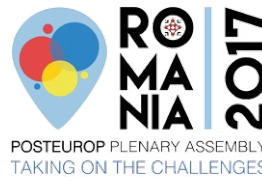
Le Business Forum de PostEurop des 28 et 29 septembre a pour objectif d'examiner où se situe actuellement le secteur postal quand il s'agit d'utiliser le **Big Data pour en faire de véritables créneaux d'activité économique**. Mais les opérateurs postaux sont-ils plus proches de s'occuper du retour sur investissement des mégadonnées ? Comment les opérateurs postaux protègent-ils les données comme nous continuons de maintenir le « facteur de confiance » dans nos

marques ? Comment avons-nous tiré parti des nouvelles technologies pour découvrir toujours d'autres opportunités ?

Nous avons réuni une solide série d'intervenants intéressants pour présenter comment d'autres secteurs ont traité le Big Data et où cela les a menés, en plus de certains des meilleurs cas d'étude postaux qui nous fournissent de nouvelles perspectives.

Faites partie du dialogue, rejoignez-nous cet automne.

Pour en savoir plus sur le Business Forum, veuillez contacter **Cynthia Wee-Neumann** - cynthia.wee@posteurop.org





AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Nouvelles règles en matière de TVA sur le marché du commerce électronique : la proposition de l'Union européenne

Le 1^{er} décembre 2016, la Commission européenne a publié une proposition de modernisation de la TVA dans le cadre du commerce électronique transfrontière B2C.

Les principales dispositions de la proposition sont les suivantes :

- la suppression de l'exonération de TVA en vigueur pour l'importation de petits envois provenant de pays tiers (le seuil dit « de minimis », biens importés d'une valeur en-dessous de 10 ou 22 EUR selon chaque État membre) ;
- l'extension du mini-guichet unique (MOSS)* existant aux ventes à distance de biens provenant de pays tiers ;
- l'introduction d'un régime simplifié pour la déclaration et le paiement globaux de la TVA à l'importation applicable aux importateurs de biens destinés à un consommateur final dans les cas où la TVA n'a pas été acquittée via le système du guichet unique.

Le régime d'importation du mini-guichet unique (MOSS)

Le « régime d'importation » du mini-guichet unique étendu est un nouveau système d'enregistrement unique pour les envois B2C et, incidemment, les envois B2B importés dans l'UE et dont la valeur ne dépasse pas 150 EUR.

* Le mini-guichet unique (MOSS) est un système électronique dans lequel le fournisseur peut déclarer et payer la TVA du pays de destination. Un assujetti qui choisit d'utiliser le MOSS doit s'enregistrer dans l'État membre d'identification. Le MOSS évite donc au fournisseur de s'identifier dans chaque État membre de consommation pour effectuer les étapes requises (déclarations et paiement). Plus en détail, en choisissant le MOSS, l'assujetti transmet les déclarations de TVA par voie électronique et n'effectue de paiement que dans son État membre d'identification, pour les transactions faites aux consommateurs finaux résidents ou domiciliés dans d'autres États membres de consommation.

Un vendeur, qui respecte les critères pertinents, ou un intermédiaire de l'UE en son nom, s'enregistre pour le guichet unique d'importation dans un seul État membre de son choix, c'est-à-dire l'État membre d'identification.

Cet État membre d'identification attribue au vendeur/intermédiaire un numéro d'identification TVA spécial (uniquement valable dans le régime d'importation) ; les frais au moment de la vente en ligne s'appliquent à l'acquéreur ou preneur au taux applicable dans l'État membre où il est établi. La TVA est déclarée et payée chaque trimestre par le vendeur/intermédiaire à l'État membre d'identification qui distribue ensuite les paiements de TVA à chaque État membre de consommation.

Dans les cas où la TVA n'a pas été acquittée via le régime d'importation et pour des biens d'une valeur intrinsèque ne dépassant pas 150 EUR destinés à un consommateur final dans l'UE, la proposition introduit un régime simplifié pour la déclaration et le paiement globaux de la TVA à l'importation par la personne qui présente les biens en douane (généralement les opérateurs postaux ou les services de courrier rapide). Cette personne percevra la TVA du consommateur final en UE. Cette simplification s'applique, à moins que le consommateur final ne choisisse le régime standard. Il faut comprendre que, dans le cadre du régime particulier, seul le taux normal de TVA peut être appliqué : le taux réduit de TVA est applicable uniquement dans le cadre du régime standard.

De plus, tous les colis nécessiteraient le formulaire CN23 en ligne, qui contient plusieurs données telles que la description, la valeur et la catégorie de l'envoi, le taux de TVA applicable, l'identification de l'expéditeur et le destinataire, etc.

Un fardeau pour les opérateurs postaux

Comme souligné dans notre position commune de décembre 2015, PostEurop confirme que les opérateurs postaux saluent les principes de modernisation et de simplification de la perception de la TVA. Cependant, dans sa version actuelle, la proposition risque de créer des complexités et des coûts opérationnels importants pour le secteur postal.

D'une part, la combinaison de la suppression de l'exonération de TVA pour l'importation de petits envois (exonération pour les biens importés de valeur négligeable) provenant de pays tiers en plus de la complexité du fonctionnement du régime d'importation du guichet unique signifie que les opérateurs postaux seront confrontés à une augmentation du nombre de colis à traiter et ce, selon une procédure plus complexe encore que celle actuellement en vigueur. Le secteur postal devra supporter des coûts supplémentaires, bien au-delà du milliard d'euros annuel estimé que le secteur de la livraison, y compris les opérateurs postaux et les autres acteurs clés du marché de livraison, devra supporter en raison de la suppression du seuil de 22 EUR (selon l'étude de la Commission elle-même). En outre, la proposition n'exprime pas



À notre avis, malgré l'intention de simplification, il semble que le nouveau système aura l'effet inverse.

clairement qui supportera les coûts supplémentaires résultant de l'application des nouvelles règles. Par conséquent, un risque de baisse de la qualité des services pour les opérateurs postaux est à prévoir. À notre avis, malgré l'intention de simplification, il semble que le nouveau système aura l'effet inverse.

D'autre part, en raison de la suppression du seuil de TVA pour l'importation de biens en provenance de pays tiers, il pourrait arriver que des montants négligeables de TVA doivent être récupérés auprès d'un nombre élevé de consommateurs finaux, ce qui va à l'encontre de l'un des principes de base bien établis de la politique fiscale selon lequel le coût de la perception doit être inférieur à la taxe perçue.

Par ailleurs, en raison de la spécificité du secteur postal, les opérateurs postaux dépendent entièrement d'un tiers pour les opérations de livraison du « dernier kilomètre » et ils ont peu d'informations sur l'expéditeur. C'est pourquoi l'utilisation du système de guichet unique pour l'importation sera impossible pour les opérateurs postaux, et dans le cas du régime particulier, il sera difficile de vérifier l'exactitude des informations fournies par l'expéditeur dans la déclaration CN23 en ligne. Par conséquent, la proposition actuelle ne s'attaque pas vraiment au problème de la sous-estimation, car la véracité des données ne peut toujours pas être vérifiée.

Nous espérons que, lors du processus d'approbation, le législateur tiendra compte de la problématique des opérateurs postaux et trouvera les solutions appropriées afin de réduire les difficultés qui pourraient peser sur les épaules des opérateurs postaux.

Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail sur la TVA, veuillez contacter Carlo Sauve - sauvec@posteitaliane.it

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Plénière du CAE et réunion du GT Directive postale



La session plénière de printemps du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) a eu lieu en mai, de concert avec le Groupe de Travail Directive postale. Plus de 25 Membres étaient présents à cette réunion. Le groupe s'est félicité de la présence de Raphael Goulet, Chef d'unité Services d'intérêt public de la DG GROW, qui a informé nos Membres des derniers développements relatifs aux dossiers en cours à la Commission européenne.

La prochaine réunion plénière du CAE et réunion du Groupe de Travail Directive postale aura lieu les 20 et 21 novembre 2017.

Pour en savoir plus sur les activités du CAE et du Groupe de Travail Directive postale, veuillez contacter **Antonio Amaral** – antonio.amaral@posteurop.org

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Intensification des activités de la campagne de commerce électronique



8^e Conférence européenne annuelle sur le commerce électronique

Dans le cadre de notre stratégie globale de communication, Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop, a participé activement à une table ronde intitulée « Vers une livraison transfrontière plus efficace et innovante », en mai dernier. Lucy Anderson (eurodéputée), Olivier Tsalpatourous (Vice-président pour les affaires européennes de DPD Group), David Vuylsteke (PDG de PiggyBee) et Luke Lloyd (Directeur des études de marché chez IPC) faisaient partie du panel.

À un moment où les discussions sont en cours au Parlement européen, il est important de savoir comment les propositions de la Commission européenne sur la livraison transfrontière soutiennent les entreprises, y compris les petites et moyennes entreprises (PME).

En outre, PostEurop a distribué son matériel de campagne Deliver4Europe aux participants (plus de 175) regroupant un large éventail de parties prenantes.



Campagne Deliver4Europe

Lancée l'année dernière à l'échelle européenne, la campagne de commerce électronique « Deliver4Europe » sur les services de livraison transfrontière de colis a été très active. Le site web consacré à la campagne www.deliver4europe.eu est une excellente source d'information contenant des faits et des chiffres, des déclarations clés, des nouvelles et une FAQ.

Cette année, les campagnes Twitter ont saisi plusieurs occasions de tweeter en direct l'évolution des débats lors d'événements importants suivant un calendrier réglementaire rigoureux. En outre, un bulletin d'information électronique ciblé, un dépliant et des cartes postales amusantes renforcent davantage nos messages principaux. Par conséquent, la campagne a pris de l'ampleur et sa visibilité est en constante augmentation.

Pour plus d'informations sur la campagne Deliver4Europe, visitez www.deliver4europe.eu

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Nouvelle structure du CAU et groupe improvisé pour la Caisse de pensions de l'UPU

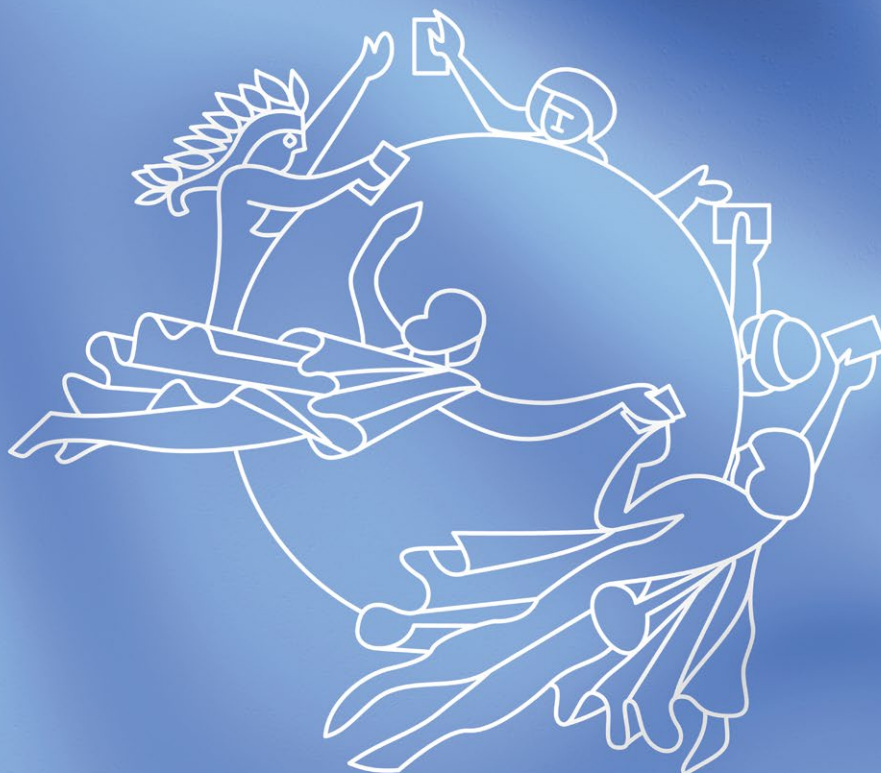
Afin d'accroître l'efficacité et d'atteindre les objectifs des récentes réformes de la Caisse de pensions, le Congrès a modifié le fonctionnement du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration (CA). À la suite de ces nouvelles procédures, le Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU), présidé par Aimé Theubet (Poste Suisse) a décidé d'adopter sa propre structure.

Pour suivre la tendance de l'intégration des produits et de la rémunération, le CAU a fusionné son Groupe de Travail Lettres, présidé par Małgorzata Alama (Poczta Polska) et le Groupe de Travail Colis, présidé par Jean-Pierre Auroi (Poste Suisse). M^{me} Alama et M. Auroi vont désormais coprésider le **Groupe de Travail Intégration des produits**. Le nouveau

groupe se réunira avant les réunions des groupes de travail du CEP, pour faire parvenir toute contribution 6 semaines avant les sessions de l'UPU.

En outre, le CAU a créé un groupe improvisé pour la **Caisse de pensions de l'UPU** et un nouveau mécanisme de contribution, visant à développer une approche globale des problèmes, à défendre les intérêts des opérateurs européens désignés et à assurer la coordination avec le CERP. Les membres du groupe, présidé par Emmanuel Jud (Poste Suisse), viennent de France, de Géorgie, des Pays-Bas, de Pologne, d'Espagne, de Turquie, du Royaume-Uni, de Suède et de Suisse.

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



ÉVÉNEMENTS

Prochains événements



29 & 30 AOÛT

Séminaire et réunion du Forum de Rémunération

- ASTANA, KAZAKHSTAN

7 SEPTEMBRE

Réunion conjointe du CAU et du CERP

- PARIS, FRANCE

11 - 15 SEPTEMBRE

Audit de procédés du commerce électronique

- KIEV, UKRAINE

27 SEPTEMBRE

Plénière du CAU

- BUCAREST, ROUMANIE

27 - 29 SEPTEMBRE

Assemblée plénière de PostEurop et Business Forum

- BUCAREST, ROUMANIE



TENEZ-VOUS AU COURANT DE NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE :
> www.posteurop.org/calendar

OPÉRATIONS

Les clients exigent une qualité de bout en bout

Les Groupes de Travail Qualité de Service (QdS) et Opérations (Ops) de PostEurop se sont réunis à Tbilissi, en Géorgie.



Lors de ces dernières rencontres, une grande attention a été portée sur l'étape 2 (Leg 2), c'est-à-dire le segment *transport international* du parcours effectué par une lettre, un colis ou un article EMS (« Express Mail Service », service de livraison rapide). Les connaissances qu'ont nos clients du marché et leurs demandes nous poussent beaucoup plus loin. En effet, l'opérateur à l'origine de l'envoi doit entièrement veiller à garantir la qualité « de bout en bout » promise aux clients. Se contenter d'offrir une qualité suffisante au niveau des étapes 1 et 3 n'est plus d'actualité.

Au cours de la dernière réunion des groupes de travail, les 26 et 27 avril 2017 à Tbilissi, les rapports sur la qualité présentés par chaque opérateur sur toutes les catégories de courrier (EMS, colis, lettres) ont prouvé qu'il existait toujours des possibilités d'amélioration dans les procédés de livraison. Les opérateurs performants, eux aussi, sont d'avis que les procédés peuvent être ajustés davantage. La présentation d'IPC sur la performance « de bout en bout » de certains opérateurs a rendu compte des demandes des clients et des capacités des opérateurs. C'est pourquoi les futurs opérateurs postaux s'intéressent à CAPE Vision comme outil de suivi. PostEurop et IPC organiseront donc un séminaire CAPE Vision dans le cadre de la prochaine réunion des groupes de travail QdS et Ops, le 8 novembre 2017 à Bruxelles.

Tous les opérateurs ont convenu que les études de cas concrets et les échanges de meilleures pratiques constituent un bon moyen d'apprendre les uns des autres. L'apprentissage vient non seulement des bons exemples, mais aussi des erreurs commises sur le chemin du succès. L'une des présentations phares de la

réunion concernait le développement de la nouvelle gamme de produits d'Austrian Post, son placement et ses exigences techniques. Les commentaires des participants sur la présentation et les solutions de commerce électronique d'IPC, en particulier la plateforme commune de retours « Common Return Platform », montrent que les Membres de PostEurop considèrent des sujets tels que le commerce électronique comme des nouveaux services nécessitant des ajustements opérationnels et offrant la possibilité d'influencer la qualité du service.

Au cours de la réunion à Tbilissi, les groupes de travail du Cercle Activités opérationnelles (CAO) ont pu interagir avec la Transversale

Sécurité et Procédures douanières (TSPD), grâce à une réunion du Groupe de Travail Procédures douanières qui avait également lieu le 25 avril 2017 à Tbilissi. Cette rencontre a permis aux Membres de mieux comprendre les questions douanières qui ont un impact sur les opérations et la qualité du service.

En outre, cette réunion à Tbilissi était la première réunion du groupe de travail QdS pour Marko Grden en tant que Président et Dražen Ladiš y a été annoncé comme nouveau co-vice-Président.

Tout ce que les clients souhaitent pour leurs envois, c'est la qualité pour laquelle ils paient.

Pour conclure, nous avons tous compris qu'il importait peu à nos clients de savoir si nous, les opérateurs postaux, traitons leurs articles sous forme de lettres ou de colis et qu'ils ne voulaient pas écouter nos excuses à propos de qui est responsable en cas de souci de qualité – l'opérateur à l'origine de l'envoi, la compagnie aérienne ou l'opérateur de livraison. Tout ce que les clients souhaitent pour leurs envois, c'est la qualité pour laquelle ils paient.

Madloba (merci) à Georgian Post pour l'organisation de la réunion, l'hospitalité et la visite de son centre de services et à bientôt à Bruxelles, les 9 et 10 novembre 2017.

Pour en savoir plus sur les activités du groupe de travail Qualité de Service, veuillez contacter Marko Grden – mako.grden@posta.si

OPÉRATIONS

SÉMINAIRE ET RÉUNION DU FORUM DE RÉMUNÉRATION À PRAGUE

Le 20 avril 2017, Czech Post a accueilli le Forum de Rémunération de PostEurop dans son siège historique, au centre de Prague. Des représentants de près de trente opérateurs postaux désignés ont participé à l'événement. Bjorn Arni (Poste Suisse), Président du Forum de Rémunération, Botond Szebeny, Secrétaire général, et Ondřej Veselský, Chef de section des relations internationales et nationales de la Poste tchèque, ont ouvert la réunion. Par la suite, Botond Szebeny et Jean-Paul Forceville ont rencontré Martin Elkán, PDG de Czech Post, à l'occasion

d'une réunion distincte au sujet de la coopération et de l'implication futures de la Poste tchèque dans le domaine des affaires postales internationales.

Le Forum de Rémunération à proprement parler a eu lieu le 19 avril avec un séminaire d'une journée sur plusieurs sujets importants, notamment : les procédures de comptabilité, la séparation par format, l'échantillonnage, la mesure de la qualité de service, ainsi qu'une présentation d'un collègue partageant l'expérience de Latvian Post, qui a adhéré au système cible

volontairement. Un invité spécial, Paolo Politi du Centre de technologies postales (CTP) a réalisé un exercice pratique avec l'application de gestion du courrier international (IPS). Benoit Peetersille d'IPC et Altamir Linhares de l'UPU étaient également présents.

Markéta Černoušková
Czech Post

Pour en savoir plus sur les activités du Forum Rémunération, veuillez contacter **Björn Arni** – bjoern.arni@post.ch



OPÉRATIONS

Enseigner et entraîner : la nouvelle approche du Forum Réseau des bureaux de poste

Cette année, le Forum Réseau des bureaux de poste a eu lieu du 3 au 5 mai à Erevan, en Arménie. La nouvelle approche adoptée par le Forum a été bien accueillie par tous. Outre l'habituel transfert de savoir entre les membres du Forum issus de sept pays d'Europe, un total de 49 employés de Haypost (le service postal arménien) ont été formés sur des questions relatives aux bureaux de poste.

De l'exploitation à la vente, tous les aspects ont été couverts. Les participants se sont montrés particulièrement intéressés par les nouveaux services offerts, comme les services d'identification pour les entreprises de location de voitures, le pré-enregistrement en ligne des colis en échange de réductions et la livraison dans le coffre des voitures. Dans le même temps, HayPost CJSC a présenté ses nouveaux services commerciaux et les projets mis en œuvre au cours des dernières années. Les visites des bureaux de poste, à la fois dans la capitale et dans les zones rurales environnantes, ont montré l'investissement qu'Haypost a réalisé dans l'infrastructure de 200 de ses 900 établissements postaux. Il s'agissait notamment de nouveaux systèmes informatiques et de la modernisation des bâtiments. Les participants au Forum ont également eu l'occasion de créer des contacts lors d'un dîner aux saveurs de la région.

Un moment a également été consacré à la plantation d'arbres, dans le cadre de l'Initiative verte du CAO. Peu de temps après que les arbres ont été mis en terre, il a commencé à pleuvoir – signe que non seulement les arbres seront prompts à prendre racine, mais aussi les idées partagées lors de la réunion.

L'année prochaine, la réunion aura lieu en mai, à Prague. Alors, saisissez votre chance et participez vous aussi.

Pour en savoir plus sur les activités du Forum Réseau des bureaux de poste, veuillez contacter **Bruno Sattler** – bruno.sattler@deutschepost.de

« C'est un honneur d'avoir participé. Des représentants de différents pays ont partagé leurs projets innovants mis en place concernant le commerce de détail, ce qui nous a permis de développer de nouvelles idées. »

Arevik Avetisyan – Yerevan
Bureau de poste N° 0019/PostBank

« L'échange d'informations et d'expériences avec des collègues d'autres pays est très important. Il est également intéressant de découvrir les nouvelles solutions modernes et innovantes des autres pour les bureaux de poste. »

Benik Karapetyan, Anahit Petrosyan, Kristine Kocharyan et Susanna Khurshudyan
Service de développement commercial



OPÉRATIONS

RÉUNION DU COMITÉ DIRECTEUR DU CAO – LES JOURNÉES DU CAO ET DU CAM EN PLEINS PRÉPARATIFS

Le Comité directeur du Cercle Activités opérationnelles (CAO) s'est réuni les 16 et 17 mai dans le superbe comté de Saare en Estonie. Les Présidents et vice-Présidents de tous les groupes de travail du CAO ont assisté à la réunion. Ils ont rendu compte des activités des groupes depuis leur dernière rencontre à La Haye et ils ont présenté leurs projets à venir.

Les discussions ont porté sur des questions majeures, notamment le projet stratégique régional de l'UPU intitulé « Préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) » pour déterminer le rôle du CAO dans sa mise en œuvre et l'éventuel rétablissement d'un forum spécial dédié aux initiatives de mobilité verte. Le CAO organisera une réunion de lancement dans la deuxième moitié de l'année pour élaborer davantage la formule du Forum de mobilité verte.



Le Comité directeur du CAO a également défini le calendrier du Prix de l'Innovation lancé récemment par PostEurop. En outre, la réunion a accueilli une table ronde animée au sujet du commerce électronique et de la livraison transfrontière de colis. Trois PME estoniennes ont été invitées et elles ont explicitement indiqué leurs exigences vis-à-vis des organisations postales en ce qui concerne les services internationaux.

Le nouveau PDG d'Omniva, Joonas Saluveer, ainsi que le membre du Conseil d'Omniva chargé des colis,



L'importance du commerce électronique en tant qu'activité en pleine croissance s'est vue renforcée et la pertinence de répondre aux attentes des clients et des commerçants en ligne a également été soulignée.

Ansi Arumeel, ont présenté la stratégie actuelle de l'entreprise et ont participé activement aux discussions. La table ronde a permis un échange ouvert et fructueux d'expériences et d'opinions. L'importance du commerce électronique en tant qu'activité en pleine croissance s'est vue renforcée et la pertinence de répondre aux attentes des clients et des commerçants en ligne a également été soulignée.

Par ailleurs, le groupe a pris le temps de discuter du contenu et de l'organisation d'un événement phare en novembre : les Journées du CAO et du CAM à Lisbonne. Une représentante du Cercle Activités de Marché (CAM) était présente lors de la réunion et le groupe a décidé d'axer les Journées du CAO et du CAM sur les différents aspects opérationnels des « données postales » qui sont devenues des facteurs clés pour le succès de notre activité. L'événement assurera le suivi des Journées du CAO et du CAM très réussies qui ont eu lieu à Vienne il y a deux ans, offrira des informations précieuses par les intervenants de haut niveau, ainsi que de nombreuses opportunités de réseautage. Le CAO a envoyé un courrier à tous les Membres de PostEurop, leur demandant de réserver la date.

Simona BRATUŠA
Représentante du CAM

Jürgen Lohmeyer
Président du CAO

Pour en savoir plus sur la réunion du CAO et du CAM, veuillez contacter **Maire Lodi** – maire.lodi@posteurop.org ou **Antonio Amaral** – antonio.amaral@posteurop.org

MARCHÉ

Nous revoilà ! Le concours EUROPA est de retour

Après une pause d'un an, PostEurop a eu le plaisir d'annoncer le retour du concours du « plus beau timbre EUROPA », ouvert à l'occasion de la Journée de l'Europe. Cette année, le thème EUROPA « Châteaux » nous emmène dans un voyage millénaire dans les châteaux les plus emblématiques d'Europe. Le public peut voter en ligne (www.posteurop.org/europa2017) dès à présent et jusqu'au 9 septembre pour le timbre de leur choix parmi les 51 concurrents.

« Certes, les châteaux représentent une partie majeure de l'histoire et du patrimoine européens, mais ils sont également bâtis dans certains des plus beaux paysages d'Europe. C'est pourquoi je suis très heureuse de voir que les nombreux timbres inscrits cette année ont réussi à combiner parfaitement ces aspects. »

Anita Hägblomm (Posten Åland)
Présidente du Groupe de Travail Timbres
et Philatélie de PostEurop

L'Europe abrite la plupart des châteaux « authentiques » du monde. Le concours EUROPA promet de tous nous emmener dans un voyage enrichissant qui présentera certains des châteaux les plus remarquables qui existent à ce jour aux quatre coins du continent. Jadis symboles de pouvoir, de défense, de guerre et de suprématie sur d'autres royaumes, il est extrêmement positif de voir que ces monuments ont survécu aux évolutions sociologiques et politiques tout en gagnant une connotation beaucoup plus belle et pacifique à l'heure actuelle. Aujourd'hui, ces châteaux sont conservés comme des monuments qui nous enseignent non seulement notre histoire, mais aussi que nous n'avons plus besoin de murs fortifiés en Europe pour vivre en sécurité.

En ces temps modernes, les châteaux continuent d'alimenter notre imagination comme d'innombrables fantômes, idylles ou même constructions sur la plage qui peuvent nous faire rêver d'un monde meilleur et plus chaleureux. Les dessinateurs de timbres ont puisé dans ce thème pour créer leurs propres interprétations.

Pour en savoir plus sur le concours EUROPA,
veuillez contacter **Antonio Amaral**
- antonio.amaral@posteurop.org



**N'OUBLIEZ PAS DE VOTER
POUR VOTRE TIMBRE EUROPA
PRÉFÉRÉ DÈS AUJOURD'HUI !**

Le concours en ligne sera clôturé le **9 septembre 2017**
et les timbres gagnants seront annoncés lors de
l'Assemblée plénière de PostEurop qui aura lieu le
28 septembre 2017 en Roumanie.

MARCHÉ

Planification de l'avenir des timbres et de la philatélie à Dubrovnik

GT Timbres et Philatélie de PostEurop - Réunion du Comité directeur le 1^{er} juin à Dubrovnik, en Croatie.



Organisé conjointement avec Croatian Post, le Comité directeur Timbres et Philatélie s'est réuni en juin dernier à Dubrovnik pour planifier les prochaines activités.

Certaines décisions importantes ont été prises au cours de la réunion, notamment le choix du thème favori pour l'édition 2019 du concours EUROPA : « Les oiseaux nationaux ». En outre, le Comité directeur a sélectionné « L'industrie du timbre » comme thème général pour le prochain Forum philatélique, qui aura lieu à Cracovie (Pologne), les 16 et 17 mai 2018.

À vos agendas ! Grâce à notre site Web et aux bulletins d'information, vous resterez à jour sur les dernières nouvelles du Groupe de Travail Timbres et Philatélie.

Pour en savoir plus sur la GT Timbres et Philatélie, veuillez contacter **Anita Häggblom** - anita.haggblom@alandpost.com

À VOS AGENDAS

Forum philatélique de PostEurop, à Cracovie, les 16 et 17 mai 2018



MARCHÉ

Conférence à Paris sur la poste et le courrier rapide dans le monde

Cette année, la conférence World Mail and Express Europe a eu lieu à l'Hôtel du Collectionneur à Paris, au début du mois de juin. L'événement de trois jours, organisé par Le Groupe La Poste, a rassemblé environ 200 cadres supérieurs dans cette superbe ville. C'était donc une excellente occasion pour PostEurop de nouer de nouvelles relations avec ses pairs.

La conférence a élaboré un programme intéressant axé sur l'exploration des dernières tendances qui ont une incidence sur le secteur. Le Secrétaire général de PostEurop, Botond Szebeny,



a eu l'occasion de partager des découvertes dans le domaine du commerce électronique transfrontière lors d'une présentation et d'une table ronde avec des intervenants de One World Express, Endicia et Asendia. Botond Szebeny a également animé une session intéressante sur la transformation des réseaux et son impact sur le secteur.

Dans le cadre du parrainage de PostEurop, M. Szebeny a participé activement dans son rôle de membre du jury lors de la délibération des candidats présélectionnés pour plusieurs prix. Lors du dîner de gala, PostEurop et les invités ont été heureux d'applaudir tous les lauréats et les projets présélectionnés. Le Président de PostEurop, Jean-Paul Forceville, a eu l'honneur de décerner cette année le prix du commerce électronique à An Post pour son brillant portail de marketing direct en ligne AdMailer.ie. L'Association est fière d'An Post et de tous les Membres qui ont participé.

Pour en savoir plus sur les conférences de Triangle ou sur les Post & Parcel Awards, veuillez consulter le site Web suivant : <http://postandparcel.info/category/news/>

MARCHÉ

Nouvelles de la campagne Keep Me Posted EU

Keep Me Posted EU (KMPEU) a récemment initié une question parlementaire écrite à la Commission européenne sur un Marché unique numérique favorisant l'intégration sociale.



Les parlementaires européens et partisans de notre campagne, Lucy Anderson, Heinz K. Becker, Miriam Dalli, Jude Kirton-Darling, Merja Kyllönen, Jean Lambert, Sofia Ribeiro, Olga Sehnalova, Ivo Vajgl et Josef Weidenholzer ont signé une question écrite adressée à la Commission européenne concernant un Marché unique numérique socialement inclusif. Plus précisément, ils demandent à la Commission :

- La stratégie du Marché unique numérique prévoit-elle des dispositions visant à garantir le droit des citoyens de continuer à recevoir s'ils le souhaitent des documents administratifs sur papier par courrier ordinaire à l'avenir ?
- Dans quelle mesure ce principe pourrait-il être inscrit dans la législation européenne relative à la protection des consommateurs ?

KMPEU a participé activement à la rédaction de la question et à la sensibilisation des députés européens. Les eurodéputés Lucy Anderson, Heinz Becker et Jean Lambert et leurs collaborateurs ont été tout particulièrement remerciés pour la coordination de l'initiative. Nous attendons avec impatience la réponse de la Commission européenne, qui devrait nous parvenir avant la fin de l'été. Pour la campagne, l'obtention d'une première réaction officielle de la Commission européenne et la sensibilisation et le soutien des responsables politiques de l'UE constituent une étape importante.

RÉSERVEZ LA DATE DES ÉVÉNEMENTS À VENIR

Le député européen Heinz Becker organise un événement pour Keep Me Posted EU : un petit déjeuner au Parlement européen le jeudi 12 octobre 2017.

Royal Mail et Keep Me Posted UK organisent une journée pour les participants à la campagne Keep Me Posted EU, les 9 et 10 novembre 2017 à Londres.

QU'EST-CE QU'UNE QUESTION ÉCRITE ?

Tout membre du Parlement européen peut poser des questions avec demande de réponse écrite au Président du Conseil européen, au Conseil, à la Commission ou au Haut représentant de l'Union pour les affaires étrangères et la politique de sécurité/ vice-président de la Commission. La Commission européenne doit répondre à ces questions, qui seront ensuite publiées sur le site internet du Parlement avec toutes les réponses, y compris les annexes qui s'y rapportent.

Bienvenue à Better Finance

Cet été, les participants à la campagne Keep Me Posted EU sont heureux d'accueillir Better Finance en tant que nouveau soutien. Better Finance est la Fédération européenne des épargnants et usagers des services financiers. Il s'agit d'un centre d'expertise financière indépendant au service de tous les utilisateurs de services financiers, comme les actionnaires individuels, des investisseurs particuliers, des épargnants, des souscripteurs de fonds de pension, des détenteurs d'une assurance-vie, des emprunteurs et autres utilisateurs indépendants du secteur financier.

« Better Finance a le plaisir d'annoncer son soutien à la campagne Keep Me Posted. Il est important pour les citoyens européens, en tant qu'utilisateurs de services financiers, d'avoir toutes les informations nécessaires pour assurer leur responsabilisation en tant que consommateurs », explique Guillaume Prache de Better Finance. « Par conséquent, si les utilisateurs choisissent de recevoir des informations importantes en format physique, concernant leurs investissements de retraite par exemple, cela devrait être pris en compte sans frais supplémentaires. » Better Finance estime que le droit des consommateurs de pouvoir choisir devrait être respecté, tout en soulignant l'importance de minimiser l'impact environnemental en traitant de manière responsable la diffusion de l'information.

Le savoir-faire financier que Better Finance peut apporter à la campagne nous permettra entre autres de renforcer notre message au sein des communautés en Europe.

Voir aussi : <http://betterfinance.eu/home/>



Pour en savoir plus sur la campagne, veuillez contacter Cynthia Wee-Neumann – cynthia.wee@posteurop.org

RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

Formation sur les médias numériques : « Tout ce que vous devez savoir sur les médias sociaux »



Le Cercle RSE a organisé pour les Membres une formation sur le numérique – « Tout ce que vous devez savoir sur les médias sociaux », les 30 et 31 mars, accueilli par Le Groupe La Poste à son siège (Paris).

L'événement avait pour objectif de donner aux participants un aperçu du paysage actuel des médias sociaux, de leur fournir quelques connaissances fondamentales ainsi qu'un savoir-faire sur la façon d'utiliser les outils des médias sociaux dans un contexte professionnel. La formation s'est partagée entre données théoriques et conseils pratiques, concernant principalement les différentes activités de PostEurop. Elle a eu lieu dans le cadre du projet INNOV'AGE (programme Erasmus+) qui vise à faciliter la gestion de la mixité intergénérationnelle.

Le monde des médias sociaux est complexe, diversifié et dynamique. Il existe toute une série de canaux en ligne, portés par des contributions, des interactions, du partage de contenu et de la coopération reposant sur la communauté. C'est un monde en train de devenir partie intégrante de la vie en ligne à mesure que les applications et les réseaux sociaux continuent de se multiplier. La plupart des médias en ligne traditionnels comprennent des éléments sociaux, tels que des champs de commentaires pour les utilisateurs.

Les opérateurs postaux ont consolidé leur présence dans les médias sociaux. Il arrive souvent qu'ils répondent aux questions des clients sur Twitter ou Facebook dans plusieurs langues. C'est aussi un excellent moyen d'engager le dialogue avec les clients, de promouvoir les marques et de favoriser les nouvelles affaires.

La formation s'est étalée sur deux jours. Le premier jour, une agence de communication numérique a pris le temps d'expliquer

les nombreux canaux disponibles sur le marché et elle a donné aux participants un aperçu de la manière dont les médias sociaux (et lequel choisir) peuvent être utilisés pour toucher différents groupes d'âge et, en fin de compte, favoriser une relation plus saine avec le client.

Le deuxième jour, l'équipe de communication de PostEurop a présenté et expliqué comment l'Association a intégré les médias sociaux dans leurs outils de communication. À travers des exemples concrets fondés sur l'expérience, les participants ont appris les avantages de l'utilisation des médias sociaux, en particulier dans le contexte du soutien aux stratégies de lobbying et du partage de l'information avec les Membres et les parties prenantes.

Vingt participants, de Cyprus Post, Hellenic Post, CTT Portugal Post, Czech Post, Romanian Post, Poste Italiane, Turkish Post et La Poste ont participé activement et avec enthousiasme à la formation.

Dans l'ensemble, les participants ont conclu que la formation sur le numérique était un véritable exercice à valeur ajoutée, qui a renforcé leurs compétences en matière de médias sociaux. Après ces deux jours, les participants ont acquis une compréhension approfondie des différents canaux de médias sociaux et des opportunités qu'ils représentent pour les entreprises et les employés, surtout pour la communication, la publicité et la gestion intergénérationnelle dans le secteur postal.

Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail Formation, veuillez contacter **Nathalie Ganzel** – nathalie.ganzel@laposte.fr

SÉCURITÉ ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

Les grands défis à l'horizon 2020 pour les postes et les douanes

Séminaire sur les droits de douane, Tbilissi (Géorgie), les 25 et 26 avril 2017



Plus de 25 opérateurs postaux, ainsi que des représentants de la Commission européenne et de l'UPU, ont participé à ce 1^{er} atelier de PostEurop sur les droits de douane, très réussi, organisé conjointement avec Georgian Post et qui a eu lieu à Tbilissi, en Géorgie, les 25 et 26 avril. Ce séminaire était présidé avec succès par Reinhard Fischer (Président du Groupe de Travail Procédures douanières - Deutsche Post DHL) et par David Pilkington (Président de la Transversale Sécurité et Procédures douanières - Royal Mail). Il comportait des présentations et des débats importants sur les sujets d'actualité concernant les défis à venir pour les postes : Code des Douanes de l'Union, données, flux EAD (« Electronic Advanced Data », données électroniques préalables), TVA et infrastructure informatique. Un deuxième séminaire sur les droits de douane est prévu pour 2018.

Pour en savoir plus sur les activités de la Transversale Sécurité et Procédures douanières, veuillez contacter **David Pilkington** – david.f.pilkington@royalmail.com

COMMUNICATION

Ateliers Twitter de plaidoyer auprès de l'UE

La Commission européenne et le Parlement européen ont tous les deux élargi leurs activités sur l'Internet ces dernières années. Les législateurs européens se sont mis en ligne, et l'interaction qu'ils ont avec des groupes d'intérêts comme PostEurop s'est également déplacée vers le web.

Les interactions sur Twitter et sur d'autres les médias sociaux sont maintenant une caractéristique importante de la stratégie de plaidoyer vis-à-vis des institutions européennes. La Commission emploie une équipe dédiée aux médias sociaux pour interagir spécifiquement avec les parties prenantes et les citoyens sur toutes ses politiques actuelles. Les commissaires eux-mêmes sont



actifs sur Twitter lors des débats concernant leur portefeuille spécifique. Le niveau élevé des activités sur les médias sociaux est reflété par le Parlement, où les députés écrivent régulièrement au sujet de leur travail et de leur ligne de réflexion sur divers débats législatifs. Plus de la moitié des eurodéputés allemands tweetent au moins une fois par jour, et 78 % des eurodéputés disposent actuellement d'un compte Twitter.

C'est pourquoi la visibilité sur les médias sociaux, et les interactions des médias sociaux avec les responsables politiques en particulier, est devenue un élément décisif dans le plaidoyer de l'UE. L'absence de l'écosystème des réseaux sociaux peut donner une image négative d'une organisation et être perçue comme un manque d'intérêt pour un problème.

Avec l'aide de Gplus, PostEurop a organisé en avril et en juillet deux sessions Twitter axées sur le plaidoyer auprès de l'UE. Les ateliers ont permis aux participants d'apprendre comment maximiser leur engagement sur Twitter et tirer parti de ce réseau pour mieux positionner leurs activités de plaidoyer.

Depuis, PostEurop a renforcé sa présence sur Twitter, Facebook et LinkedIn. Les ateliers ont aidé l'Association à accroître son activité sur Twitter, en particulier pour valoriser le profil de nos porte-parole.

Pour en savoir plus sur les activités de communication de PostEurop, veuillez contacter **Cynthia Wee-Neumann** - cynthia.wee@posteurop.org

PROJETS EUROPÉENS

Programme Erasmus+ : « Partenariat stratégique en matière de formation sur la gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal – Projet INNOV'AGE »



Le projet INNOV'AGE dans le secteur postal est coordonné par La Poste. Les partenaires sont : PostEurop, Bulgarian Posts, Posta Romana, Poste Italiana, l'université de Bordeaux, Hellenic Post, KEK-ELTA, Cyprus Post et InoSalus.

Le projet vise à développer un prototype de formation innovant pour promouvoir la mixité intergénérationnelle au sein du secteur. L'objectif est d'avoir une publication scientifique spécifique sur la mixité intergénérationnelle, résultant des recherches effectuées au cours du projet. Ces recherches aideront à déterminer le modèle de gestion le plus adéquat pour favoriser l'efficacité et l'innovation au sein de l'organisation. Le prototype de formation sur la gestion de l'âge dans le secteur postal valorisera les équipes multigénérationnelles.

La réunion de lancement du projet INNOV'AGE a eu lieu du 5 au 7 décembre 2016 à Bruxelles (Belgique). L'objectif de cette réunion était d'élaborer un programme et de planifier les futures activités. La réunion de trois jours a permis au consortium de s'échanger les meilleures pratiques et faire le point sur la situation actuelle dans chaque organisation postale sur les sujets liés au projet. PostEurop, en tant que partenaire officiel de la campagne UE-OSHA, a également invité un représentant de l'UE-OSHA à présenter en détail la campagne actuelle « Être bien sur les lieux de travail quel que soit l'âge » sur la promotion



d'une vie active durable. La première réunion officielle du projet a été très réussie, avec une participation de haut niveau et des discussions fructueuses.

PostEurop a également participé activement à l'événement de deux jours d'échange de bonnes pratiques organisé par l'UE-OSHA les 22 et 23 mars 2017 pour les partenaires officiels de la campagne « Lieux de travail sains ». Dans la soirée du 22 mars, lors de la cérémonie de remise des Prix des bonnes pratiques, PostEurop s'est vu remettre le « Certificat de Partenaire officiel de la Campagne » par Marianne Thyssen, commissaire à l'emploi, aux affaires sociales, aux compétences et à la mobilité des travailleurs. L'événement a permis à PostEurop de rejoindre un réseau international d'organisations d'envergure mondiale qui partagent le même engagement et les mêmes idées sur les lieux de travail et la gestion des âges.

Un séminaire intéressant sur la formation aux médias numériques et sociaux s'est tenue les 30 et 31 mars 2017 à Paris, dans le cadre du projet INNOV'AGE. Cet atelier a permis aux participants d'en apprendre davantage sur l'utilisation des canaux des médias sociaux et sur la manière de promouvoir efficacement notre projet INNOV'AGE via ces canaux.

Pour en savoir plus sur le projet INNOV'AGE (Erasmus+), veuillez contacter **Antonino Scribellito** – antonino.scribellito@posteurop.org



PROJETS EUROPÉENS

Le Projet SAFEPOST



Le troisième Forum sur la sécurité postale du projet SAFEPOST a eu lieu à Athènes, en Grèce. Quinze Membres UE de PostEurop ont participé à la réunion de démonstration de Hellenic Post : Poste Italiana, Correos y Telégrafos, Iceland Post, Le Groupe La Poste, Eesti Post, AB Lietuvos paštas, Posta Romana, Posta Slovenije, Latvijas Pasts, Poczta Polska, Česká Pošta, CTT - Correios de Portugal, PostNL, An Post, soit un total de 85 participants. L'objectif de cette réunion était d'avoir la participation de haut niveau de toutes les parties prenantes de la chaîne logistique en matière de sécurité postale tels que l'UPU, l'Organisation mondiale des douanes (OMD), les autorités douanières, les universités, les représentants des organismes d'application de la loi, ainsi que les Membres de PostEurop.

Savvas Dandolos, Directeur des opérations commerciales chez Hellenic Post, a souhaité la bienvenue à tous les participants. Concernant la participation de Hellenic Post au projet SAFEPOST, Dandolos a déclaré :

« Pour nous, participer au projet SAFEPOST est une opportunité unique. Je voudrais remercier PostEurop et en particulier Antonino Scribellito pour son engagement et son dévouement consacrés au projet. Le projet SAFEPOST réunit plusieurs acteurs sur une seule plateforme. Les deux sessions permettront de discuter ensemble des questions importantes en matière de sécurité postale. »

Le Forum a été suivi par la troisième réunion de démonstration en direct de Hellenic Post qui a eu lieu à Athènes, avec la participation des Membres PostEurop, des autorités douanières, des organismes d'application de la loi, de l'UPU et de plusieurs parties prenantes, soit un total de 90 participants.

Le concept du projet SAFEPOST et ses résultats ont également été partagés avec les participants d'ALICE (Alliance pour l'innovation dans le domaine de la logistique grâce à la collaboration en Europe) lors de son atelier pour les Membres et les experts qui a eu lieu à Vienne (Autriche).



Compte tenu de la haute importance du projet SAFEPOST pour les parties prenantes de la chaîne logistique au niveau de l'UE, le plan d'exploitation et les phases de diffusion ont également été menées en coopération avec l'UPU, en particulier avec l'Union restreinte de l'UPU (UPAEP - Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal). L'UPAEP est une union restreinte de l'Union postale universelle de l'ONU (UPU). Cette organisation intergouvernementale regroupe en tant que Membres les autorités postales de 28 États, et son siège se trouve à Montevideo (Uruguay). L'UPAEP mène en Amérique du Sud un programme de sécurité postale similaire au projet SAFEPOST.

L'UPAEP a montré un vif intérêt pour la création d'un lien entre l'Europe et l'Amérique du Sud par le biais du Groupe « Sécurité postale » de l'ONU-UPU, exprimant son intérêt pour une présentation lors de la plénière de l'UPAEP des activités européennes de recherche et développement liées à la sécurité, en particulier la sécurité de la chaîne logistique (du secteur postal).

La quatrième réunion du Forum sur la sécurité postale et les procédures douanières dans le cadre du projet SAFEPOST de PostEurop a eu lieu les 26 et 27 mai 2016 à Rome (Italie). Dix-sept Membres UE de PostEurop y ont participé : Poste Italiana, Royal Mail Group, Correos y Telégrafos, Croatian Post, Iceland Post, Le Groupe La Poste, bpost, Eesti Post, AB Lietuvos paštas, Posta Romana, Posta Slovenije, Latvijas Pasts, Poczta Polska, Česká Pošta, CTT - Correios de Portugal, PostNL, An Post, soit un total de 60 participants.





SAFEPOST a été clôturé par la conférence finale qui a eu lieu les 5 et 6 juillet 2016 à Madrid (Espagne). La conférence était présidée par Antonino Scribellito, coordinateur du projet, et comprenait la participation spéciale du Dr Javier Cuesta, PDG de Correos et de Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop.

Il convient également de mentionner la participation et les excellentes présentations de David Pilkington (membre du Conseil d'administration de PostEurop - Royal Mail), José Amelibia (Directeur adjoint

Francesca Coratella, Responsable des affaires internationales chez Poste Italiane, a souhaité la bienvenue à tous les participants, en soulignant :

« En fait, les opérations postales, en raison de leurs caractéristiques spécifiques, sont particulièrement exposées à de nombreux types de risques, comme le terrorisme, le crime organisé, le vol, la contrebande, ainsi que le transport de biens dangereux et à double usage. C'est pourquoi, même si Poste Italiane ne fait pas partie du consortium, nous avons toujours été très intéressés par le projet SAFEPOST. Ce projet, qui englobe toute la chaîne d'approvisionnement du secteur postal, implique également plusieurs autres acteurs, tels que les fournisseurs technologiques et les institutions publiques. »

pour l'Audit et l'inspection - Correos y Telégrafos), Paolo Salieri (Commission européenne - DG Migration et affaires intérieures, chargé de mission) et Annegret Rohloff (Commission européenne - DG TAXUD, chargée de mission).

Au cours de la conférence finale, les partenaires du projet SAFEPOST, les parties prenantes de la chaîne logistique Sécurité postale et Procédures douanières et les Membres PostEurop ont eu une excellente occasion de se réunir afin de présenter les travaux élaborés et réalisés à cette date. Cette réunion a également permis de mettre l'accent sur les besoins et les exigences d'un projet SAFEPOST II et de définir les étapes suivantes.

Nordrhein Westfalen Polizei, la Force frontalière du Royaume-Uni, l'UPU et Conceptivity entre autres ont présenté des exposés utiles et intéressants. Les Membres de PostEurop qui ont participé à cette réunion sont les suivants : Croatian Post, Czech Republic, Estonian Post, La Poste, Hellenic Post, Iceland Post, Poste Italiane, Latvijas Pasts, Posta Romana, Posta Slovenije, Correos y Telégrafos, CTT Correios de Portugal, PostNL, Royal Mail, soit un total de 60 participants dont 14 Membres UE de PostEurop.

L'examen final du projet qui a eu lieu le 7 juillet 2016 à Madrid, a été très réussi car tous les éléments livrables ont été acceptés et approuvés officiellement par la Commission européenne.

Plus précisément, le projet a abouti à un prototype concret appelé « D-Tube ». Ce prototype, un nez électronique développé par la société suédoise Tellusecure en coopération avec FOI et UNIGE est un excellent système de scannage et de prise de décision servant à détecter et à éliminer les anomalies. Il est basé sur la chromatographie en phase gazeuse, la détection



La Conférence sur la sécurité et la recherche, organisée par la Commission européenne les 1^{er} et 2 juin 2016 à La Haye, a offert une excellente occasion au projet SAFEPOST de diffuser auprès d'un grand public de haut niveau.

gamma, la spectroscopie laser Raman et la reconnaissance d'image. Ils sont parvenus à réaliser un prototype qui n'existait pas encore sur le marché et qui s'intègre parfaitement dans les centres de tri postal afin d'éviter tout ralentissement et ayant pour but de détecter les stupéfiants et les explosifs dans un environnement de service postal surveillé. Il peut également s'appliquer pour effectuer des détections aux douanes et pour faire appliquer la loi.

En plus des autres solutions technologiques produites dans le cadre du projet SAFEPOST, comme l'espace commun de sécurité postale en Union européenne (espace Schengen



- Date, heure et lieu de l'inspection
- Méthodes d'inspection appliquées
- Impression et rapport des résultats d'inspection (y compris les images et les résultats du D- tube)
- Évaluation des risques

L'EPSS représente potentiellement la meilleure opportunité d'innovation et une possibilité d'exploitation à la suite du travail du projet SAFEPOST, tout en présentant de nombreux défis d'harmonisation, de standardisation et de partage de données. À cet égard, les trois recommandations suivantes résultent de l'analyse approfondie de l'innovation et de l'étude présentées par l'EPSS :

pour les colis), tous les opérateurs postaux (petits, moyens et grands) sont prêts à soutenir les douanes et les forces de l'ordre en utilisant le timbre de sécurité postale UE pour les avancées suivantes concernant l'espace commun de la sécurité postale de l'UE :

- Une efficacité améliorée grâce à la disponibilité accrue d'informations
- La capacité de gérer des demandes de sécurité plus élevées
- La capacité de moderniser la sécurité contre le vol, les explosifs et les munitions, les armes, les matières dangereuses, la contrebande, le trafic de drogue, le blanchiment d'argent et le terrorisme (de petit budget)
- La capacité de faire correspondre les mesures de sécurité postale aux niveaux nationaux de menace

Les données figurant sur le timbre de sécurité postale de l'UE (EPSS) seront utilisées pour le ciblage des envois et la sélection des techniques de scannage appropriées aux points de contrôle de sécurité en aval. Les données du timbre de sécurité mentionneront les résultats de l'inspection et les techniques utilisées. Les données recueillies comprendront :

1. Des efforts continus et concertés pour l'harmonisation, la normalisation et la reconnaissance mutuelle d'un EPSS consolidé et complet (avec les exigences détaillées en matière de données convenues pour la mise en œuvre).
2. Un projet de recherche pour l'horizon 2020 financé par l'Union européenne visant à développer l'intégration de la technologie, le partage des données, les accords de coopération et les recommandations réglementaires (en réalité, il faudrait peut-être deux projets : l'un axé sur l'intégration des technologies et les systèmes nécessaires au partage des données ; l'autre pour traiter les éléments politiques, réglementaires et d'accord de coopération nécessaires pour tirer pleinement parti de l'EPSS et de ce qu'il offre).
3. Des petits projets pilotes pour l'horizon 2020 financés pour s'occuper de la mise en œuvre effective de la solution intégrée EPSS (ceux-ci devraient inclure au moins 10 à 15 États membres de l'Union européenne, avec éventuellement deux consortiums ou plus qui seraient chargés de s'en occuper à l'échelle européenne).

Pour en savoir plus sur le projet SAFEPOST, veuillez contacter **Antonino Scribellito** – antonino.scribellito@posteurop.org



Pour toute remarque/contribution relative à cette publication, veuillez contacter :
communications@posteurop.org

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



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design : double-id.com

SOUSCRIPTIONS SUR :

> www.posteurop.org

ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

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

WWW.POSTEUROP.ORG