

PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec le secteur postal

HIVER 2017-18

DANS CE NUMÉRO

- > Pensons BIG DATA (p. 6)
- > Le Conseil européen adopte de nouvelles règles pour la TVA sur le marché du commerce électronique (p. 12)
- > Nouveau Forum sur la Mobilité Verte (p. 20)
- > Forum philatélique de PostEurop en mai 2018 à Cracovie (p. 22)



CONTENU

03 ÉDITORIAL

04 L'ASSOCIATION

- Assemblée plénière et Business Forum de PostEurop à Bucarest
- Pensons Big Data
- Les PDG des opérateurs postaux européens ont rencontré le vice-président de la Commission européenne pour le marché unique numérique Andrus Ansip

09 ÉVÉNEMENTS

10 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Nouvelle structure au sein du CAU
- Réunion plénière de fin d'année du CAE et réunion du GT Directive postale
- Nouvelles règles adoptées par le Conseil en matière de TVA sur le marché du commerce électronique

14 OPÉRATIONS

- Séminaire et réunion du Forum Rémunération à Astana
- Réunion des groupes de travail Qualité de Service et Opérations de PostEurop à Bruxelles
- Journées Opérations et Marché sur le thème du Big Data
- Ce qui compte le plus pour l'innovation
- Départ réussi pour le Forum sur la Mobilité verte à Bonn
- Le 9^{ème} séminaire IPS vu par l'équipe informatique de la Poste macédonienne

22 MARCHÉ

- Forum philatélique de PostEurop en mai 2018 à Cracovie
- Lauréats du concours du plus beau timbre EUROPA 2017
- La campagne Keep Me Posted EU se penche sur la manière dont les citoyens veulent gérer leurs données financières
- Réunion de campagne Keep Me Posted à Londres

27 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Les opérateurs postaux des « petits pays » réunis au sein du Groupe RADAR
- Le Groupe La Poste, Posti et bpost, lauréats des « Coups de Cœur » RSE 2017 de PostEurop

29 COMMUNICATION

- PostEurop présélectionnée pour les 2018 *European Association Awards*

30 PROJETS EUROPÉENS

- Projet du CDS
- Projet SAFEPOST II
- Programme Erasmus+
- Projet régional stratégique clé UPU-PostEurop

Rédigé, édité et produit par PostEurop.

Rédaction et compilation des contributions : Cynthia Wee-Neumann. **Révision et traduction :** Noëlla Thibaut

Contributions : Waqas Ahsen, Antonio Amaral, Bjoern Arni, Natalia Efremova, André Feio, Beatriz Galván Santiago, Dana Galvina, Nathalie Ganzel, Xhabir Ilazi, Marigona Isufi, Jürgen Lohmeyer, Maire Lodi, Antonis Markadjis, Margaux Meidinger, João Melo, Dahlia Preziosa, Carlo Sauvé, Antonino Scribellito, Michele Siconolfi et Aimé Theubet

Crédits photo : Posten Norge - couverture, António Azevedo / CTT Portugal Post - pour les pages 16, 17, 18 & 19

@PostEurop 2018. 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 et collègues,

Au cours de la présidence estonienne du Conseil de l'UE à orientation numérique, PostEurop a vu le Conseil européen adopter les nouvelles règles relatives à la TVA sur le marché du commerce électronique et les négociateurs du trilogue de l'UE engranger un accord provisoire sur les services de livraison transfrontière de colis, deux jalons réglementaires. Une chose est certaine, la distribution du courrier et des colis restera un sujet important dans l'espace réglementaire de l'UE et d'autres activités sont prévues pour l'année à venir.

La présidence bulgare, qui vient de reprendre le flambeau, a déjà commencé à définir ses priorités en se concentrant sur des sujets tels que la promotion des compétences numériques, l'éducation et le développement de la jeune génération, ainsi que la création d'un environnement en ligne plus sûr. Nous espérons qu'à travers ses activités, PostEurop aura l'occasion de contribuer à certaines des actions qui seront menées dans ces domaines.

Le débat sur la réforme de l'UPU et autres questions de l'UPU, qui s'intensifiera à mesure que le Congrès approche, constituera incontestablement un domaine de contribution important pour PostEurop.

Au-delà des aspects réglementaires, cette édition de la PENews aborde également d'autres sujets, notamment l'importance du Big Data et les raisons pour lesquelles l'innovation est importante pour le secteur postal.

Enfin, l'équipe de communication de PostEurop est également très honorée d'avoir été présélectionnée pour le Prix de l'Association européenne 2018 « Best Membership Initiative by an Association ». Souhaitez-nous bonne chance!

Nous espérons que vous apprécierez ce numéro de la 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

Assemblée plénière et Business Forum de PostEurop à Bucarest



La 33ème Assemblée plénière de PostEurop s'est tenue, cette année, à Bucarest (Roumanie), le 28 septembre 2017, sur l'invitation de Posta Romana. Cette demi-journée de réunion a permis de

couvrir divers sujets, notamment les prochaines étapes de la révision de mi-mandat de la stratégie et la révision du système de contribution de l'Association.

La Plénière, présidée par Jean-Paul Forceville, a accueilli 126 participants, dont le Directeur général de l'UPU, Bishar Hussein, le Responsable de la Direction de la régulation et du développement des marchés, Siva Somasundram, et Germà Vázquez, Président du CERP. Profitant du fait que l'événement se tenait entre deux congrès de l'UPU (Istanbul et le congrès extraordinaire d'Addis-Abeba), les membres de PostEurop ont présenté leur déclaration unanime sur la réforme de l'UPU.

Voici un aperçu des principaux points de la déclaration de PostEurop:

- Les Membres de PostEurop ont la volonté de contribuer aux travaux en cours sur la réforme de l'UPU, en vue du Congrès d'Addis-Abeba;
- PostEurop maintient son engagement envers l'UPU, continue de soutenir la résolution C27/2016 (poursuivre la réforme);
- PostEurop se félicite des méthodes de travail du CA et du CEP décidées à Istanbul, et souligne la nécessité de continuer à s'améliorer;
- PostEurop soutient les travaux du Groupe ad hoc sur la réforme de l'UPU (GAHRU) et ses méthodes de travail ouvertes;



- PostEurop approuve la proposition de structure à deux organes et l'utilité d'un comité de coordination dépourvu de tout pouvoir décisionnel;
- PostEurop appelle à un traitement approprié des règles électorales et de composition du CEP;
- PostEurop recommande d'étudier prudemment la possibilité d'un Congrès de mi-mandat.

Jan Sertons, Directeur des Relations Internationales et de la Distribution à PostNL et Vice-Président du Conseil d'administration de PostEurop, a présenté l'objectif et le contexte du projet de déclaration sur le Plan de Rémunération Intégré (IRP – Integrated Remuneration Plan). Le Forum sur la rémunération poursuivra ses travaux sur le texte du projet de déclaration et les Membres ont été invités à y contribuer. Une décision est attendue avant les prochaines sessions du CEP de l'UPU.



À VOS AGENDAS !

La prochaine Assemblée plénière se tiendra les 3-4 octobre 2018 à Tbilissi, avec le soutien de la Poste géorgienne.

UNE SOIRÉE FESTIVE

Au cours de la soirée qui a clôturé le premier jour de la plénière et du Business Forum, PostEurop a dévoilé les lauréats des prix Innovation, Responsabilité Sociale des Entreprises et Timbres EUROPA.



L'ASSOCIATION

Pensons Big Data



Les 28 et 29 septembre derniers, les participants au Business Forum de PostEurop ont eu l'occasion d'apprendre comment l'industrie est en train de transformer le Big Data en véritable opportunité commerciale. Ensemble, nous avons exploré les avantages et les défis du Big Data.

Pourquoi le Big Data?

Aujourd'hui, le Big Data est souvent considéré comme faisant partie intégrante de la stratégie d'une entreprise. Pour certains opérateurs postaux, c'est certainement le cas, tandis que d'autres peinent encore à en tirer tous les bénéfices. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, n'a pas manqué de souligner cette réalité dans son introduction au forum. Les débats ont été menés par Alea Fairchild, de l'Institut Constantia, expert de l'utilisation de l'intelligence et de la technologie en général dans la planification des produits et la stratégie d'entreprise. Notre premier intervenant, Brody Buhler d'Accenture, a évoqué un monde où les données sont le moteur de la transformation numérique et où, correctement appliquées, elles peuvent créer de nouvelles entreprises et répondre aux besoins des clients qui souhaitent une expérience plus personnalisée, sécurisée et améliorée.

Offrant une autre perspective, notre deuxième intervenant, Ziv Baida de Dun & Bradstreet, a expliqué comment le Big Data et l'analytique peuvent servir à doter les opérateurs postaux d'un avantage concurrentiel. Surtout quand les opérateurs postaux sont en concurrence avec des entreprises technologiques comme Uber et Amazon. L'innovation, le savoir-faire et les bonnes données sont donc essentiels.

Gérer les procédures douanières, la TVA et la fraude

À l'heure où nous traitons de plus en plus d'envois postaux transfrontaliers, les discussions sur les douanes et la TVA semblent inévitables. Un panel de discussion s'est donc tenu sur la manière dont le Big Data peut jouer un rôle important dans ce domaine, et notamment sur les exigences juridiques relatives au système d'information électronique avancée (AEI – Advance Electronic Information) pour les envois postaux dans le cadre du programme de sécurité douanière. Satoko Kagawa, de l'Organisation mondiale des douanes (OMD), a présenté les défis et les opportunités dans le domaine des douanes aujourd'hui et comment le système AEI entre en jeu. Royal Mail, l'un des pionniers de ce système, a partagé son expérience et ses connaissances clés pour transformer un défi



en opportunité. « Il est primordial d'instaurer un cadre et une approche adéquats lorsqu'il s'agit de s'adapter à un nouveau système dans un environnement qui évolue rapidement », a expliqué David Pilkington. En revanche, PostNL a adopté une approche différente en élaborant sa propre plate-forme de données. PostNL a également embauché une équipe de scientifiques spécialisés dans les données et a depuis lors déployé divers projets au sein de l'entreprise. Frank Ferro est revenu sur le rôle de ces scientifiques dans l'analyse des différents processus. Concrètement, cette approche a été utilisée dans le cadre de l'affaire des colis perdus ou de fraude aux colis grâce à l'identification précise des zones de menaces à la sécurité, ce qui a permis de s'attaquer rapidement et efficacement à ces problèmes.

Croissance de l'entreprise

Le lendemain, les discussions se sont concentrées sur les opportunités commerciales liées à l'utilisation du Big Data. Matthias Schlemmer, de la poste autrichienne, a expliqué comment, en Autriche, les données font partie intégrante de leur activité principale depuis des années. Le filtrage et l'analyse des données ont aidé la poste autrichienne à dresser le profil de ses clients actuels et potentiels et de leurs besoins changeants. Les participants ont également pris conscience de la pertinence du Big Data dans le développement du publipostage en Russie. Encore une fois, le profilage est utilisé, mais à une échelle beaucoup plus grande, qui s'étend à plus de 60 millions de ménages dans

l'ensemble du pays. Frank Ferro, de PostNL a ensuite expliqué aux membres comment les données et leur analyse peuvent être exploitées pour des processus de livraison complexes et identifier les incidents en matière de qualité, ce qui permet de prendre des mesures et d'améliorer la qualité du service.

En ce qui concerne les besoins des clients, les opérateurs postaux offrent aujourd'hui un choix plus large et des solutions sur mesure. Thomas Baldry, de Deutsche Post, a démontré la facilité et la fluidité du service de courrier transfrontière appelé Ländernachweis, qui permet de collecter, stocker et suivre en toute sécurité les données relatives aux petits paquets. Cette solution simple a contribué à renforcer la confiance du client dans la livraison des petits colis.

Un autre excellent exemple de Big Data utilisé dans la croissance du publipostage est venu d'An Post, avec Fiona Heffernan qui a présenté l'algorithme en ligne et facile à utiliser imaginé par l'opérateur irlandais : **AdMailer.ie**. Il s'adresse aux clients de la nouvelle ère et a aidé de nombreuses petites entreprises à atteindre efficacement un plus grand nombre de clients.

Quelle sera la suite?

Jean-Michel Lefèvre de ProbaYes a présenté la façon dont sa société aborde la prestation de services en utilisant la science des données, l'intelligence artificielle et la robotique. Dragos Dinca, de Posta Romana, a également présenté les projets de Posta Romana dans le domaine de la technologie et des données.

Les discussions sur les Big Data et le large éventail de possibilités qu'elles offrent ont donné matière à réflexion aux participants. PostEurop espère bien entendu voir davantage d'opérateurs postaux intégrer les Big Data dans leurs stratégies respectives et adopter une nouvelle mentalité afin de promouvoir de nouvelles solutions commerciales.



Toutes les idées pour le prochain Business Forum sont les bienvenues ! N'hésitez pas à en faire part à **Cynthia Wee-Neumann** - cynthia.wee@posteurop.org

L'ASSOCIATION

Les PDG des opérateurs postaux européens ont rencontré le vice-président de la Commission européenne pour le marché unique numérique Andrus Ansip

Peu après l'Assemblée plénière et le Business Forum de PostEurop, l'équipe du siège a travaillé en étroite collaboration avec le Cabinet d'Andrus Ansip, vice-président de la Commission européenne, pour organiser une table ronde avec 11 PDG d'opérateurs postaux nationaux européens le 19 octobre 2017. Cette rencontre s'inscrit dans le cadre d'un dialogue régulier entre la Commission européenne et les opérateurs postaux. La discussion constructive a porté sur l'évolution des marchés de la livraison de colis et du commerce électronique et sur la manière dont les postes introduisent de nouveaux produits et services pour répondre à la demande des consommateurs, ainsi que sur la proposition de règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

Les opérateurs postaux nationaux européens ont présenté au VP Ansip l'innovation et les investissements réalisés pour répondre aux besoins des commerçants en ligne, quelle que soit leur envergure, et des consommateurs pour une livraison rapide, traçable et efficace des colis, aux niveaux national et transfrontière.

Le vice-président Ansip a invité les PDG au printemps 2018 pour une autre table ronde sur l'avenir des services postaux.



Au nombre des participants à la réunion avec le VP Ansip figuraient notamment: Georg Pölzl, Österreichische Post AG – **Autriche**; Ivan Čulo, Hrvatska pošta d.d. – **Croatie**; Joonas Saluveer, Omniva – **Estonie**; Philippe Wahl, La Poste – **France**; Ingimundur Sigurðalsson, Íslandspóstur hf – **Islande**; Matteo Del Fante, Poste Italiane S.p.A. – **Italie**; Joseph Gáfa, MaltaPost p.l.c. – **Malte**; Herna Verhagen, PostNL – **Pays-Bas**; Francisco de Lacerda, CTT-Portugal Post – **Portugal**; Boris Novak, Pošta Slovenije, d.o.o. – **Slovénie**; Javier Cuesta Nuin, Correos y Telegrafos S.A. – **Espagne**; Jean-Paul Forceville, Président du Conseil d'administration de PostEurop.



ÉVÉNEMENTS

Prochains événements



23 JANVIER

Réunion du groupe de travail Timbres et Philatélie

- BRUXELLES, BELGIQUE

30 JANVIER

Réunion du groupe de travail Normalisation

- BRUXELLES, BELGIQUE

1-2 FÉVRIER

Réunion du Groupe RADAR

- BRUXELLES, BELGIQUE

20 FÉVRIER

Réunion du groupe de travail Commerce électronique

- BRUXELLES, BELGIQUE

28 FÉVRIER

Forum Rémunération

- DUBLIN, IRLANDE

20 - 22 MARS

Post & Parcel 2018

- BERLIN, ALLEMAGNE

16 - 27 AVRIL

Session de printemps du CEP et du CA de l'UPU

- BERNE, SUISSE



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

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Nouvelle structure au sein du CAU

Le Congrès de l'UPU a adapté la procédure de travail du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration (CA) dans le but d'accroître l'efficacité et d'atteindre les objectifs des récentes réformes du fonds de pension. Dans ce contexte, le Comité Affaires de l'UPU (CAU), présidé par Aimé Theubet (Poste Suisse), a décidé d'adapter sa propre structure également.

Pour suivre la tendance de l'intégration des produits et de la rémunération, le CAU a fusionné ses groupes de travail Lettres,

Le CAU a également mis en place un groupe temporaire consacré au Fonds de pension de l'UPU et au nouveau système de contribution, qui a pour objectif de développer une approche globale des questions à traiter

présidé par Małgorzata Alama (Poczta Polska), et Colis, présidé par Jean-Pierre Auroi (Poste Suisse). Mme Alama et M. Auroi vont maintenant coprésider le **groupe de travail Intégration des Produits**. Le nouveau groupe se réunira avant les groupes de travail du CEP, qui devront transmettre toute soumission six semaines avant les sessions de l'UPU.

Le CAU a également mis en place un groupe temporaire consacré au **Fonds de pension de l'UPU et au nouveau système de contribution**, qui a pour objectif de développer une approche globale des questions à traiter, de défendre les intérêts des opérateurs désignés européens et d'assurer la coordination avec le Comité européen pour la réglementation postale (CERP). Les opérateurs suivants composent le groupe présidé par Emmanuel Jud (Poste Suisse) : France, Géorgie, Pays-Bas, Pologne, Espagne, Turquie, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

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



AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Plénière de fin d'année du CAE et réunion du Groupe de Travail Directive postale



La réunion du GT Directive postale et la Plénière du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) se sont tenues au Siège de PostEurop, en novembre dernier. Avec un taux de participation encore une fois élevé, le groupe a eu l'occasion d'aborder plusieurs sujets réglementaires, dont la livraison transfrontière de colis, la directive postale, la normalisation, la réglementation générale sur la protection des données et le courriel frauduleux (scam).



Bruno Basalisco, de Copenhagen Economics, a présenté le contexte et les résultats de l'étude intitulée «Effets de la suppression de la TVA de *minimis* sur les importations provenant du commerce électronique» menée récemment par sa société de conseil. Les conclusions de cette étude viennent étayer la position de PostEurop relative aux effets de la suppression de l'exonération de la TVA de *minimis* sur les envois de commerce électronique sur les opérateurs postaux.

Le CAE a dit au revoir à Koppány Mátyási (Magyar Posta), Daniela Metelli (Poste Italiane) et Philippe-Alexandre Ellenbogen (Le Groupe La Poste), et les a remerciés de leur précieuse collaboration au fil des années. Le Comité a également souhaité la bienvenue à Ágnes Mandelik de Magyar Posta en tant que nouvelle Vice-Présidente du CAE, qui remplacera Koppány Mátyási.

Un groupe de travail spécifique a été créé pour traiter les questions relatives à la normalisation en raison du rôle important que jouent actuellement les normes dans l'industrie postale. Le groupe tiendra une réunion de lancement le 30 janvier 2018 au Siège de PostEurop.

Les prochaines plénière du CAE et réunion du GT Directive postale se tiendront les 23 et 24 mai 2018 à Madrid, avec le soutien de Correos.

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

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Nouvelles règles adoptées par le Conseil en matière de TVA sur le marché du commerce électronique

Le 1^{er} décembre 2016, la Commission européenne a publié une proposition ambitieuse visant à moderniser la TVA pour le commerce électronique transfrontière B2C.

En réponse à la publication de la proposition de la Commission européenne, les Membres de PostEurop ont publié une position commune détaillée qui réitérait le soutien des opérateurs postaux à la modernisation des règles en matière de TVA, tout en soulevant de vives inquiétudes quant à la charge administrative que causera au secteur postal la suppression de l'exonération de la TVA pour l'importation de petits envois (allègement pour les envois de faible valeur - LVCR) en provenance de pays tiers.

1 milliard d'euros de plus

En novembre de cette année, Copenhagen Economics a publié une étude qui révèle que la suppression de l'exonération de la TVA « de minimis » sur les envois de commerce électronique coûtera au secteur de la livraison **un milliard d'euros de plus** en termes de coûts de traitement et engendrera également une charge administrative disproportionnée pour les administrations douanières et fiscales nationales et les marchands en ligne, ce qui, en fin de compte, affectera tous les consommateurs de l'UE, entravant ainsi la croissance du commerce électronique en Europe. C'est pourquoi, en amont de la réunion du Conseil « Affaires économiques et financières » (Ecofin) du 7 novembre, les opérateurs postaux ont demandé instamment la Commission et aux États membres de prendre en compte les conclusions de l'étude de Copenhagen Economics et de différer la suppression de l'exonération de la TVA afin de trouver une approche équilibrée pouvant convenir à toutes les parties prenantes.

Communication intensifiée

Il est apparu dans l'actualité que l'industrie postale n'était pas la seule à avoir de telles préoccupations. Les petites entreprises, les sociétés de messagerie et les autorités douanières partagent



les mêmes inquiétudes. En outre, des experts extérieurs se sont accordés sur le fait que la suppression de l'exonération de la TVA pour les petits colis entraînerait une charge supplémentaire pour les entreprises de livraison. Le gouvernement allemand a également fait part de ses préoccupations et, par conséquent, la décision a été reportée au 5 décembre, ce qui a donné à PostEurop plus de temps pour intensifier sa communication.

Approbation des nouvelles règles de TVA

Le 5 décembre 2017, le Conseil a adopté les nouvelles règles en matière de TVA applicables au commerce électronique transfrontière, établissant le calendrier suivant:

- Introduction, d'ici 2019, de mesures de simplification pour les ventes intracommunautaires de services électroniques



- Extension, d'ici 2021, du guichet unique aux ventes à distance de marchandises, tant intracommunautaires qu'en provenance de pays tiers, et suppression de l'exonération de la TVA pour les petits envois.

Le Conseil a également approuvé un nouveau projet de déclaration connexe qui a mis en lumière des questions telles que la charge imposée aux opérateurs postaux lors de la suppression de l'exonération de TVA, que la Commission doit examiner dans la phase de mise en œuvre.

La déclaration connexe prévoit également que, s'il semble peu probable que l'adoption des règles de mise en œuvre puisse se faire dans un délai raisonnable ou que les systèmes informatiques nécessaires en matière de TVA et de douanes puissent être mis en place en temps utile, la Commission évaluera, au plus tard à la fin de l'année 2019, si l'extension du

guichet unique ainsi que l'élimination du seuil de TVA peuvent encore être appliqués correctement à partir du 1^{er} janvier 2021.

Les Etats membres auront jusqu'au 31 décembre 2018 et au 31 décembre 2020 pour transposer les dispositions correspondantes de la directive dans leurs législations et réglementations nationales. Le règlement sur la coopération administrative entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

Les groupes de travail TVA et Procédures douanières de PostEurop se réuniront en février 2018 pour discuter de la mise en œuvre des nouvelles règles et des prochaines étapes.

Pour en savoir plus sur les activités du groupe de travail TVA, veuillez contacter Carlo Sauvè - sauvec@posteitaliane.it

OPÉRATIONS

Séminaire et réunion du Forum Rémunération à Astana

Conformément au plan de développement régional 2017-2020 de l'UPU pour l'Europe et l'Asie centrale, le Bureau international de l'UPU (BI) a élaboré un projet régional clé sur l'état de la capacité opérationnelle pour le commerce électronique (ORE).

Dans le cadre du projet ORE, PostEurop et l'UPU ont organisé, avec le soutien financier de La Poste (France) et de la Poste Suisse, en étroite collaboration avec Kazpost JSC, un séminaire régional sur le commerce électronique et l'amélioration des systèmes de rémunération utilisés par les opérateurs désignés des pays de la région Europe et Asie centrale, qui s'est tenu à Astana (Kazakhstan) les 29 et 30 août 2017.

Plus de 70 représentants des OD (Membres de PostEurop et de RCC) ont assisté à l'événement, partageant leurs expériences en matière d'application du système cible, démontrant un exercice pratique dans le domaine de l'IPS, les perspectives futures et les activités du plan de travail relatif au commerce électronique.

L'objectif principal du séminaire était la mise en œuvre des décisions du Congrès concernant la comptabilité, les statistiques, les frais terminaux, ECOMPRO, les taxes foncières entrantes et les changements opérationnels des systèmes de rémunération dans le contexte du commerce électronique.

Il s'agissait également de mettre en évidence les problèmes des travaux de l'UPU au cours du cycle 2017-2020, notamment la mise à jour des travaux et des perspectives du Groupe d'intégration des rémunérations et autres développements importants de l'UPU, tels que le Plan intégré de produits.



La prochaine réunion du Forum Rémunération se tiendra le 28 février 2018 à Dublin, avec le soutien d'An Post.

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



OPÉRATIONS

RÉUNION DES GROUPES DE TRAVAIL QUALITÉ DE SERVICE ET OPÉRATIONS DE POSTEUROP À BRUXELLES



Les groupes de travail qualité de service et opérations se sont réunis à Bruxelles les 9 et 10 novembre 2017. L'objectif de ces deux journées était d'en apprendre davantage sur la technologie d'échange de données informatisées (EDI) et de partager des expériences sur la façon de procéder avec les opérations utilisant l'EDI, en tenant compte de l'importance de la qualité des performances. Les groupes de travail ont invité David Hamilton d'IPC (International Postal Corporation), un expert de l'EDI, à animer un séminaire pratique sur l'application de Cape Vision. Cape Vision aide les opérateurs postaux à savoir où se trouve le courrier et quelle est la performance.

Le séminaire s'est déroulé en anglais, avec une traduction russe offerte aux opérateurs postaux de la CEI. Hamilton a présenté Cape Vision, les raisons pour lesquelles nous en avons besoin, comment l'utiliser et ce qu'IPC fait pour nous tous. Les participants ont également pris connaissance des nouvelles fonctionnalités de l'application qui migrera vers une nouvelle plateforme. Les membres ont également pu examiner leur rendement et faire le point sur les améliorations à apporter à leurs opérations et services grâce à Cape Vision. Le débat sur l'EDI n'a fait que commencer.

Une nouvelle longuement attendue que les groupes de travail aimeraient partager

est la publication récente par IPC du nouveau guide EDI qui sera traduit en russe, français et espagnol. Cela signifie que dans n'importe quelle organisation postale, les employés des départements opérationnels qui manipulent le courrier au quotidien seront en mesure d'obtenir des informations complètes leur permettant de comprendre les particularités et l'importance de tous les segments de traitement.

Les groupes ont également discuté de l'impact de l'EDI sur les opérations et le traitement des envois, ce qui a été illustré dans des vidéos de la Poste russe montrant les envois enregistrés avec et sans ITMATT. Les groupes ont compté chaque seconde nécessaire à cette opération et ont comparé les résultats qui se sont révélés impressionnants en termes d'économie de temps. Cela permettra donc d'accélérer la livraison et d'apporter plus de satisfaction à nos clients.

Les réunions des groupes de travail qualité de service et opérations sont toujours l'occasion d'aborder un grand nombre de sujets, tous consacrés à un seul objectif: comment améliorer l'efficacité d'une poste. Pour ce faire, les groupes de travail ont rassemblé des thèmes d'actualité tels que le développement du commerce électronique, la « solution de retour en pratique » présentée par Deutsche Post

AG, ou le « choix de livraison en pratique » présenté par la Poste estonienne et Kazpost. Les groupes de travail ont également examiné les résultats de leur propre performance en matière de qualité et discuté des plans d'action. Le point culminant de l'événement a été la visite du 2^{ème} plus grand centre de tri en Europe, Bruxelles X de bpost, où les participants ont été impressionnés par la machine utilisée pour le tri et par les règles strictes de visite (en voici une sur la photo ci-contre : les magnifiques chaussures).

« La visite à Bruxelles X était extrêmement intéressante et très impressionnante ! »

Marie Frenay
Assistante chargée des politiques au Cabinet du Vice-président de la Commission européenne Andrus Ansip



Comme d'habitude, une évaluation et une enquête de satisfaction ont été réalisées après l'événement. Il en est ressorti que le concept de « supermarché à colis », exposé dans la présentation de Kazpost, figure parmi les solutions postales les plus modernes et efficaces. Il faut vraiment l'explorer!

Les membres du groupe de travail sont rentrés dans leurs pays respectifs avec la volonté de poursuivre cette collaboration si fructueuse au sein de PostEurop. À très bientôt!

Natalia Efremova
Vice-présidente du Groupe de Travail Qualité de Service

Pour en savoir plus sur les activités du groupe de travail qualité de service, veuillez contacter Marko Grden – marko.grden@posta.si

OPÉRATIONS

Journées Opérations et Marché sur le thème du Big Data



En novembre dernier, le Cercle Activités Opérationnelles (CAO) et le Cercle Activités de Marché (CAM) ont, pour la deuxième fois, organisé ensemble les Journées Opérations et Marché à Lisbonne. Avec le Forum Innovation, l'événement avait pour but d'explorer les opportunités et les défis liés au Big Data ainsi que les structures et modèles d'innovation au-delà de la collecte, l'analyse et l'utilisation des données.

L'événement a débuté par un accueil chaleureux de la part de Jürgen Lohmeyer, président du CAO, et de Marjan Osvald, président du CAM, suivi de Jean-Paul Forceville, président du



conseil d'administration de PostEurop, et de Francisco Simão, Chief Transformation Officer chez CTT Portugal Post. Tous ont souligné la pertinence et le potentiel des Big Data au sein du secteur postal.

Cette introduction a ensuite fait place aux interventions de Darko Atijas, Vice-Président EMEA à Temando et Nuno Matos, Directeur Innovation & Développement chez CTT Portugal Post. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, l'avenir du commerce de détail sera très différent de ce que nous connaissons et la personnalisation à l'aide de la technologie s'intensifie. D'autre part, M. Matos nous a rappelé que l'innovation et l'utilisation des technologies les plus récentes sont inscrites dans l'ADN postal étant donné l'histoire du secteur. À l'heure où la substitution numérique a transformé le monde, les Big Data, l'Internet des objets et les technologies mobiles nous ont rapprochés de nos clients. CTT Portugal Post a donc évolué et poursuit son processus de transformation, avec un portefeuille diversifié de solutions d'entreprise et des projets d'avenir pertinents pour ses clients.

Le lendemain, les discussions ont repris sur le thème des Big Data. Carolyn Brown d'IPC a évoqué la façon dont les données sont et peuvent être utilisées. S'en sont suivies plusieurs présentations et des discussions axées sur les opportunités que les Big data peuvent apporter aux opérateurs postaux, notamment à travers leur analyse, la logistique cognitive et le rôle des perturbateurs. D'un point de vue opérationnel, les Big Data peuvent offrir des solutions dans le domaine des douanes et des taxes, en minimisant les risques liés à la protection des données et aux questions de confidentialité et au tri.



Visite d'un centre de tri de CTT Portugal Post

Enfin, les participants ont eu l'occasion de visiter le centre de tri de CTT Portugal Post à Lisbonne. Outre des employés souriants, les membres ont pu « rencontrer » des robots en action.

Cet événement de deux jours a rassemblé des conférenciers de haut niveau et suscité d'importantes discussions qui auront, espérons-le, permis de stimuler l'innovation chez les opérateurs postaux.

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

OPÉRATIONS

Ce qui importe le plus dans l'innovation



Cette année, le Forum Innovation (FI) a abordé les différents modèles et structures d'innovation au sein de la communauté postale, ce qui a aidé les participants à comprendre comment les opérateurs postaux s'organisent en termes d'innovation, en interne et de manière transversale, et à apprendre à mener à bien des projets innovants spécifiques.

Pour une meilleure compréhension des tendances actuelles en matière d'innovation, le FI a invité Giordano Koch, Directeur général de HYVE - une société leader dans le domaine de l'innovation - comme orateur principal. Faisant écho aux tendances observées précédemment, Koch Giordano a évoqué l'évolution des modèles d'innovation et de l'impact des nouvelles technologies. Il a cité trois modèles d'innovation largement utilisés. Il a mis l'accent sur le fait

que quel que soit le modèle d'Innovation, l'implication de la Direction générale est cruciale.

Les participants ont également pris connaissance des différentes approches de l'innovation chez Omniva, Le Groupe La Poste, Correos (Espagne) et CTT Portugal Post. Il fut question des nouvelles technologies, notamment la blockchain, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets (IoT). Il est ressorti des différentes études de cas que l'un des défis les plus importants reste de répondre aux attentes des clients.

Le forum a également abordé la question des défis internes. Les participants se sont notamment penchés sur la manière

dont les opérateurs postaux doivent gérer la diversité de personnes et de cultures et de la manière dont ces dernières affectent les structures et les processus d'innovation. Contrairement aux start-ups, les opérateurs postaux n'ont pas toujours la capacité de bouger rapidement, en raison du grand nombre d'employés et des structures profondément ancrées qui les caractérisent.

Formes d'Innovation

L'efficacité en matière d'innovation est populaire auprès des opérateurs postaux, car elle sort de leur activité principale. Cela comprend les casiers à colis, les robots, les drones, l'Internet des Objets et les activités connexes. Joonas Saluveer, PDG d'Omniva, a présenté les avantages d'un système informatique modulaire, permettant de procéder à l'innovation plus rapidement et de manière plus agile en se concentrant sur un seul module plutôt que d'avoir un vaste système unique et de multiples ajustements.

Le service CTTAds présenté au FI est un bon exemple d'innovation progressive à travers laquelle les opérateurs postaux utilisent leurs connaissances existantes pour s'adapter à l'évolution des besoins du marché. Le CTTAds offre des solutions commerciales et publicitaires au public cible des petites et moyennes entreprises. Chez La Poste France, les services de santé développés pour la population vieillissante en France démontrent la même utilisation de leurs connaissances déjà acquises pour s'adresser à un segment démographique spécifique et servir ainsi la société.

Le système de reçus électroniques (de CTT Portugal Post) est considéré comme une innovation radicale parce qu'il constitue un grand pas en avant par rapport à l'activité principale en offrant la possibilité aux utilisateurs de stocker leurs reçus en ligne plutôt que de traiter des tonnes de documents qui pourraient un jour être nécessaires à des fins de garantie.

Innovation centralisée ou décentralisée?

La Poste a structuré l'innovation de manière décentralisée. Trois couches – unité commerciale, unité numérique et unité innovation dans le segment corporate – permettent d'assurer l'alignement de la stratégie et des processus d'innovation, ce qui facilite le travail. L'avantage d'une structure d'innovation centralisée réside toutefois peut-être dans le fait qu'elle retient plus facilement l'attention de la haute direction, ce qui est crucial pour stimuler l'innovation.



En outre, les opérateurs postaux doivent créer un écosystème. C'est essentiel lorsqu'il s'agit de stimuler l'innovation ouverte et de permettre aux employés internes de faire face à la transformation numérique, par exemple en lançant un programme tel que celui de La Poste.

Enfin, l'expérience client de bout en bout est essentielle pour s'assurer que l'approche adoptée et les solutions proposées répondent aux besoins du client.

Le Prix de l'Innovation

João Melo et Dahlia Preziosa, respectivement Président et Vice-présidente du Forum Innovation, ont dévoilé le lauréat du Prix de l'Innovation : CTT Portugal Post CTTAds. Ils ont également commenté le concept et la réalisation de ce Prix de l'Innovation qui vise à inciter les opérateurs postaux à continuer d'apprendre des expériences partagées et à distinguer les meilleurs dans ce domaine.

Pour en savoir plus sur le Forum et le Prix de l'Innovation, veuillez contacter **João Melo** – joao.m.melo@ctt.pt ou **Dahlia Preziosa** – dahlia.preziosa@post.at



OPÉRATIONS

Départ réussi pour le nouveau Forum Mobilité Verte à Bonn

Le Cercle Activités opérationnelles (CAO) a toujours été en avance sur son temps! Cependant, le Forum Flotte verte du CAO, qui abordait depuis quelques années les alternatives vertes en matière de livraison postale, avait malheureusement dû interrompre ses activités en 2010 en raison du faible taux de participation.



Mais le CAO ne cesse d'analyser les tendances en matière d'opérations postales et évalue en permanence la demande d'activités dans ce domaine. Après plusieurs demandes émanant des Membres de PostEurop, le CAO a décidé de relancer ses activités « vertes » et de mettre en place un nouveau groupe de travail pour couvrir de manière adéquate un sujet qui est désormais considéré comme hautement pertinent pour le monde postal. Un nouveau forum sur la mobilité verte regroupera les discussions dans le domaine de la logistique postale durable. Il se concentrera sur les aspects opérationnels et travaillera en étroite collaboration avec le pilier RSE de PostEurop dans le domaine des activités liées à la durabilité. Après l'approbation du concept par le CA de PostEurop durant l'été 2017, une réunion de lancement s'est tenue au Deutsche Post DHL Innovation Center, à Troisdorf, près de Bonn, le 22 novembre dernier.



Le président du CAO, Jürgen Lohmeyer, a exposé le contexte et les objectifs du nouveau groupe de travail. « Nous sommes tous confrontés à des défis similaires lorsqu'il s'agit de réduire radicalement les émissions de CO₂ et nous devrions échanger régulièrement nos meilleures pratiques dans ce domaine. Appliquons l'approche éprouvée du CAO et utilisons la plateforme mise à disposition pour apprendre les uns des autres. »

La réunion de lancement était axée sur les véhicules électriques des flottes postales. Des orateurs de La Poste France, CTT Portugal, Post Norge et Deutsche Post ont successivement présenté les projets de leurs opérateurs respectifs en la matière. Il est clairement apparu qu'un large éventail de solutions pour les véhicules électriques non polluants est déjà déployé ou testé. En fonction des spécificités des pays, différentes expériences en termes de véhicules électriques ont été présentées et partagées avec l'assemblée. Une start-up allemande a également présenté un scooter électrique innovant et proposé des solutions pour la distribution postale.



Une visite guidée exclusive du DHL Innovation center était au programme et les participants ont eu l'occasion de tester

les différents modèles du StreetScooter de Deutsche Post. Ces véhicules électriques, disponibles en différentes tailles, ont tous été entièrement conçus et construits pour répondre aux besoins des processus de distribution postale en intégrant pleinement le travail des facteurs. La majeure partie des participants a pu profiter de l'occasion pour essayer des vélos électriques, de petites camionnettes électriques et de plus gros camions électriques. Ce fut également l'occasion de tester les scooters à deux roues fabriqués par Kumpan Electric.

Le coup d'envoi du Forum Mobilité Verte (FMV) a réuni 21 participants issus de 11 membres de PostEurop, dont plusieurs PDG, directeurs des opérations et gestionnaires de flottes. Les grands, moyens et petits opérateurs y étaient représentés. Les participants étaient très satisfaits et ont convenu à l'unanimité d'organiser d'autres événements du FMV une à deux fois par an. Le Comité directeur du CAO se penchera sur les options possibles et tiendra les membres informés des prochaines étapes.

Pour en savoir plus sur le nouveau Forum Mobilité Verte de PostEurop, veuillez contacter **Maire Lodi** – maire.lodi@posteurop.org ou **Jürgen Lohmeyer** – j.lohmeyer@deutschepost.de

OPÉRATIONS

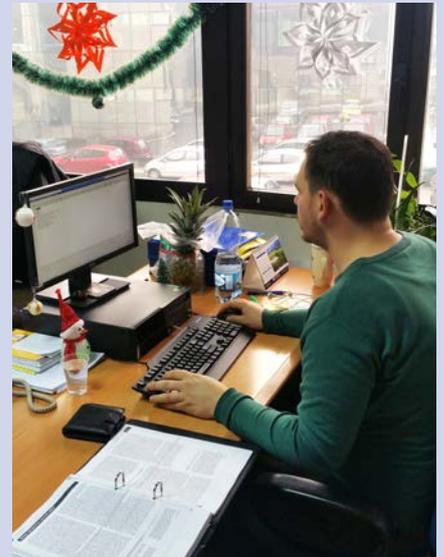
LE 9^{ÈME} SÉMINAIRE IPS VU PAR L'ÉQUIPE INFORMATIQUE DE LA POSTE MACÉDONIENNE

Nous vous remercions de l'occasion qui nous a été donnée d'assister à la 9^{ème} édition du séminaire IPS PostEurop-UPU qui s'est tenu à Berne les 5 et 6 décembre 2017. Cette participation nous a été d'une grande aide pour la recherche de nouvelles solutions à certains des problèmes rencontrés avec l'IPS Cloud.

Nous avons pu bénéficier d'une série de présentations très intéressantes sur les nouvelles fonctionnalités d'IPS 2017, de l'IPS Cloud, du CDS, de l'accounting, etc. Mais ce que nous avons préféré, c'est l'occasion qui nous a été donnée d'évoquer les difficultés que nous rencontrons avec l'IPS avec des experts en migration IPS et en EMS v.3.

Avant le séminaire, nous avons reçu l'équipe des Audits de procédés de PostEurop/UPU à Skopje et une partie de l'équipe nous avait livré une formation sur la migration IPS ainsi que des informations supplémentaires pour nous préparer au processus de migration avant le jour J. Ce fut une "longue" semaine, ponctuée de périodes de travail jusque tard dans la nuit, mais toujours dans la bonne humeur et avec beaucoup d'optimisme. En fin de compte, ce fut un succès car nous avons connecté le système Track&Trace domestique à l'IPS Cloud!

En tant que nouvel administrateur IPS, je n'ai eu aucune difficulté à inclure



et mettre en œuvre les nouvelles fonctionnalités de l'IPS Cloud avec l'aide de l'équipe de migration IPS, Laurent et Tihana.

Je conseillerais vraiment à chaque administrateur IPS, responsable opérationnel ou comptable d'assister aux séminaires parce qu'ils sont très utiles et riches en nouvelles informations sur les fonctionnalités qu'IPS offre chaque année.

Xhabir Ilazi
Macedonian Post

MARCHÉ

Le Forum philatélique de PostEurop se tiendra en mai 2018 à Cracovie, en Pologne



Le groupe directeur du GT Timbres et Philatélie s'est réuni en septembre dernier à Bruxelles pour poursuivre la planification de ses activités. Ce fut l'occasion de définir le thème du prochain forum philatélique qui sera « l'industrie du timbre ». Il se tiendra dans la ville historique de Cracovie, en Pologne, les 16 et 17 mai 2018.

L'idée est d'accueillir des représentants des Membres de PostEurop et de l'industrie du timbre, pour y présenter et promouvoir leurs produits respectifs. Il y aura notamment des artistes du timbre, des concepteurs, des imprimeurs, des fabricants d'albums, des magazines de timbres, etc. Un programme passionnant sera bientôt dévoilé et les suggestions des membres sont toujours les bienvenues.

À VOS AGENDAS :

Ne manquez pas le Forum philatélique de PostEurop à Cracovie les 16-17 mai 2018

Nous vous invitons à réserver cette date dans votre agenda et à vous tenir au courant des dernières nouvelles sur notre site web et grâce aux revues du groupe de travail Timbres et Philatélie!

Pour en savoir plus sur le groupe de travail Timbres et philatélie, veuillez contacter **Anita Häggblom** – anita.haggblom@alandpost.com

MARCHÉ

Lauréats du concours du plus beau timbre EUROPA 2017

Dans l'édition de cette année du concours EUROPA, 58 timbres – un nombre record – ont été présentés sur le thème des « Châteaux ».

PostEurop était fière d'annoncer, lors de son Assemblée plénière de Bucarest, les lauréats du concours public de timbres EUROPA 2017, désignés par le vote en ligne : Turkish Post PTT (Turquie – Or), Poczta Polska (Pologne - Argent) et Posta Moldovei (Moldavie - Bronze).

En outre, les lauréats du Prix du Jury du concours EUROPA 2017 ont également été proclamés : Posti Group (Finlande - Or), Poste Italiane et Åland Post (ex æquo : Italie et Åland - Argent) et Liechtensteinische Post (Liechtenstein - Bronze). Le jury, composé de sept experts en philatélie, a examiné tous les timbres présentés pour le thème "Châteaux".

« Je suis très fière de voir un nombre record de participation et de si belles illustrations! Ces superbes timbres affichent de magnifiques monuments de notre culture diverse, provenant des quatre coins de l'Europe. Je suis également heureuse de constater que les dessinateurs ont utilisé leur créativité pour offrir différentes interprétations de ce thème, en utilisant également différentes techniques de production, dont la gravure, le vernis et la photographie », a déclaré Anita Häggblom, Présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop.

Les lauréats des médailles d'or :



Turquie - or :

Le timbre qui remporte la première place du concours EUROPA en ligne représente le château de Kars en Turquie.



Finlande - or :

La première place du Prix du Jury, Le château de neige d'Anssi Kähärä, « offre un nouveau point de vue au thème des châteaux créés ».

Pour la prochaine édition du concours, le thème de 2018 sera « les ponts ». Nous attendons avec impatience de recevoir d'autres timbres emblématiques des pays participants.

Pour en savoir plus sur les timbres EUROPA, veuillez contacter **Antonio Amaral** – antonio.amaral@posteurop.org



MARCHÉ

La campagne Keep Me Posted EU se penche sur la manière dont les citoyens veulent que leurs données financières soient traitées



À l'occasion d'un petit déjeuner événement organisé le 12 octobre dernier au Parlement européen avec le soutien du **député européen Heinz K. Becker** (Parti Populaire Européen), un groupe d'intervenants spécialisés ont été invités à partager leur point de vue sur la manière dont les consommateurs peuvent mieux gérer leurs données financières. L'événement a suscité un grand intérêt auprès de 30 participants issus du Parlement européen, de banques européennes, de London Economics, de Better Finance, d'opérateurs postaux et de l'industrie.

Les citoyens subissent de plus en plus de pression de la part de leur gouvernement et des entreprises privées, en particulier les prestataires de services comme les entreprises de services publics, les banques et les compagnies d'assurance, qui les

poussent à adopter un mode de communication électronique, souvent sans tenir compte de leur volonté ou de leur capacité à utiliser les outils de communication en ligne. La campagne Keep Me Posted EU a été mise en place pour promouvoir et défendre le droit des citoyens de choisir la façon dont ils sont contactés, afin de ne pas marginaliser les personnes largement défavorisées si tout est numérique.

Dans son allocution d'ouverture, le député européen **Heinz K. Becker** a exprimé tout son soutien à la campagne, en soulignant que Keep Me Posted EU était une **campagne pro-choix** plutôt qu'une campagne anti-numérique. « Je défends l'approche pro-choix. L'inclusion doit être un principe universel » a-t-il souligné.

James Suter, de London Economics, a déclaré que **recevoir du courrier par la poste avant, pour les consommateurs, un effet positif sur la compréhension et la gestion de leurs finances**. C'est le résultat d'une étude comparative comportementale menée auprès des consommateurs qui reçoivent leurs relevés bancaires par voie électronique et ceux qui les reçoivent en version imprimée.



Le député européen **Othmar Karas** a quant à lui souligné le rôle prépondérant du Parlement européen dans les dossiers législatifs actuels au niveau de l'UE, notamment la cybersécurité et la numérisation de l'industrie. Il a insisté sur la nécessité d'un équilibre entre le numérique et le papier. Il s'oppose à un modèle standardisé pour tous - **la liberté de choix doit être préservée**.

Wolfgang Haunold de la Banque nationale autrichienne a présenté une série de faits intéressants sur les paiements en espèces et par carte, soulevant une question de confiance car les paiements par carte permettent la traçabilité et l'accès aux informations personnelles par des tiers. Il a clairement affirmé qu'une société sans argent liquide ne constituait pas un modèle positif. « Les consommateurs doivent conserver la possibilité de payer en espèces sans être contraints de faire autrement ».

Jean-François Junger, chef d'unité adjoint Services publics à la DG Connect de la Commission européenne, a déclaré que

la transformation numérique offrait d'énormes possibilités de communication avec les citoyens, tout en soulignant que **l'Europe ne pouvait se permettre de perdre la cohésion sociale**. « Aucun citoyen européen ne peut être laissé pour compte », a-t-il déclaré, ajoutant que le secteur public devait être un modèle pour l'inclusion. C'est inscrit dans deux éléments clés complémentaires du plan d'action pour l'e-gouvernement: « Le numérique par défaut - la possibilité d'interagir avec l'administration publique » et « l'inclusion - intégrant 100% de la société. »

Le député européen Heinz Becker a conclu la discussion en remerciant tous les intervenants et les participants et en se félicitant de voir que la Commission européenne était un partenaire dans la défense du droit de choisir des citoyens européens.

Pour en savoir plus sur la campagne **Keep Me Posted EU**, veuillez contacter **Cynthia Wee-Neumann** - cynthia.wee@posteurop.org

MARCHÉ

Réunion de campagne Keep Me Posted à Londres

Un peu moins d'un an après la dernière réunion de campagne, les défenseurs du droit des consommateurs et des citoyens de choisir entre le courrier électronique et physique se sont à nouveau réunis au début de ce mois à Londres, là où est née la campagne de Royal Mail.

L'objectif de la réunion était de s'appuyer sur les meilleures pratiques et les conseils échangés et de partager les diverses expériences. Ce fut aussi l'occasion d'aider les pays potentiellement intéressés à mieux comprendre comment lancer une campagne.

En Autriche, malgré un taux de pénétration de l'internet de 80%, le pays conserve une législation favorable aux consommateurs. La campagne vise à éduquer les citoyens sur leurs droits. Cela est d'autant plus important que l'e-gouvernement devient un sujet brûlant en Autriche.

La campagne espagnole *Yo Decido Como Recibo* (« Je décide comment je reçois ») a continué d'informer les consommateurs espagnols sur leur droit de choisir et de faire pression sur les banques et les prestataires de services pour qu'ils respectent cette loi. En 2016, l'agence de protection des consommateurs a publié un rapport sur les pratiques illégales visant à forcer les clients à recevoir des factures numériques. Ce rapport a permis de prendre des mesures d'inspection visant à garantir le respect de la loi par les entreprises.

La campagne Keep Me Posted UK a adopté une nouvelle devise « Better for all, essential for some » (« Un plus pour tous, une nécessité pour certains ») et a célébré son 4^{ème} anniversaire avec un grand nombre d'organisations de soutien et d'associations caritatives. Un nombre croissant d'entreprises adoptent le label Keep Me Posted et se rendent compte des avantages qu'il apporte à leurs clients.

En Slovaquie, la campagne « Envoyez-moi une lettre » a beaucoup avancé depuis son lancement l'année dernière. L'accent est mis sur la sécurité juridique afin que les consommateurs aient le droit de choisir. Ils introduiront également un « label de distinction » auprès des entreprises.

Les nouveaux arrivants des Pays-Bas sont enthousiasmés par la perspective d'une campagne aux Pays-Bas, compte tenu des récents développements numériques dans leur pays. Par exemple, des boîtes aux lettres numériques ont été créées pour les citoyens qui sont, paraît-il, nombreux à les avoir activées sans toutefois les avoir utilisées.

Les défenseurs de la campagne ont eu l'occasion de rencontrer Lucy Anderson, députée européenne depuis 2014, représentant Londres pour le Parti travailliste au Royaume-Uni. Anderson est une ardente partisane de la campagne, convaincue que « la liberté de choix est essentielle pour les consommateurs ». Au cours de la discussion, elle a apporté un certain nombre de suggestions concrètes aux partisans nationaux et européens.

Les organisations de consommateurs sont au cœur de toutes nos campagnes. C'est pourquoi les partisans ont suivi avec attention l'intervention de Arnold Pindar, président de l'ANEC, qui a partagé les points de vue d'une organisation de consommateurs sur la question. La liberté de choix, l'inclusion et l'accessibilité sont inscrits dans les huit droits fondamentaux des consommateurs.

Au-delà de la campagne européenne, des initiatives ont également vu le jour en Autriche, Espagne, Belgique, Slovaquie, Danemark, Allemagne et au Royaume-Uni.

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



RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Les opérateurs postaux des « petits pays » réunis au sein du Groupe RADAR



Dans un contexte d'évolution constante de l'économie postale, la nécessité de réfléchir à des solutions innovantes permettant de s'adapter à ces mutations permanentes est apparue. En raison de leur taille, de leur proximité locale et des circuits décisionnels souvent plus courts que dans les grandes entités, les "petits pays" ont vocation à devenir un *think tank* opérationnel alliant l'efficacité économique et sociale.

PostEurop a donc identifié quelques thèmes d'intérêt commun pour les « petits pays » afin de répondre à leur besoin d'échanger des expériences, de travailler ensemble et de tirer parti des solutions efficaces et durables qui leur sont adaptées.

Ainsi, la première action envisagée a été d'organiser une réunion de lancement dans la Principauté de Monaco afin de formaliser la création d'un groupe ad hoc avec un séminaire sur le thème de « La responsabilité sociale des entreprises appliquée aux petits pays, moteur d'innovation et de performance au service de leur développement durable ».

La réunion de lancement s'est ouverte par le discours de bienvenue de Cyril Gomez, représentant des autorités monégasques, Jean Luc Delcroix, Directeur Général de la Poste de Monaco, Jean-Paul Forceville, Président du CA de PostEurop, Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop et Nathalie Ganzel, Présidente du Cercle RSE de PostEurop. Tous ont souligné l'importance de la coopération entre les petits opérateurs postaux face au défi global de la diminution du nombre de lettres et du nombre croissant de colis.

Les participants ont défini leurs objectifs et leurs priorités, proposé des thèmes de discussion et les modalités du mode de travail. La réunion a permis d'élaborer un projet de position commune pour répondre à toutes les questions soulevées, qui sera partagé lors de la plénière de Bucarest.

Le groupe RADAR (Réactivité - Agilité - Décision - Adaptabilité - Résultats) a nommé Jean-Luc Delcroix, de La Poste de Monaco, à sa présidence et Valérie Ballouhey-Dauphin, de Post Luxembourg, à sa vice-présidence.

Le premier séminaire du Groupe RADAR s'est tenu le 27 septembre 2017 à Bucarest, en Roumanie. La réunion avait pour but de partager les résultats de la réunion de lancement avec les membres de PostEurop qui n'avaient pas pu y assister, de finaliser la feuille de route triennale des actions du Groupe RADAR et de définir le positionnement et la gouvernance du Groupe au sein des activités de PostEurop.

Pour en savoir plus sur les activités du groupe RADAR, veuillez contacter **Antonino Scribellito** – antonino.scribellito@posteurop.org ou **Waqas Ahsen** – waqas.ahsen@posteurop.org

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Le Groupe La Poste, Posti et bpost, lauréats des «Coups de Cœur» RSE 2017 de PostEurop

PostEurop a eu l'honneur d'annoncer les gagnants de l'édition 2017 du concours des «Coups de Cœur» RSE à l'occasion de son Assemblée plénière. Pour la quatrième année consécutive, ce concours met en avant les meilleures pratiques dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) chez les opérateurs postaux européens, dans les catégories «Employé(e)s», «Société» et «Environnement».



de capteurs installés dans nos véhicules de livraison. De cette manière, nous pouvons mesurer non seulement l'état du trafic, mais aussi les conditions météorologiques ou l'état du revêtement des routes, et ces informations peuvent être partagées en direct avec d'autres conducteurs, ce qui améliore la sécurité routière», a expliqué **Nora Laaksonen**, Responsable de

l'International chez Posti, en recevant la récompense au nom de Posti.

Le «Coup de Cœur» **Employé(e)s** a été attribué au Groupe La Poste pour son programme d'accompagnement des employés aidants. En vue de favoriser des bonnes conditions de travail, plusieurs programmes ont été conçus pour leurs employés aidants familiaux. **Béatrice Roux**, Directrice des Affaires Internationales, a reçu le Prix au nom du Groupe La Poste. «Le Groupe La Poste a développé un certain nombre de programmes dédiés à identifier les aidants – en constante augmentation – parmi les employés, car parfois ils ne sont pas au courant de leur statut. Le fait de prendre en compte cette situation rapidement a un effet direct sur la santé des employés et sur leur performance au sein de l'entreprise. Il s'agit d'un enjeu important pour les années à venir, et qui doit être abordé dès aujourd'hui», a expliqué Béatrice Roux.



Pour finir, le «Coup de Cœur» **Environnement** a été décerné à bpost pour son projet original, «Beepost». Cette initiative a vu le jour avec l'installation de ruches sur les terrasses du siège de bpost à Bruxelles,

afin de donner aux abeilles un endroit sûr pour construire leurs colonies. **Julien Crutzen**, Regulatory Expert, a reçu la récompense au nom de bpost et a déclaré: «Au cours des dernières années, nous avons constaté une forte baisse des populations d'abeilles dans de nombreuses villes de par le monde. Étant donné que nous avons besoin de ces insectes formidables pour maintenir la viabilité de notre planète, c'est avec un grand plaisir que je constate l'excellent démarrage de ce projet de bpost. Il fournit aux abeilles un refuge où elles peuvent se reproduire, ce qui assure la pollinisation à Bruxelles.»

Posti a reçu le «Coup de Cœur» dans la catégorie **Société**, en récompense de son travail en matière d'«Amélioration de la sécurité routière en utilisant le numérique». En partenariat avec le Work Efficiency Institute et avec le Centre de Recherche Technique de Finlande VTT, Posti a développé ce concept de partage des données, fournissant aux conducteurs de camion des informations en temps réel. «Cette initiative de Posti constitue un excellent exemple de la façon dont le Big Data peut améliorer la vie des citoyens, simplement en mesurant et en analysant les données recueillies régulièrement, à l'aide

Plusieurs experts externes ayant une expérience en RSE ont participé au jury final pour la sélection des Coups de Cœur 2017. Comme en 2016, le nombre de candidatures présentées a augmenté, laissant le jury extrêmement heureux de voir que les opérateurs postaux investissent tant de créativité et de qualité dans ces échanges de RSE.

Pour en savoir plus sur les Prix RSE et les activités du Cercle RSE, veuillez contacter **Nathalie Ganzel** – nathalie.ganzel@laposte.fr

COMMUNICATION

PostEurop présélectionnée pour les 2018 *European Association Awards*



Nous sommes fiers d'annoncer que PostEurop a été présélectionnée pour les prochains *European Association Awards*. Le projet de « *Survival Kit* » (Kit de Survie) de notre association figurera parmi les initiatives finalistes dans la catégorie « *Best Membership Initiative by an Association* ».

Les lauréats seront dévoilés fin février 2018.

LE KIT DE SURVIE

Tout ce que vous devez savoir pour diriger un comité ou un groupe de travail

Le Kit de Survie (*Survival Kit*) de PostEurop est un manuel de démarrage qui a été conçu pour fournir à chaque président(e) et vice-président(e) toutes les informations nécessaires pour diriger ou soutenir un comité ou un groupe de travail. Il contient une partie « Questions fréquemment posées / Réponses », qui renvoie au contenu approprié. Le Kit de Survie est rédigé dans un style simple et facile à comprendre et fournit une mine d'informations organisées comme suit :

- Introduction
- Questions/Réponses
- Organisation – organigrammes, fiches de contact
- Communication – utilisation du logo, identité visuelle, modèles de documents
- Organisation de réunions
- Finances
- Statuts et Règlement intérieur
- Plan d'action
- Droit de la concurrence et politique de conformité

Le Kit de Survie est disponible en format numérique. Selon les besoins, des formations dans des domaines spécifiques peuvent être organisées.

Pour en savoir plus sur le Kit de Survie ou les *European Association Awards*, veuillez contacter **Cynthia Wee-Neumann** – cynthia.wee@posteurop.org



FINALIST
Best Membership
Initiative by an Association

PROJETS EUROPÉENS

Projet du CDS – « Recherche de tendances pour le secteur postal en 2030 »

Dans le cadre de son Cercle Activités de Responsabilité Sociale des Entreprises, PostEurop a soumis, en juin 2017, un nouveau projet à la DG Emploi, Affaires sociales et Inclusion de la Commission européenne intitulé « *Trend research for the postal sector in 2030 – Recherche de tendances pour le secteur postal en 2030* ».

Le projet vise à faire avancer la réflexion sur la base des résultats des projets antérieurs et des positions communes des partenaires sociaux européens. Il consistera en une étude prospective sur l'avenir du secteur postal, et plus particulièrement d'un point de vue social. Les tendances ayant un impact sur le secteur postal seront identifiées et des scénarios d'avenir seront élaborés.

Les résultats attendus du projet sont les suivants:

- Contribuer à une recherche sur les tendances permettant un échange entre les partenaires sociaux et veiller à ce qu'ils s'approprient mieux la voie à suivre, conformément aux objectifs fixés par la *Stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive*.
- Intégrer certaines des principales questions sociales, économiques et environnementales dans les réflexions des partenaires sociaux européens ; contribuer ainsi à la réflexion globale de l'UE sur "les défis clés à relever pour nos économies et nos sociétés", qui est une priorité du *Programme pour l'emploi, la croissance, l'équité et le changement démocratique*.
- Mieux prendre en compte les impacts sociaux des évolutions à venir, en particulier les évolutions des sociétés et du monde du travail en ligne avec les principaux objectifs du *Pilier européen des droits sociaux*.
- Analyser l'impact de la numérisation sur l'organisation du travail, les activités et l'environnement postal et soutenir une société numérique où les citoyens disposent des compétences numériques adéquates pour s'approprier cette transformation, répondant ainsi pleinement aux objectifs de la stratégie du marché unique numérique.

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



PROJETS EUROPÉENS

Projet SAFEPOST II



« La poursuite du projet SAFEPOST est absolument nécessaire. Pendant la mise en œuvre du projet, nous avons réalisé qu'à mesure que l'industrie postale s'oriente de plus en plus vers le numérique, lié aux nouveaux marchés et services électroniques, l'un des plus grands défis résidera dans la cybersécurité et la façon dont nous pouvons protéger nos clients et nos citoyens ».

Antonino Scribellito
Responsable des Projets à PostEurop



Le projet SAFEPOST incarne l'approche de PostEurop sur les questions de sécurité européenne, répondant en partie à l'estimation selon laquelle il existe un envoi illégal ou dangereux pour 30 000 expéditeurs ou 180 000 colis qui transitent via le réseau postal européen.

Le Projet SAFEPOST, d'une durée de quatre ans et quatre mois et qui s'est achevé en juillet 2016, avait pour objectif d'établir une approche et des procédures européennes communes en matière de sécurité postale. Il a identifié les principales lacunes de l'industrie en matière de sécurité et décrit les mesures visant à assurer la sécurité la plus optimale possible des opérations des opérateurs postaux.

Avec la même détermination et dans la continuité de l'excellent travail réalisé dans ce domaine, le projet SAFEPOST II est en cours de préparation, avec l'appui et les contributions remarquables du Groupe de Travail SAFEPOST.

En préparation de SAFEPOST II, l'équipe des Projets de PostEurop s'est entretenue avec Reinhard Fischer de Deutsche Post DHL, Président du GT Procédures douanières de PostEurop, le 18 juillet 2017 à Bonn (Allemagne), pour aborder ensemble les thèmes de la sécurité et des douanes, qui feront l'objet de SAFEPOST II.

La réunion annuelle du Groupe de Travail SAFEPOST aura lieu le 29 novembre 2017 au Siège de PostEurop à Bruxelles (Belgique), avec pour objectif de discuter et développer les sujets à inclure dans la feuille de route de SAFEPOST II et de créer un consortium.

Pour en savoir plus sur le projet SAFEPOST II, veuillez contacter **Antonino Scribellito**
- antonino.scribellito@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 »



La première réunion transnationale du projet INNOV'AGE s'est tenue du 6 au 9 novembre 2017 à Athènes, en Grèce. La réunion, d'une grande importance, a permis aux participants de faire le point sur les premiers résultats et de continuer à planifier les activités liées au projet INNOV'AGE.

« Les perspectives et les résultats attendus du projet INNOV'AGE peuvent stimuler la créativité et la flexibilité des partenaires postaux dans la mise en place de politiques et d'interventions visant à surmonter les barrières liées à l'âge et à promouvoir la mixité intergénérationnelle. »

Ioanna Theodorou, Hellenic Post S. A., Directrice RH



L'événement du 8 novembre a attiré un grand nombre de participants de Hellenic Post S. A. et KEK-ELTA S.A. Nathalie Ganzel, Responsable des Affaires européennes du Groupe La Poste et Présidente du Cercle d'activités RSE de PostEurop et du Groupe de Travail Formation, a souligné que l'objectif de cet événement était de partager avec les participants des résultats et une approche qui serviraient de base à un modèle de formation. Ce modèle pourrait être adapté et mis en place dans nos organisations en tenant compte des différents enjeux tels que la numérisation, le leadership, la transformation, etc.

« Les générations ont toujours été différentes. La question est de savoir si un tel fossé générationnel existe entre les X, Y et Alpha, au point que cela puisse altérer notre façon de travailler et notre gestion. A ce stade du projet, la réponse est clairement OUI. Le défi du projet réside dans l'accompagnement des responsables de nos entreprises pour prendre en compte ces évolutions pour pouvoir créer une équipe à tous les niveaux qui puisse INNOVER pour des entreprises durables. »

Nathalie Ganzel, La Poste, Présidente du Cercle Activités de RSE de PostEurop.



Healthy Workplaces for All Ages



Efrosyni Stavrakí, Présidente du Conseil d'administration de Hellenic Post, a souligné l'importance du projet INNOV'AGE et a déclaré qu'il était formidable de voir le premier de ces événements se tenir en Grèce, le pays de la culture et de l'éducation. Le pays qui, même dans les moments difficiles de son histoire, a su se réinventer, rester debout et lutter. Que demander de plus pour un programme comme INNOV'AGE : Cofinancé par l'Union Européenne et dont la portée est d'aborder le thème de la gestion des âges dans le secteur postal.

« En Europe, la main-d'œuvre vieillit. Un phénomène particulièrement intense au sein des organisations postales. C'est exactement ce à quoi INNOV'AGE veut s'atteler. Le projet cherche un moyen de faire face à cette problématique, en construisant un prototype de formation innovant qui impliquera des équipes multigénérationnelles avec des collaborateurs d'âges différents, ce qui permettra aux entreprises d'être plus efficaces dans un contexte de réingénierie constante du secteur postal. Pour que les plus jeunes apprennent des plus vieux ; mais les plus âgés apprendront également des plus jeunes. »

Efrosyni Stavrakí, Hellenic Post S. A., Présidente du conseil d'administration

Les réunions transnationales ont été l'occasion de diffuser le projet non seulement auprès des partenaires du projet, mais aussi et surtout auprès d'un large public de parties prenantes externes et de parties intéressées. Irene Ntroutsá, chef d'unité de l'IKY - Fondation des bourses d'État - Grèce (en 2014, IKY a été nommée Agence nationale pour le nouveau programme



Erasmus+ de l'Union européenne), a également pris part à l'événement et a évoqué l'importance du programme Erasmus+ et du projet INNOV'AGE.

Cette réunion transnationale fut l'occasion de célébrer les 30 ans du programme Erasmus. Sans ce programme, cette question essentielle n'aurait jamais eu l'importance qui lui a été accordée. Il est essentiel de permettre la prise de conscience et d'élaborer des solutions concrètes.

Pour en savoir plus sur le projet INNOV'AGE du Programme Erasmus+, veuillez contacter Antonino Scribellito
- antonino.scribellito@posteurop.org



PROJETS EUROPÉENS

Projet régional stratégique clé UPU - PostEurop

Préparation opérationnelle pour le commerce électronique – Séminaire de démarrage.



Le séminaire de lancement du projet régional stratégique clé de l'UPU « Préparation opérationnelle pour le commerce électronique » (ORE) destiné aux opérateurs désignés des pays d'Europe du Sud-Est et l'Ukraine, s'est tenu du 27 au 30 juin 2017 au Siège de l'UPU à Berne (Suisse). Le projet ORE s'inscrit dans le cadre du programme de voisinage de PostEurop (PostEurop Neighbourhood Programme - PNP) dont l'objectif principal est l'intérêt mutuel des opérateurs postaux européens et de leurs voisins dans la promotion des opérations et l'amélioration de la qualité du service, les douanes, la sécurité et la stabilité, conformément à la stratégie européenne de sécurité, le renforcement de la coopération dans les domaines des affaires réglementaires postales, des affaires sociales postales, des affaires opérationnelles postales et du marché postal, sur la base des besoins spécifiques exprimés par les membres de PostEurop.

« Dans le cadre du nouveau cycle 2017-2020, les activités de projet avec les pays d'Europe du Sud-Est (SEE) et les pays membres de PostEurop/ RCC se dérouleront de manière à obtenir les mêmes excellents résultats pour les projets communs UPU-PostEurop que ceux obtenus précédemment au cours du cycle 2012-2016, en tenant compte également du programme de voisinage de PostEurop (PNP) signé par l'UPU, PostEurop et RCC ».

Antonino Scribellito
Affaires européennes – Responsable des projets à PostEurop

Au cours du séminaire de lancement, M. Scribellito a présenté les projets de PostEurop dans le cadre du nouveau Plan de développement régional 2017-2020 de l'UPU. Les activités de projet, les partenaires responsables/impliqués, et les types d'actions ont été illustrés. Les autres sujets abordés sont les objectifs du projet, les indicateurs clés de performance (KPI) et les sujets de gouvernance qui ont également été débattus en détail.

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





VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

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

Rédigé, édité et produit par :
[PostEurop A.I.S.B.L.](#) - Boulevard Brand Whitlock 114, B-1200 Bruxelles. Belgique

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