

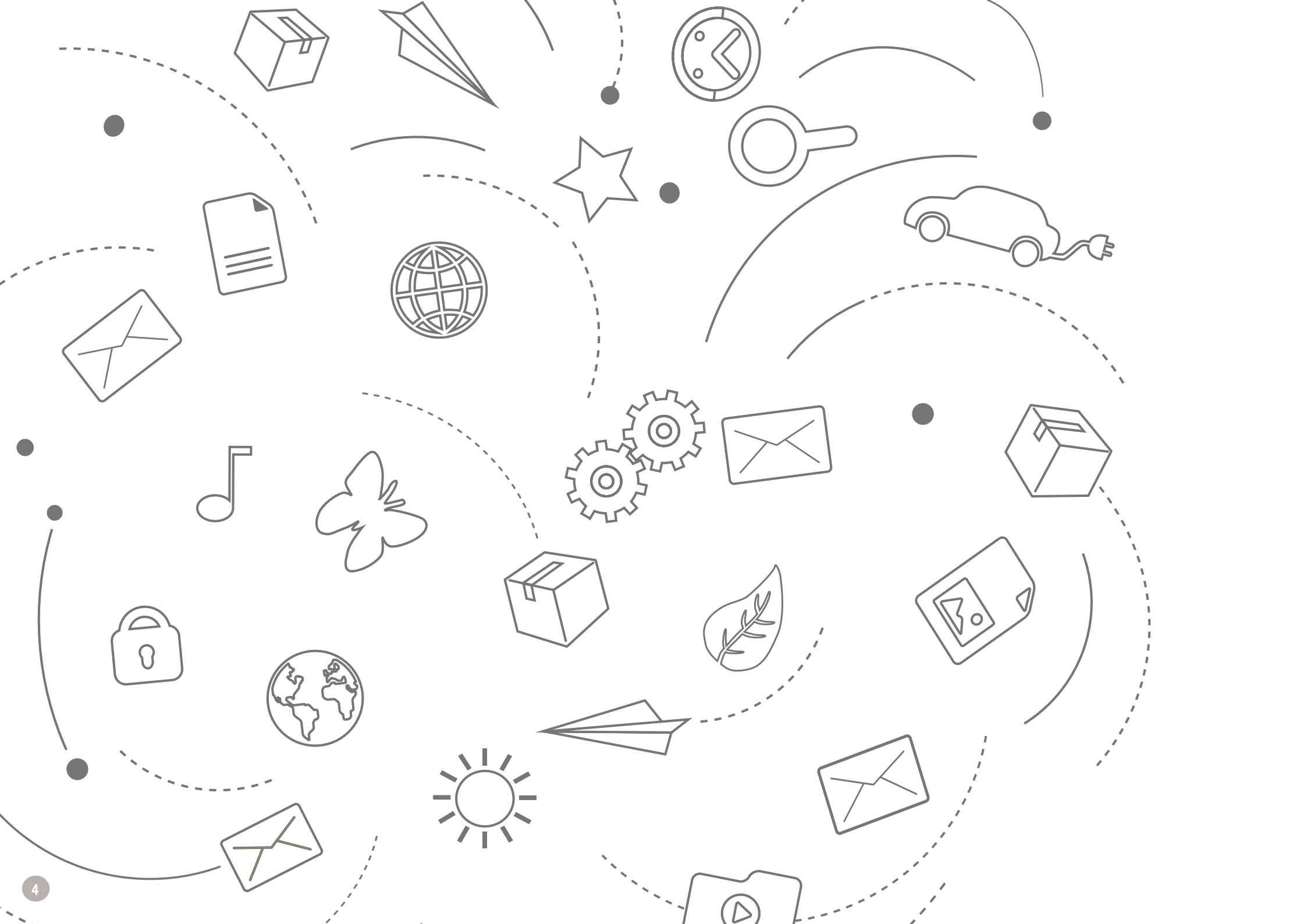
**Le secteur postal, pionnier
de la Responsabilité Sociale d'Entreprise**



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

Édition 2018 - Brochure de bonnes pratiques RSE







Jean-Paul Forceville
Président de PostEurop

*La RSE est un sujet qu'il est nécessaire de prendre en compte, en particulier parce qu'elle fait aujourd'hui l'objet de nouvelles recommandations et réglementations de la part de l'Union européenne qui fait en ce sens face à un changement politique majeur. Ainsi, la Commission a proclamé le **Socle Européen des Droits Sociaux** et présenté son **Paquet Mobilité**, deux initiatives essentielles dans les domaines social et environnemental. Avec l'explosion du e-commerce, ces thématiques sont clés pour le développement du secteur qui met en œuvre de nombreuses actions pour répondre à ces exigences européennes.*



Botond Szebeny
Secrétaire Général de PostEurop

*Cette sixième édition de la Brochure de Bonnes Pratiques RSE confirme la pérennité de l'engagement des membres de PostEurop dans les domaines **social**, **sociétal** et **environnemental**. Cette brochure, conçue pour favoriser l'échange et la dissémination de bonnes pratiques, devient source d'inspiration pour nos membres. Elle se traduit par des réalisations très concrètes. Ainsi, la RSE est aujourd'hui reconnue comme un atout en termes de développement et de performance économiques des opérateurs postaux.*

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS

Avant-propos de Jean-Paul Forceville et Botond Szebeny	5
L'Europe à l'heure de la RSE	8
Les « Coups de Coeur » RSE 2017	9

EMPLOYÉ(ES)

ALBANIE	Posta Shqiptare sh.a	Organisation d'une réunion avec des start-up	12
ALLEMAGNE	Deutsche Post DHL Group	Un « bon » départ pour les nouveaux apprenti(e)s	13
AUTRICHE	Österreichische Post AG	Le nouveau monde du travail « <i>Post am Rochus</i> »	14
BELGIQUE	bpost	« <i>DUO for a JOB</i> » (DUO pour un EMPLOI)	15
CROATIE	Hrvatska Pošta	L'académie de la poste croate	16
CROATIE	Hrvatska Pošta	Récompenser les collaborateurs pour un avenir plus sûr	17
FRANCE	Le Groupe La Poste	La Poste offre des solutions logement à ses employés	18
FRANCE	Le Groupe La Poste	Droit à la déconnexion	19
GRECE	Hellenic Post S.A - ELTA	Maîtrise des technologies numériques et intelligentes	20
GRECE	Hellenic Post S.A - ELTA	Création d'équipes de volontaires sur le multigénérationnel	21
MALTE	MaltaPost	Intégration de personnes en situation de handicap	22
POLOGNE	Poczta Polska	Intégrer les employés en situation de handicap	23
SLOVENIE	Pošta Slovenije	IPPS - filiale employant des collaborateurs en situation de handicap	24

SOCIÉTÉ

ALBANIE	Posta Shqiptare sh.a.	Les enfants jouent avec la Poste	28
ALLEMAGNE	Deutsche Post DHL Group	L'intégration par le mentorat	29
BELGIQUE	bpost	Emprunt durable	30
BOSNIE-HERZÉGOVINE	BH Post	Un timbre spécial contre le cancer	31
BULGARIE	Bulgarian Posts Plc	Campagne de prévention contre l'exploitation au travail	32
BULGARIE	Bulgarian Posts Plc	Stages pour étudiants à l'Université	33
BULGARIE	Bulgarian Posts Plc	Le téléphone des bénévoles	34
CROATIE	Hrvatska Pošta	De la théorie à la pratique	35
FINLANDE	Posti	Recueil de données pour l'amélioration de la sécurité routière	36
FRANCE	Le Groupe La Poste	Une application gratuite pour rapprocher l'hôpital et le domicile du patient	37
GRÈCE	Hellenic Post S.A - ELTA	Activités culturelles pour collaborateurs retraités	38
ITALIE	Poste Italiane	P.A.I.N.T.	39
JERSEY	Jersey Post	Le service primé « <i>Call and Check</i> »	40
LITUANIE	Lietuvos Paštas	« Pour une Lituanie Sûre » (« <i>Už saugią Lietuvą</i> »)	41
LUXEMBOURG	POST Luxembourg	Une seconde vie pour les colis abandonnés	42
MALTE	MaltaPost	MaltaPost participe à la journée nationale de la RSE	43

ENVIRONNEMENT

ALLEMAGNE	Deutsche Post DHL Group	Mission 2050 - les prochaines étapes	46
AUTRICHE	Österreichische Post AG	La plus grande flotte autrichienne de véhicules électriques	47
BELGIQUE	bpost	Des nids pour les hirondelles de fenêtre	48
BOSNIE-HERZÉGOVINE	BH Pošta	Evolution de la flotte de véhicules	49
FRANCE	Le Groupe La Poste	Atmotrack, un réseau de surveillance de la qualité environnementale	50
GRÈCE	Hellenic Post S.A - ELTA	Simulateur d'éco-conduite	51
ITALIE	Poste Italiane	<i>E-book</i> : Pourquoi se déplacer de façon durable ?	52
ITALIE	Poste Italiane	<i>Green Post</i>	53
LITUANIE	Lietuvos Paštas	Vers une offre de services plus verte	54
LUXEMBOURG	Post Luxembourg	Pour une poste plus verte	55
MALTE	MaltaPost	MaltaPost inaugure sa nouvelle flotte de véhicules électriques	56
MONACO	La Poste Monaco	La Poste Monaco teste un fourgon électrique de 22 m ³	57
MONACO	La Poste Monaco	Sur le Podium du « Riviera Electric Challenge » 2018	58
MONACO	La Poste Monaco	Signature du Pacte National pour la Transition Energétique	59
PORTUGAL	CTT	Neutralité carbone et compensation participative	60
SUISSE	Swiss Post	Pionnière dans l'utilisation de drones logistiques	61

L'Europe à l'heure de la RSE

Dans un contexte de transformation du secteur, les postes européennes mettent en place de nombreuses initiatives afin d'accompagner leurs employés dans ces évolutions et de répondre aux **nouvelles exigences sociales, sociétales et environnementales**. Les opérateurs postaux sont en ce sens des acteurs d'un changement responsable dans un cadre européen de plus en plus exigeant.

Ainsi fin 2017, la Commission européenne a mis en place le **Socle des droits sociaux**, visant à renforcer les droits des citoyens en termes d'égalité des chances et d'accès au marché du travail, de conditions de travail équitables et de protection sociale. Les initiatives sociales présentées dans cette brochure s'inscrivent dans ces nouveaux axes européens, au travers du développement de nouveaux modes de

travail, de la formation continue des employés, de la création d'un lien entre générations au travail, ainsi que de l'insertion des personnes en situation de handicap.

D'un point de vue sociétal, les pratiques publiées représentent un levier de développement de nouveaux services issus des liens de confiance tissés avec les consommateurs.

L'Europe est un acteur moteur de la transition énergétique et de la lutte contre le réchauffement climatique. Ainsi la Commission européenne a récemment publié le **Paquet Mobilité**. Ce paquet vise à mettre en place en Europe une mobilité plus durable sur un territoire unifié en termes de structures. Cela tout en assurant une meilleure sécurité des citoyens à travers de nouvelles normes sur la sécurité des installations et des véhicules. Les

initiatives environnementales présentées dans la Brochure font échos à ces défis. On retrouve ainsi des pratiques dédiées à la mobilité durable, grâce au développement constant de flottes électriques, mais aussi au recyclage des batteries, etc.

L'importance croissante des **rapports et de la notation extra-financiers** vient confirmer ce rôle accru de la RSE qui est devenue un critère d'évaluation des entreprises, venant compléter les indicateurs financiers. De nombreux opérateurs s'engagent dans cette démarche et intègrent la RSE au quotidien dans l'ensemble de leurs processus de production.

Ainsi, vous découvrirez dans cette brochure, **45 pratiques provenant de 20 pays membres**, qui participent à la diffusion d'initiatives innovantes, réalisant les missions sociales, sociétales et environnementales encouragées par l'Union européenne.



Nathalie Ganzel,
Présidente du Cercle RSE



Kalina Toteva,
Vice-Présidente du Cercle RSE

Les « Coups de Cœur » RSE 2017



En 2017, trois Coups de Cœur ont été décernés dans les catégories Sociale, Sociétale et Environnementale par un jury d'experts. Ces initiatives innovantes illustrent le rôle actif des postes européennes dans le développement de solutions en matière de RSE.

Le Groupe La Poste a reçu le Coup de Cœur dans la **catégorie Employé(e)s** pour son initiative visant à assurer aux postiers aidants un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Les employés aidants sont des personnes devant faire face aux besoins d'accompagnement d'un proche souffrant. Pour faciliter leur quotidien, La Poste a progressivement développé depuis 2014, une offre d'accompagnement qui leur est proposée. Cela a abouti en 2017 à la mise en place d'un certificat officiel d'aidant donnant accès

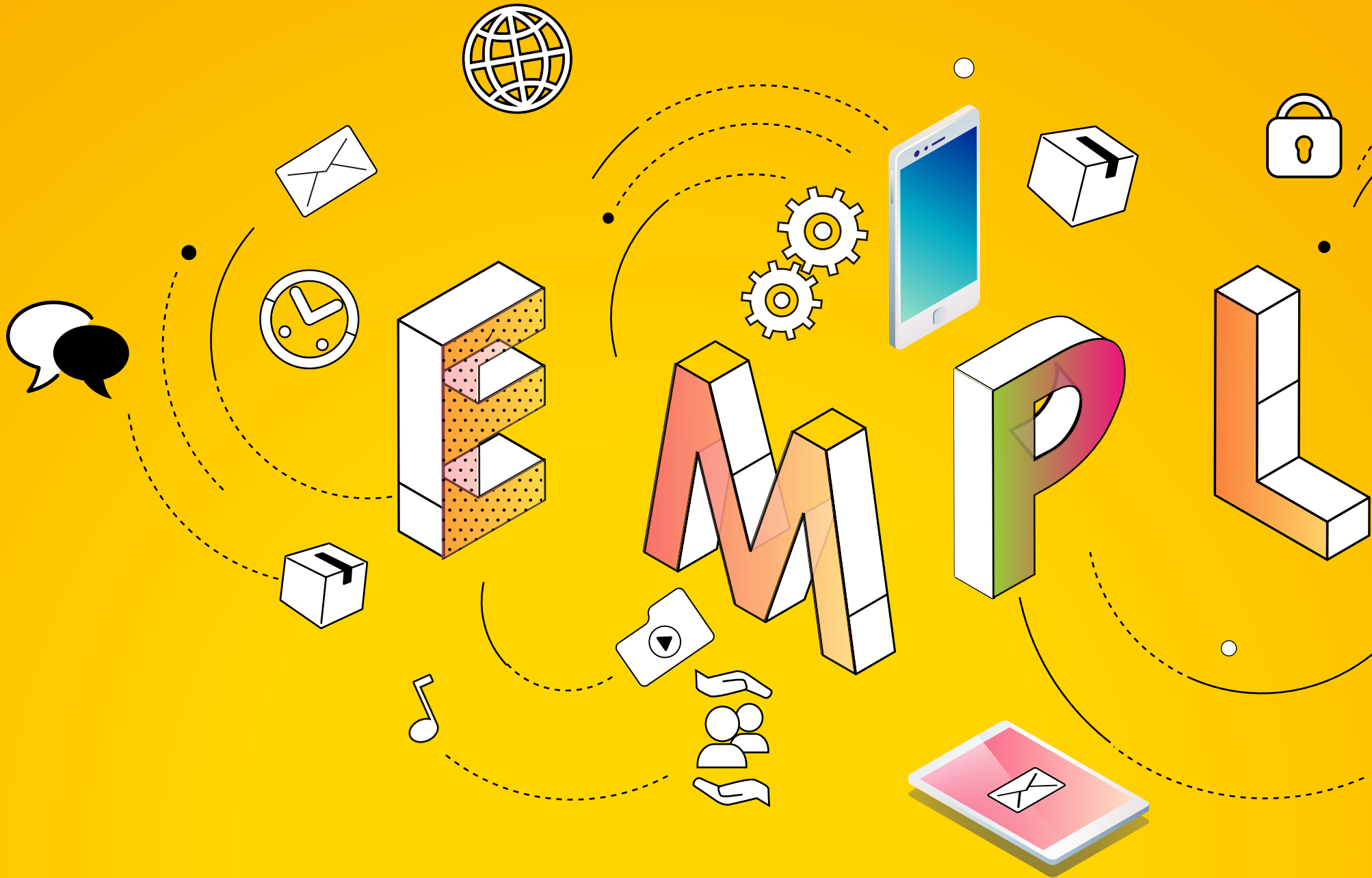
à des Chèques Emploi Service Universel (CESU) et à une aide à domicile.

Dans la **catégorie Société**, le lauréat du Coup de Cœur était **Posti**, l'opérateur postal finlandais, qui a développé une solution numérique pour améliorer la sécurité routière des citoyens. Durant leurs longs trajets réguliers, les conducteurs de Posti évaluent les frictions de la surface de la route grâce à des caméras et capteurs placés sur leurs véhicules. Ils obtiennent également des informations en direct sur les conditions météo et les obstacles présents sur la route. En combinant ces résultats, les chercheurs ont pu améliorer la fiabilité des observations, la sécurité et la fluidité du trafic routier.

La dernière initiative récompensée, dans la **catégorie Environnement** est **BeePost**, projet pilote visant à réintroduire des colonies d'abeilles sur le toit du siège de la poste belge à Bruxelles. **bpost** espère ainsi renforcer la dimension environnementale de l'entreprise en contribuant à la réduction de son empreinte écologique. Plus précisément, ce projet promeut une meilleure utilisation des toits du bâtiment et offre une solution à la mortalité massive des abeilles. Cette initiative concrétise la politique RSE de l'entreprise reposant sur trois axes : « *Personnes, Planète et Proximité* ».

Nous vous donnons rendez-vous l'année prochaine, pour découvrir les Coups de Cœur 2018, dont les gagnants se trouvent dans cette Brochure.







GESTION DU CHANGEMENT

Organisation d'une réunion avec des start-up

La poste albanaise va organiser une réunion de lancement avec des start-up opérant dans les domaines du e-commerce, de l'innovation et du tourisme.

ACTION

La poste albanaise souhaite explorer de nouvelles stratégies et de nouvelles idées, et met donc l'accent sur son expérience de longue date, son personnel qualifié, et la qualité de distribution et de services qu'elle propose. Cela devrait lui permettre de conquérir un marché plus large, dans le but de créer des ponts de communication entre particuliers et entreprises, en adaptant son expérience et ses compétences, et en apportant des idées novatrices ainsi que de nouvelles formes de coopération.

La réunion avec les start-up sera une opportunité pour la poste albanaise comme pour ces entreprises, car elle permettra d'établir une coopération stable et fructueuse au sein de la communauté d'entreprises.

RÉSULTATS ET IMPACT

Cette opération a pour objectif d'élargir la clientèle de la poste albanaise. Elle met l'accent sur l'opportunité qu'auront les entreprises qui la choisiront en termes de distribution et de nouveaux services. Elle aura également des effets positifs sur les politiques de transparence mises en place par la poste albanaise. Le projet a reçu le soutien de l'Ambassade de Grande-Bretagne à Tirana, qui sera présente en tant que partenaire de l'évènement, auquel une cinquantaine de start-up sont déjà inscrites.



ALBANIE
Posta Shqiptare sh.a



Ervis Mançe
Marketing
☎ +355 696069500
✉ ervis.mance@postashqiptare.al

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Un « bon » départ pour les nouveaux apprenti(e)s

Deutsche Post DHL Group a développé pour ses apprenti(e)s un programme préventif de santé fondé sur des données scientifiques - soutenant ainsi les jeunes talents qui sont attentifs à leur hygiène de vie.

ACTION

Les maladies non transmissibles les plus graves et les plus coûteuses sont principalement les maladies cardiovasculaires et respiratoires, le diabète, le cancer ainsi que les troubles mentaux (en raison notamment de leurs importantes répercussions socioéconomiques, évoquées par l'OMS et l'ONU).

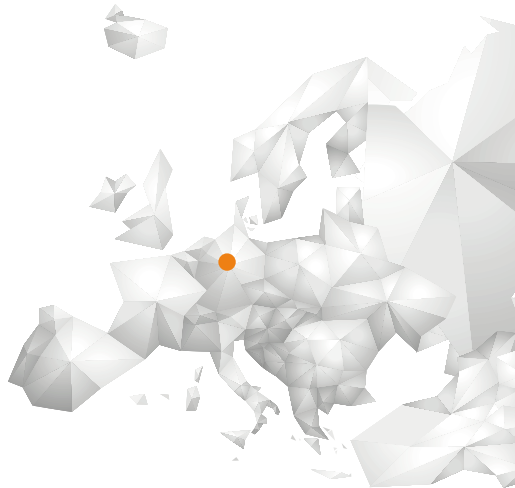
Elles peuvent être prévenues par une alimentation saine, la pratique d'exercice physique, en limitant sa consommation d'alcool et en s'abstenant de fumer. Le concept du « *Bon Départ* » développé par les compagnies d'assurance et les médecins de Deutsche Post DHL Group prévoit un soutien professionnel aux jeunes collaborateurs tout au long de leur apprentissage. Au cours d'ateliers interactifs, les stagiaires développent et explorent des sujets tels que l'ergonomie au travail, des exercices et activités sportives de compensation des mouvements, la diététique (les habitudes saines), la régénération, la relaxation et l'autonomie.

Le programme est toujours fondé sur la situation particulière des participants, notamment les aspects culturels (le Ramadan, par exemple). Les habitudes et intérêts spécifiques au groupe (médias sociaux) sont également pris en compte.

Les ateliers sont animés par de jeunes intervenants extérieurs et supervisés par les médecins de Deutsche Post DHL Group, qui sont à la disposition des apprenti(e)s aussi bien pendant qu'après la tenue des ateliers.

RÉSULTATS ET IMPACT

Fin 2017, 760 apprentis de Deutsche Post DHL Group avaient suivi la formation à travers tout le pays. Jugé bénéfique par les participants au programme, « *Un Bon Départ* » sera reconduit lors de la prochaine année de formation. Par ailleurs, les apprenti(e)s auront également accès à une application unique de prévention des maux de tête (qui fait partie de la stratégie e-santé), les prescriptions de médicaments contre la migraine chez les jeunes adultes ayant augmenté de 58 % entre 2005 et 2015.



ALLEMAGNE
Deutsche Post DHL Group

Deutsche Post DHL
Group

Andreas Tautz

Gestion de la santé au travail

☎ +49 22818252600

✉ a.tautz@dphl.com

CULTURE DU TRAVAIL

Le nouveau monde du travail « *Post am Rochus* »

La poste autrichienne pose les fondations d'une nouvelle culture de travail dans les locaux de son nouveau siège social, baptisé « Post am Rochus », en plein centre de Vienne.

ACTION

Tous les étages sont conçus pour offrir un environnement de travail décloisonné. Des espaces flexibles sont organisés en différentes zones dédiées aux multiples activités. Ces espaces de travail sont aussi diversifiés que les tâches effectuées par les 1 100 collaborateurs de la poste autrichienne au siège social de l'entreprise. Ces zones offrent une atmosphère de travail adaptée, qui répond à tous les besoins, un équilibre entre concentration et communication. Des salles de concentration et des espaces ouverts permettent de travailler dans le calme. Les salons à l'atmosphère chaleureuse sont conçus pour que les personnes puissent faire des pauses ou se détendre, et les invitent à discuter ou à se rassembler de façon informelle.

L'environnement de travail ouvert et propice à la communication est motivant pour les collaborateurs et permet de briser les frontières entre les services - tant physiquement que dans l'esprit des employés. Les échanges de points de vue et d'informations plus nombreux permettent d'améliorer la productivité, d'accroître la qualité et de résoudre les problèmes. De meilleurs résultats sont donc obtenus de façon collective.

RÉSULTATS ET IMPACT

La poste autrichienne souhaite que la conception de « *Post am Rochus* » soit un symbole de son développement orienté vers l'avenir.

Le conseil autrichien pour une construction durable (*austrian sustainable building council*) a reconnu qu'il s'agit de locaux professionnels exceptionnels et leur a attribué une médaille d'or. Cette médaille récompense les bâtiments construits de façon respectueuse de l'environnement, économes en ressources, et qui ont un effet positif sur le bien-être de leurs utilisateurs.



AUTRICHE
Österreichische Post AG



Daniel-Sebastian Mühlbach
RSE et Gestion environnementale
☎ +43 6646247565
✉ csr@post.at

GESTION INTERGÉNÉRATIONNELLE

« *DUO for a JOB* » (DUO pour un EMPLOI)

bpost s'est engagé à promouvoir le coaching intergénérationnel en s'associant à l'organisation *DUO for a JOB* qui rapproche des chercheurs d'emploi et des mentors.

ACTION

DUO for a JOB est une organisation belge qui rapproche de jeunes chercheurs d'emploi issus de l'immigration, et des personnes de plus de 50 ans qui ont une expérience professionnelle dans un domaine apparenté, et ont la possibilité de les accompagner et les soutenir dans leur recherche de travail.

Le jeune mentoré et son mentor se voient au minimum deux heures par semaine, sur une période d'au moins six mois.

L'objectif est d'offrir aux participants, tant aux mentorés qu'aux mentors, l'opportunité de vivre une rencontre interculturelle et intergénérationnelle unique.

bpost s'est associé à *DUO for a JOB* avec l'objectif de former 26 mentors volontaires, collaborateurs de bpost, qui travailleront avec leurs mentorés d'ici fin 2018. Cinq duos sont aujourd'hui opérationnels.

RÉSULTATS ET IMPACT

Cette initiative vise à faciliter l'emploi futur de jeunes gens ne disposant pas de réseau professionnel, tout en reconnaissant la valeur de l'expérience des employés senior de bpost. Elle a un impact humain important sur les participants, leur apportant motivation et reconnaissance.



BELGIQUE
bpost



Bernard Vanneste
Organisation et Ressources Humaines
☎ +32 473964467
✉ bernard.vanneste@bpost.be



FORMATION PROFESSIONNELLE

L'académie de la poste croate

L'académie de la poste croate, créée en octobre 2017, a pour objectif de développer et d'améliorer les compétences de ses employés et de ses managers.

ACTION

Utilisant des ressources internes, l'académie de la poste croate développe les connaissances des employés et managers sur tous les processus utilisés au sein de l'entreprise, ainsi que leurs compétences technologiques et en matière de gestion.

Tous les participants prennent part à deux modules : technologies postales et compétences générales en gestion. Le module sur les technologies postales comprend les éléments suivants : installations de tri, nouveau centre de tri, réglementation postale, encadrement, livraison, logistique réseau et express. Le module de compétences générales en gestion comprend les éléments suivants : marketing et développement, ventes, finances, ressources humaines, affaires juridiques, approvisionnement, sécurité, communication interne, audit interne, stratégie et projets, et contrôle interne.

Tous les participants doivent assister à 80 % des cours donnés dans chaque module afin de pouvoir passer un examen et recevoir un certificat valable deux ans. Les trois premières sessions de formation de l'académie ont réuni environ 300 participants.

RÉSULTATS ET IMPACT

En 2018, 130 managers ont participé aux formations. La poste croate renforce ainsi les compétences de base des participants en matière de technologie postale et de gestion, de même que leurs connaissances spécifiques à l'entreprise. Les formations ont permis d'améliorer la compréhension mutuelle, ainsi que l'efficacité du travail d'équipe.



CROATIE
Hrvatska Pošta



Katarina Lemeš
Gestion des ressources humaines
© +385 98476297
✉ katarina.lemes@posta.hr



BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Récompenser les collaborateurs pour un avenir plus sûr

Dans le cadre de sa « Stratégie de Développement Pošta2022 », la poste croate a décidé de récompenser ses collaborateurs obtenant de bons résultats à l'évaluation annuelle de performance.

ACTION

Afin d'améliorer la protection sociale de ses employés, la poste croate a décidé de les récompenser en leur octroyant un compte épargne dans un fonds de pension volontaire, en pensant à ses effets sur le long-terme. Les collaborateurs qui adoptent le plan d'épargne retraite - Pilier III - devraient recevoir, à terme, une retraite plus importante.

Les dépôts versés dans ce fonds ont été déterminés en fonction des notations obtenues par les employés sur une année calendaire. Ils seront reversés pour tous les employés ayant obtenu une notation de trois, quatre ou cinq.

Les employés ayant obtenu une notation de trois sont des employés de valeur qui ont atteint les objectifs qui leur avaient été fixés, tandis que ceux ayant obtenu des notations plus élevées, les ont dépassés. La poste croate souhaite de cette façon encourager ses employés à poursuivre leurs efforts et à renforcer leur engagement en faisant d'eux des exemples à suivre.

RÉSULTATS ET IMPACT

Ce système de rétributions a été développé afin de motiver les employés à créer un environnement de travail qui contribue à améliorer les résultats, et dans le but de renforcer leur future protection sociale.



CROATIE
Hrvatska Pošta



Katarina Lemeš

Gestion des ressources humaines

☎ +385 98476297

✉ katarina.lemes@posta.hr

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

La Poste offre des solutions logement à ses employés

Les différentes aides au logement proposées aux postiers constituent un levier majeur de la politique sociale de La Poste.

ACTION

La Poste, qui a fait le choix de garder son propre Service Logement, a signé en 2017, un quatrième accord unanime sur la politique du logement social.

Portant sur les années 2017-2019, il propose :

- des aides et solutions en cas de besoin d'hébergement temporaire ;
- des aides pour rechercher un logement en location et pour obtenir l'accès à un logement social ;
- des aides et des financements pour réaliser un projet d'accession à la propriété ou des travaux.

Cette politique Logement facilite l'intégration des nouveaux arrivants au sein de l'entreprise et permet d'accompagner les postiers dans leurs projets de mobilité géographique et résidentielle.

RÉSULTATS ET IMPACT

Au global, La Poste consacre plus de 42 millions d'euros chaque année au logement des postiers. Depuis la création du Service Logement Poste en 2006, ce sont environ 32 000 logements sociaux qui ont été attribués à des postiers. Pour 2017, plus de 10 000 postiers ont bénéficié d'un service ou d'une solution Logement.



FRANCE
Le Groupe La Poste



Susan Vranich
Service Logement
☎ +33 145039373
✉ susan.vranich@laposte.fr

ÉQUILIBRE VIE-TRAVAIL

Droit à la déconnexion

La Poste a mis en place le « droit à la déconnexion » qui permet aux postiers de ne pas répondre aux messages reçus en dehors des heures de travail.

ACTION

Dans une époque où la communication numérique est de plus en plus utilisée, le droit à la déconnexion vient faciliter le maintien d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Dès 2015, La Poste a sensibilisé ses collaborateurs sur le droit à la déconnexion. Les postiers ont le droit de ne pas répondre à des messages reçus en dehors de leurs heures de travail et il est demandé de ne pas solliciter ses équipes ou ses collègues en dehors des horaires travaillés. Une phrase, indiquant ce droit, a été intégrée dans les signatures des mails : « *Si vous recevez ce mail en dehors de vos heures de travail ou pendant vos congés, vous n'avez pas à y répondre immédiatement, sauf en cas d'urgence exceptionnelle.* »

Pour aller plus loin, une fenêtre (pop-up) a été installée sur tous les postes de travail des postiers utilisant Outlook et Lotus. Cette fenêtre apparaît lorsqu'un postier envoie un mail de son PC, en dehors des heures de connexion. Le pop-up lui permet alors de différer son envoi.

Ces dispositifs ont été accompagnés par des communications régulières et des bonnes pratiques ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs lors de la mise en place de cette nouvelle fonctionnalité.

RÉSULTATS ET IMPACT

Cette initiative vise à donner aux collaborateurs de La Poste un meilleur équilibre entre leur vie privée et vie professionnelle.



FRANCE
Le Groupe La Poste

LE GROUPE LA POSTE

Laurence Hulin
Diversité et égalité des chances
☎ +33 155442500
✉ l.hulin@laposte.fr

FORMATION PROFESSIONNELLE

Maîtrise des technologies numériques et intelligentes

Le « programme de familiarisation avec les technologies numériques et intelligentes » répond à l'illettrisme numérique des collaborateurs et vise à les sensibiliser à une utilisation plus sûre d'internet.

ACTION

À l'ère du numérique, de nombreux utilisateurs d'internet ignorent les règles de base de la cyber-sécurité. Il a donc été considéré comme important de développer une méthode pour faciliter l'alphabétisation numérique des équipes de la poste grecque. L'entreprise a conçu et mis en place un programme de formation adéquat. Il a pour but d'aider les collaborateurs à acquérir des compétences numériques de base, à se familiariser avec l'utilisation d'internet et ses dangers potentiels, mais aussi de leur apporter les connaissances et outils nécessaires pour qu'ils puissent se protéger, eux-mêmes et leurs proches.

Conçu par des experts extérieurs spécialisés, le programme de formation offre aux participants l'opportunité d'être informés à propos de :

- L'utilisation d'internet et des technologies intelligentes (tablettes, smartphones, moteurs de recherche, création de comptes de messagerie, achats en ligne, transactions avec le gouvernement, etc.)
- Les risques et la cyber-sécurité (les paramètres de sécurité dans les applications et les médias sociaux, les principes de base de la sécurité en ligne, les habitudes des enfants sur internet, les filtres parentaux, les addictions, etc.).

RÉSULTATS ET IMPACT

Depuis novembre 2017, 630 collaborateurs ont été formés sur la base du volontariat, et de plus en plus de demandes de participation sont enregistrées.

Les participants ont amélioré leurs performances au travail, ils ont davantage confiance en eux, et ils ont été informés sur les façons de se protéger de l'addiction à internet. Des numéros d'assistance téléphonique et les coordonnées d'organisations leur ont été communiqués, en particulier aux parents, pour les cas d'urgence.



GRÈCE
Hellenic Post S.A - ELTA



George Papasteriades
Ressources Humaines
☎ +30 2103353172
✉ g.papasteriadis@elta-net.gr

GESTION INTERGÉNÉRATIONNELLE

Création d'équipes de volontaires sur le multigénérationnel

Devant le défi que représente la gestion d'un personnel diversifié, les entreprises doivent prendre les initiatives nécessaires pour faire face à la diversité des âges.

ACTION

Tirant parti de sa participation au projet ERASMUS + INNOV'AGE, la poste grecque a mis en place des formations complémentaires dédiées.

La participation au projet comprend la création d'équipes d'employés volontaires, destinées à réunir des exemples concrets liés à la diversité des âges, et à permettre la collaboration, au quotidien, entre collaborateurs jeunes et plus âgés. 75 volontaires ont exprimé leur intérêt pour le projet.

Tenant compte de l'importance de ce sujet, la direction des ressources humaines est allée plus loin et a conçu un programme de formation sur mesure, dispensé sur deux jours, avec la participation active et les conseils de la directrice des ressources humaines. Le programme comprenait une partie théorique sur la gestion de l'âge et l'esprit d'équipe ainsi que la projection de films pertinents, sur la base de la méthodologie ARTIT qui favorise la pensée critique et la créativité par la participation à des travaux artistiques.

Ces études de cas seront ensuite transformées en scénarios de formation (scripts), filmés par des volontaires et par l'équipe de théâtre du centre culturel de la poste grecque.

RÉSULTATS ET IMPACT

La participation des volontaires a dépassé les attentes et il est prévu d'étendre le programme de formation au-delà d'Athènes et de Thessalonique.

Les discussions d'équipe se sont révélées très précieuses en termes de partage des connaissances et des expériences, et ont stimulé les apprentissages et interactions collectives.



GRÈCE
Hellenic Post S.A - ELTA



George Papasteriades
Ressources Humaines
© +30 2103353172
✉ g.papasteriadis@elta-net.gr



DIVERSITÉ ET INTÉGRATION

Intégration de personnes en situation de handicap

MaltaPost veille à ce que, dans la mesure du possible, ses processus de travail puissent être également effectués par les personnes qui ne jouissent pas de toutes leurs capacités physiques.

ACTION

MaltaPost forme et emploie des personnes en situation de handicap dans son centre de gestion des documents situé à Gozo, l'île voisine de Malte. La poste maltaise travaille en étroite collaboration avec *Job Plus*, le premier cabinet de recrutement de Malte, et avec la fondation Lino Spiteri, une ONG qui soutient les personnes faisant face à un chômage de longue durée, ce qui a facilité le recrutement et la mise en place de processus de formation.

Ces employés ont été formés afin d'acquérir les compétences nécessaires pour garantir le maintien d'une qualité de services élevée. Ce projet a été reconnu par le gouvernement de Malte, qui a visité le centre de gestion des documents en avril 2017 et a rencontré tous les collaborateurs de ce centre.

RÉSULTATS ET IMPACT

En s'associant avec *Job Plus*, la fondation Lino Spiteri et plusieurs coaches spécialisés dans l'emploi, Malta Post a pu employer et former des personnes en situation de handicap qui ont aujourd'hui un emploi stable et un salaire convenable.



MALTE
MaltaPost



Mary Grace Farrugia
Marketing et Communication
☎ +356 25961710
✉ mfarrugia@maltapost.com



DIVERSITÉ ET INTÉGRATION

Intégrer les employés en situation de handicap

Poczta Polska soutient des actions menées en faveur des personnes en situation de handicap depuis de nombreuses années, en particulier destinées à favoriser leur intégration professionnelle.

ACTION

La poste polonaise compte aujourd'hui 1 259 employés atteints d'un certain niveau de handicap (soit 1,63 % du nombre total d'employés de l'entreprise). Elle participe par ailleurs au programme PFRON « *intégration par le travail* » destiné à favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap, et embauchera dans ce cadre 400 d'entre elles d'ici la fin 2019.

Il est prévu qu'elles soient affectées à différents postes, notamment dans les bureaux de poste et les centres de tri. En s'appuyant sur l'expérience d'organismes spécialisés dans l'emploi de personnes en situation de handicap, l'entreprise bénéficie de leur soutien en matière d'embauche et de préparation au travail de ces employés. Ces organismes apportent également leur assistance aux employés en situation de handicap les premiers temps suivant leur embauche, ainsi qu'à l'équipe d'encadrement de l'entreprise, par des réunions de formation et d'information.

RÉSULTATS ET IMPACT

Ce projet fera de Poczta Polska l'un des employeurs polonais comptant le plus grand nombre de personnes en situation de handicap. À ce jour, 130 candidats ont été sélectionnés et sont en cours de préparation à l'emploi. 16 d'entre eux ont déjà commencé à travailler pour l'entreprise.



POLOGNE
Poczta Polska



Krzysztof Werber

Ressources Humaines

☎ +48 885870631

✉ krzysztof.werber@poczta-polska.pl

DIVERSITÉ ET INTÉGRATION

IPPS - filiale employant des collaborateurs en situation de handicap

IPPS, une filiale de Pošta Slovenije, s'attache à améliorer l'intégration des employés souffrant de handicaps dans le milieu professionnel postal.

ACTION

Pošta Slovenije a créé IPPS dans le cadre de la loi sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes en situation de handicap. Sa mission est de gérer l'intégration d'employés atteints de handicaps dans un environnement de travail classique. Le second pilier de la mission d'IPPS est la prévention des handicaps et l'humanisation des opérations postales dangereuses.

Tout employé atteint d'un handicap peut bénéficier d'une évaluation professionnelle et des services d'un consultant qui examine sa capacité effective de travail. Le programme, d'une durée de trois mois, est assuré par l'une des institutions de réadaptation professionnelle certifiées par l'État. Il comprend l'examen du statut, des antécédents médicaux et de handicap, de l'historique de carrière, des qualifications, de l'évaluation des exigences du poste, ainsi qu'une étude sur l'adaptation du lieu de travail, des observations sur site, l'évaluation de la charge de travail, des capacités de rendement de travail, et de la satisfaction par rapport au lieu de travail. En fonction des résultats de l'étude, le gouvernement alloue des fonds supplémentaires destinés à l'emploi inclusif d'employés aux capacités plus réduites.

RÉSULTATS ET IMPACT

IPPS emploie 470 personnes, dont la moitié est en situation de handicap. Plus de 150 employés ont participé à ce programme depuis mi-2015. Au cours d'une récente enquête de satisfaction conduite auprès des employés en situation de handicap, 62 % d'entre eux ont déclaré être très satisfaits de leur emploi.

L'entreprise met en place différentes solutions pour permettre aux employés en situation de handicap de continuer à travailler.



SLOVÉNIE
Pošta Slovenije

 Pošta Slovenije

Ida Cvetko

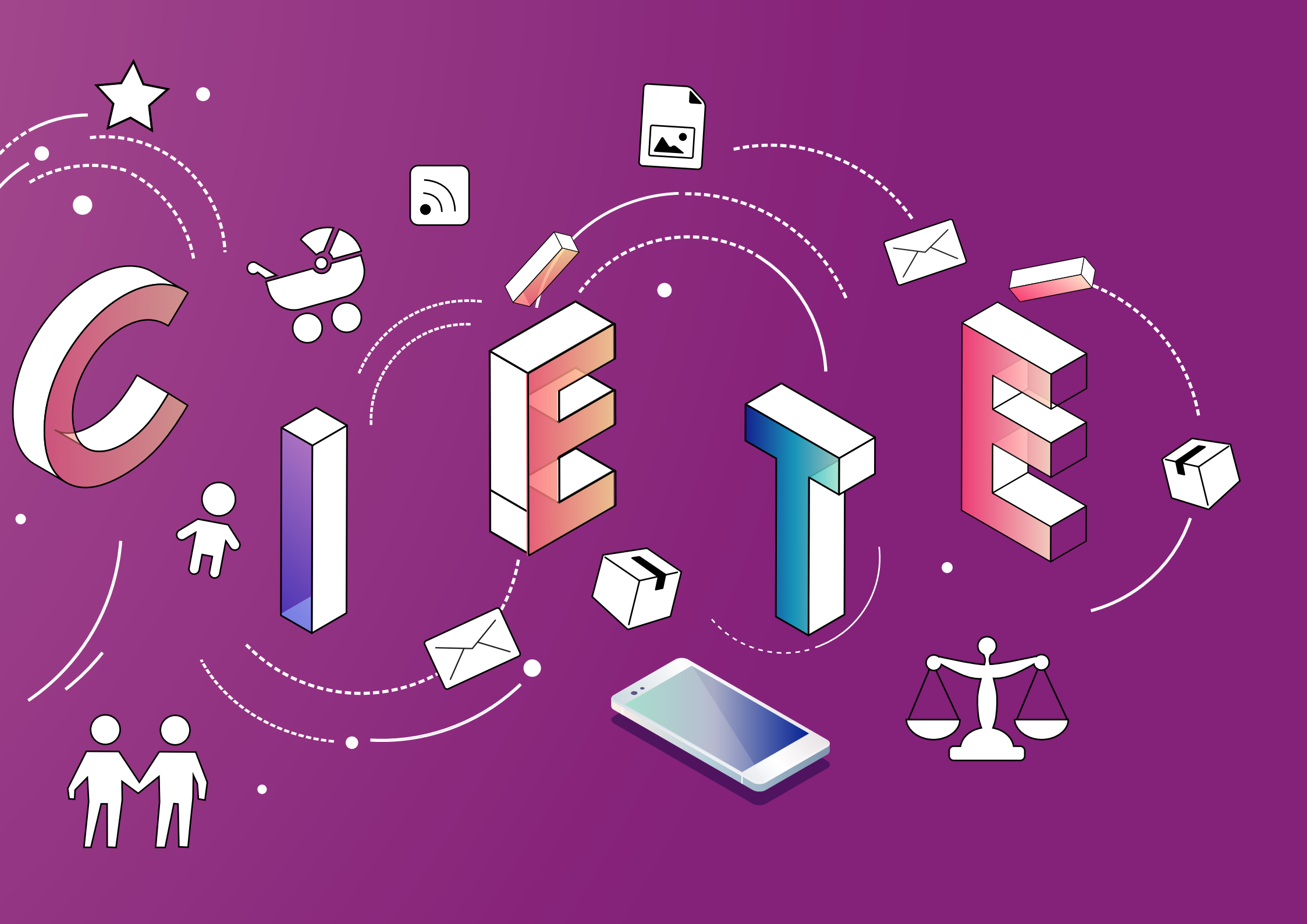
Ressources humaines et affaires juridiques

☎ +386 2 449 2521

✉ ida.cvetko@posta.si







SOLIDARITÉ

Les enfants jouent avec la Poste

La poste albanaise prévoit de créer une aire de jeux pour les enfants, sur la thématique de la poste, à l'entrée de son centre de transit.

ACTION

La poste albanaise souhaite améliorer l'environnement de travail pour ses employés et les habitants de la ville, en transformant une entrée en mauvais état, où des débris jonchent le sol, en un espace agréable, accueillant pour les enfants, les familles, et plus généralement pour les employés et les habitants.

Cette initiative a pour objectif de renforcer l'effet positif de l'entreprise et de ses bureaux de poste sur les communautés. Elle est considérée comme une mission qui honore la responsabilité sociale des services postaux. La poste albanaise a reçu le soutien de la municipalité de Tirana, s'engageant à couvrir pour moitié les frais de la construction de l'aire de jeux.

RÉSULTATS ET IMPACT

Cette action a pour but d'améliorer l'environnement professionnel des employés de la poste albanaise, de les encourager à s'investir pour une entreprise engagée, et de faire en sorte qu'ils se sentent bien au travail. En leur permettant de se réunir dans un lieu de divertissement près du centre de transit, cette initiative devrait permettre à la poste albanaise d'augmenter le nombre de visites de ses clients.



ALBANIE
Posta Shqiptare sh.a.



Ervis Maçe
Marketing
☎ +355 696069500
✉ ervis.mance@postashqiptare.al



SOLIDARITÉ

L'intégration par le mentorat

Deutsche Post DHL Group soutient des élèves issus de l'immigration en leur proposant des stages d'orientation professionnelle et des formations générales pour leur permettre une transition réussie vers la vie active.

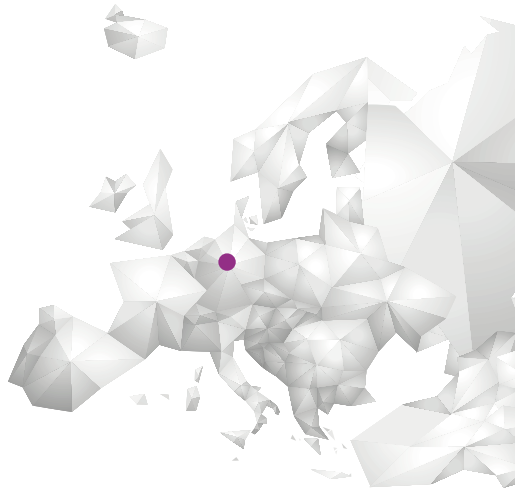
ACTION

L'objectif du programme est d'aider les réfugiés à entrer dans le monde professionnel en Allemagne, en constituant des équipes entre des mentors, employés de Deutsche Post DHL Group, et des jeunes, afin d'aider ces derniers à passer de l'école à la vie active. Le projet est mené dans la région de Bonn, en association avec le lycée professionnel Robert Wetzlar. Le programme est axé sur des élèves de classes internationales, qui ont entre 16 et 21 ans et ne sont pas en mesure de suivre des cours classiques par manque de maîtrise de la langue allemande. La majeure partie des élèves sont des réfugiés provenant de zones en crise. Pendant une période de 12 semaines, chaque mentor volontaire apporte son aide à un réfugié au cours de rencontres régulières. Il l'aide à rédiger un curriculum vitae, à se préparer pour un entretien d'embauche et partage avec lui ses propres expériences professionnelles. Tous les participants reçoivent une formation complète dispensée par le partenaire de l'entreprise, Joglinge.

Le mentorat est appuyé par une plateforme d'informations détaillées, la tenue de réunions régulières, et l'implication active des enseignants et des coordinateurs du programme.

RÉSULTATS ET IMPACT

Le troisième cycle est en cours. À ce jour, environ 120 employés ont choisi de devenir mentor. De nombreux anciens élèves ont poursuivi leur mentorat. Ce dernier a un impact important sur le développement de ces jeunes élèves, il leur ouvre de nouvelles perspectives en termes de vie professionnelle et les aide à s'orienter, se motiver et à améliorer leurs compétences.



ALLEMAGNE
Deutsche Post DHL Group

Deutsche Post DHL Group

Annette Mock
Opérations Colis et e-commerce
© +49 22818222403
✉ annette.mock@deutschepost.de

CROISSANCE DURABLE

Emprunt durable

bpost a contracté un emprunt durable dont le taux d'intérêt diminue à mesure que ses initiatives durables internes, et sa maturité de gouvernance se développent.

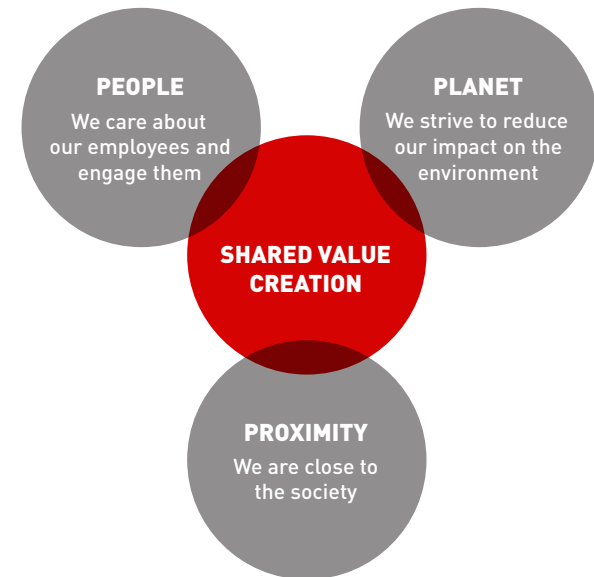
ACTION

En octobre 2017, bpost a signé un contrat de prêt renouvelable innovant de 300 millions d'euros. Une organisation indépendante détermine un taux de durabilité, qui affecte le taux d'intérêt de l'emprunt : plus bpost prend d'initiatives durables, plus le taux d'intérêt est avantageux. Ce système pousse la poste belge à aller toujours plus loin dans ses engagements en matière de développement durable.

L'agenda RSE est donc davantage intégré dans les processus de bpost. L'objectif de l'entreprise est de faire en sorte que les fonctions essentielles et la culture de l'entreprise respectent le développement durable, afin de mener à bien la mission de « *croissance durable* » qu'elle s'est fixée.

RÉSULTATS AND IMPACT

bpost souhaite que ses clients sachent que leurs lettres, colis et la logistique sont gérés de façon responsable. Cet objectif s'appuie sur une stratégie RSE fondée sur trois piliers : « *Personnes, Planète et Proximité* » – et est étroitement lié aux objectifs de développement durable des Nations Unies.



BELGIQUE
bpost



Thibault d'URSEL
Responsabilité Sociale d'Entreprise du Groupe
☎ +32 473302808
✉ Thibault.d'ursel@bpost.be

SOLIDARITÉ

Un timbre spécial contre le cancer

BH Pošta soutient les travaux de la maison parentale « Un cœur pour les enfants atteints du cancer », dans laquelle résident des enfants atteints d'un cancer.

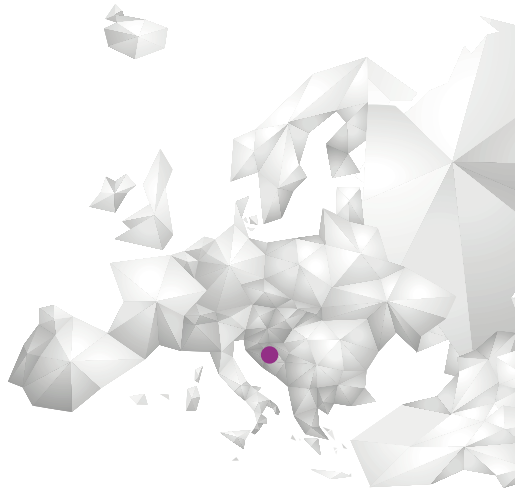
ACTION

À l'occasion de la « Journée Mondiale de la Poste », BH Pošta a fait la promotion d'un timbre postal dédié à la maison parentale de Sarajevo - « *Un cœur pour les enfants atteints du cancer dans la Fédération de Bosnie-Herzégovine* ». Il s'agit d'un timbre postal spécial, réalisé par les enfants qui résident dans cette maison : ils ont travaillé sur des illustrations et BH Pošta a fait reproduire leurs créations sur des timbres et des enveloppes premier jour.

La version finale du timbre en circulation a été imprimée d'après l'illustration réalisée par Veronika Šumić, une fillette qui réside dans la maison parentale. Il a été imprimé en 10 000 exemplaires et sa valeur est de 0,90 mark convertible. L'auteure du timbre a été récompensée par la remise du premier exemplaire et a reçu également d'autres cadeaux pour l'occasion.

RÉSULTATS ET IMPACT

L'émission du timbre de la maison parentale « Un cœur pour les enfants atteints du cancer » est destinée à soutenir les efforts de l'association de parents, en vue d'offrir aux enfants un foyer et un environnement leur permettant d'être soignés, et rendant le traitement plus supportable.



BOSNIE-HERZÉGOVINE
BH Post



Branka Sumenić-Bajić
Timbres et philatélie, marketing
© +387 33252708
✉ brankab@posta.ba



SOLIDARITÉ

Campagne de prévention contre l'exploitation au travail

Cette initiative a pour objectif d'informer les Bulgares en recherche d'emploi à l'étranger sur les risques du trafic d'êtres humains.

ACTION

Bulgarian Posts Plc est depuis trois ans partenaire officiel de cette campagne, et y prendra part de nouveau en 2018. L'initiative est conduite par la fondation Animus, dans le cadre du projet « *Action Commune Bulgare et Suisse Pour la Protection Immédiate et Inconditionnelle des Personnes Victimes de Trafic Humain et pour la Prévention du Trafic d'êtres Humains* », financé par le programme de coopération suisse-bulgare.

Cette campagne a permis d'informer les Bulgares qui souhaitent travailler à l'étranger sur les risques qu'ils encourent, notamment être victimes d'exploitation de main d'œuvre. Ils ont par exemple appris à reconnaître les offres d'emploi frauduleuses.

Le rôle de la poste bulgare dans cette initiative a été de diffuser les supports d'information dans les bureaux de poste. Plus précisément, au cours de la campagne 2017, des affiches ont été placées dans plus de 900 bureaux entre le 23 août et le 23 octobre. L'entreprise a bénéficié d'une large couverture médiatique, de publicités imprimées et diffusées sur internet, y compris sur les réseaux sociaux.

RÉSULTATS ET IMPACT

La campagne a contribué à promouvoir l'image de la poste bulgare en tant qu'entreprise socialement responsable, et a mis en avant la capacité du réseau postal à sensibiliser les personnes. Il a été calculé que la campagne de 2017 a permis d'attirer l'attention de 50 % des visiteurs des bureaux de poste.



BULGARIE
Bulgarian Posts Plc



Kalina Toteva
 Relations internationales
 ☎ +359 29493260
 ✉ k.toteva@bgpost.bg



INTÉGRATION DES JEUNES

Stages pour étudiants à l'université

Cette initiative promeut le lien entre le milieu universitaire et les entreprises, et permet aux étudiants d'acquérir une expérience pratique, afin de réussir leur intégration au marché du travail.

ACTION

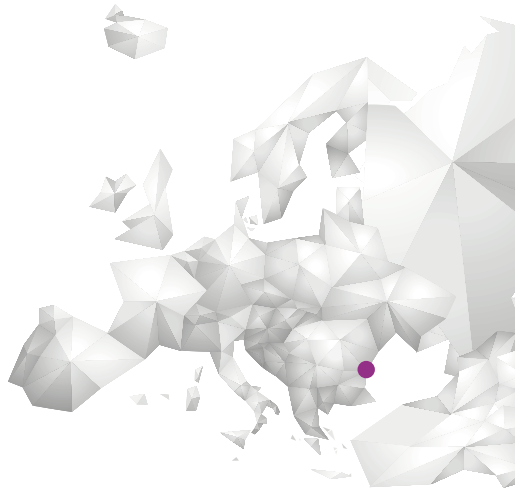
« Stages pour étudiants à l'université » est un projet géré par le Ministère bulgare de l'éducation et des sciences, et financé par le programme national « Science et éducation pour une croissance intelligente ». La poste bulgare s'est associée au projet en 2017. Elle compte poursuivre sa coopération jusqu'en septembre 2018.

Dans ce cadre, les universités doivent signer un contrat avec le ministère. Des contrats sont ensuite conclus entre le ministère, les universités et divers employeurs. Ces derniers publient les annonces de postes disponibles et les étudiants adressent leurs candidatures. En début de stage, l'employeur assigne un maître de stage à chaque étudiant. Un superviseur de l'université suit par ailleurs le déroulement du stage. La durée du stage est de 240 heures, à l'issue desquelles l'étudiant reçoit une bourse d'études. Le maître de stage et le superviseur de l'université sont également rémunérés.

La poste bulgare a signé des contrats avec quatre universités. En 2017, 20 étudiants ont effectué des stages.

RÉSULTATS ET IMPACT

En 2018, l'entreprise a publié 15 propositions de postes de travail, et un total de 89 étudiants pourrait être recruté. 59 stagiaires sont actuellement en poste. La poste bulgare profite du projet pour entrer en contact avec des jeunes, les informer sur le rôle du secteur postal, et promouvoir son image d'employeur attractif.



BULGARIE
Bulgarian Posts Plc



Kalina Toteva
Relations internationales
☎ +359 29493260
✉ k.toteva@bgpost.bg



SOLIDARITÉ

Le téléphone des bénévoles

Cette initiative facilite l'accès au bénévolat des personnes retraitées, qui peuvent ainsi sortir de l'isolement social en utilisant les compétences qu'ils ont acquises tout au long de leur vie.

ACTION

Bulgarian Posts était un partenaire officiel dans le cadre de la logistique et de la communication de cette initiative, qui a été menée en 2017. Elle a été conduite par TimeHeroes.org, la plateforme de bénévolat la plus importante en Bulgarie. Entre 2012 et 2018, TimeHeroes.org a mis en relation environ 650 organisations qui recherchaient de l'aide pour soutenir leurs causes, et 45 000 individus qui souhaitaient offrir de leur temps et partager leurs compétences.

Il a été observé que 6 % seulement des bénévoles sont âgés de plus de 55 ans, et les données officielles montrent que 10 % seulement des séniors ont accès à internet dans le pays, ou ont des compétences numériques. Le téléphone des bénévoles a pour objectif de contourner cet inconvénient en offrant aux séniors la possibilité de découvrir les initiatives bénévoles proches de chez eux.

Le rôle de la poste bulgare était de diffuser du matériel d'information dans les bureaux de poste, en particulier dans les villages et les petites villes, car l'entreprise est très proche du groupe cible de la campagne. La poste bulgare a bénéficié de publicités sur internet, y compris sur les réseaux sociaux.

RÉSULTATS ET IMPACT

La campagne a contribué à promouvoir l'image de la poste bulgare en tant qu'entreprise socialement responsable, et a mis en avant la capacité du réseau postal à sensibiliser les personnes, en particulier les personnes âgées.



BULGARIE
Bulgarian Posts Plc



Kalina Toteva
Relations internationales
☎ +359 29493260
✉ k.toteva@bgpost.bg



INTÉGRATION DES JEUNES

De la théorie à la pratique

La poste croate a lancé un concours pour l'attribution de dix bourses d'études au cours de l'année scolaire 2017/2018.

ACTION

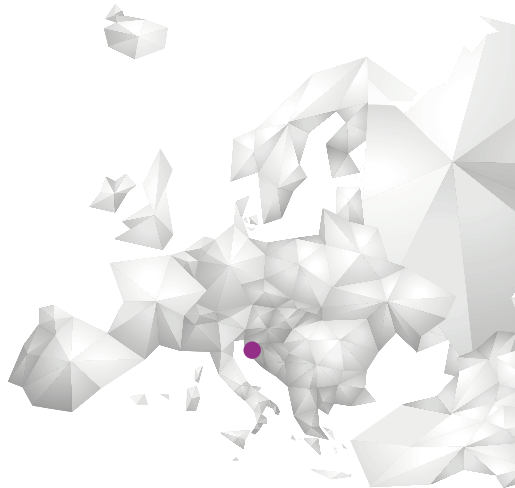
Dans le cadre de sa stratégie de développement *Pošta2022*, la poste croate attribue des bourses d'études à de jeunes gens talentueux. À l'occasion de l'initiative « *De la théorie à la pratique - Découvrez la poste croate par vous-même* », la poste croate a lancé un concours pour l'attribution de bourses d'études. Elles sont destinées à des étudiants de la Faculté des sciences des transports et du trafic, spécialisés dans la logistique.

Dix étudiants, parmi ceux ayant obtenu les meilleures notes, gagneront une bourse d'études conséquente, qu'ils pourront conserver jusqu'à la fin de leurs études, s'ils respectent les conditions de s'inscrire régulièrement en début de chaque année scolaire et d'assister à 160 heures de formation pratique.

La poste croate organise des formations pratiques dans les services « poste » et « express », au cours desquelles les étudiants mettent en pratique ce qu'ils ont appris à la faculté. Les étudiants ont également la possibilité d'assister à des conférences données par des experts de la poste croate et de participer à un concours d'études de cas en matière de logistique.

RÉSULTATS ET IMPACT

Dix bourses d'études ont été attribuées à des étudiants de la Faculté des sciences des transports et du trafic de Zagreb. La poste croate souhaite encourager l'éducation de jeunes gens qui possèdent les compétences et connaissances recherchées et nécessaires sur le marché du travail.



CROATIE
Hrvatska Pošta

 Hrvatska pošta

Katarina Lemeš
Gestion des ressources humaines
☎ +385 98476297
✉ katarina.lemes@posta.hr



NOUVEAUX SERVICES

Recueil de données pour l'amélioration de la sécurité routière

Les accidents provoqués par la neige et les routes verglacées sont en augmentation, Posti a donc lancé une opération commerciale destinée à améliorer la sécurité routière en Finlande.

ACTION

En 2018, Posti a lancé une nouvelle opération commerciale : ses véhicules recueillent des données sur l'environnement et l'état des routes, avec l'aide de la visionique, de l'intelligence artificielle et des systèmes de capteurs fournis par son partenaire technologique, Vaisala Corporation.

L'objectif est d'utiliser les nouvelles technologies pour saisir et transférer les données. Cela devrait favoriser la maintenance des infrastructures routières, l'optimisation des opérations saisonnières et l'accessibilité à l'information pour tous, notamment sur les conditions météorologiques dangereuses sur les routes. Le projet permet de numériser l'infrastructure routière grâce à la vision artificielle, par exemple les panneaux routiers et le tracé des voies, et de créer une archive vidéo sur laquelle figurent le lieu et l'heure.

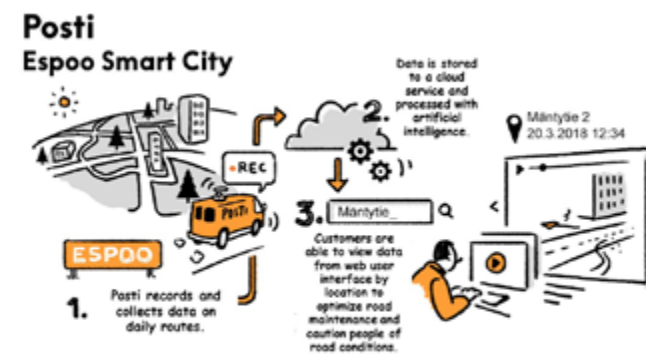
Les utilisateurs peuvent se rendre sur une interface web pour recevoir les vidéos des routes, recueillies quotidiennement par Posti au cours des distributions. Ils reçoivent également une analyse effectuée par intelligence artificielle à propos de l'état des routes, avec des prévisions météorologiques précises indiquant leur évolution dans les heures qui suivent.

RÉSULTATS ET IMPACT

Ce projet permet de réduire les émissions de CO₂ et renforce l'implication du personnel dans les activités opérationnelles. Posti explore actuellement la possibilité d'étendre cette opération à d'autres villes de Finlande et de recueillir des données sur les rues piétonnes et les pistes cyclables.



FINLANDE
Posti



Tommi Pekkala
Gestion commerciale
☎ +358 407474233
✉ tommi.pekkala@posti.com

NOUVEAUX SERVICES

Une application gratuite pour rapprocher l'hôpital et le domicile du patient

La Poste permet à chacun de bénéficier d'un carnet de santé numérique.

ACTION

La Poste a créé une application gratuite disponible sur les stores permettant de bénéficier d'un carnet de santé numérique, sur lequel l'utilisateur pourra stocker ses données santé et les partager avec des professionnels. La Poste « eSanté » permet à chacun de devenir acteur de santé. Cette nouvelle application repose sur une plateforme numérique, l'Espace Numérique Santé, entièrement sécurisée sur laquelle tous types de données santé peuvent être stockés – provenant d'objets connectés utilisés dans les hôpitaux ou par les utilisateurs de l'application eux-mêmes. Des systèmes d'alerte peuvent être installés selon les besoins et avec l'accord du patient. L'application contient également un questionnaire santé en ligne et un système de messagerie permettant d'avoir une communication continue avec le professionnel de santé.

Cette application vient répondre à un besoin exprimé par les Français dans un sondage (Etude Opinionway pour La Poste 2017) : huit personnes sur dix disaient souhaiter rentrer chez eux au plus vite après une intervention en hôpital. Grâce à cette application, de retour au domicile, le patient pourra être suivi « de près » par son médecin.

RÉSULTATS ET IMPACT

Des tests avec les cliniques et hôpitaux sont en cours avec pour objectif de déployer à large échelle des services en « e-Santé » innovants, dans les territoires, au service du patient et des professionnels de santé.



FRANCE
Le Groupe La Poste

LE GROUPE LA POSTE

Brice Chaventré
Communication Commerciale
© +33 156297658
brice.chaventre@docapost.fr

SOLIDARITÉ

Activités culturelles pour collaborateurs retraités

ELTA et son centre culturel (ΠΟΚΕ ΕΑΤΑ) sont impliqués dans des activités « culturelles intelligentes », destinées à aider les collaborateurs à prendre leur retraite dans les meilleures conditions possibles.

ACTION

Ces activités ont pour but de préserver les connaissances tacites de l'entreprise et l'expérience du métier qui disparaissent généralement avec les collaborateurs les plus âgés, lorsqu'ils prennent leur retraite. Elles facilitent également la transition des retraités vers leur nouvelle vie.

L'une des initiatives fait intervenir l'équipe théâtrale du centre culturel d'ELTA, en recrutant trois collaborateurs retraités en tant que comédiens acteurs amateurs, pour deux activités innovantes conduites dans le cadre du projet ERASMUS+ « Ex. Tra 3D », financé par l'UE :

- la création d'une base de connaissances en termes de service client : il leur a été demandé de raconter des incidents qui avaient eu lieu à l'accueil de bureaux de poste, et leurs récits ont été utilisés pour élaborer dix scénarios et dialogues de théâtre.
- le tournage de vidéos de mise en situation : au total dix vidéos ont été produites, dans lesquelles l'équipe théâtrale a mis en scène de véritables situations de service à la clientèle, dans un vrai bureau de poste. Elles seront utilisées comme matériel de support pour la formation des collaborateurs au service client.

RÉSULTATS ET IMPACT

La participation de collaborateurs retraités offre une opportunité unique de contribuer à un projet financé par l'UE, ce qui donne un nouvel élan à l'équipe théâtrale du centre culturel d'ELTA.

Ces collègues offrent un modèle pour les jeunes employés et sont des passeurs de la connaissance institutionnelle au sein de l'entreprise. Ces activités « culturelles intelligentes » constituent également une méthode de formation innovante, qui favorise l'apprentissage collaboratif.



GRÈCE
Hellenic Post S.A - ELTA



George Papasteriades
Ressources Humaines
© +30 2103353172
✉ g.papasteriadis@elta-net.gr



CULTURE POSTALE

P.A.I.N.T.

La poste italienne a demandé à 22 artistes de rue de peindre des murs extérieurs de bureaux de poste situés dans des régions défavorisées- en manque d'initiatives culturelles et sociales.

ACTION

P.A.I.N.T. est une initiative qui crée un métissage d'art, de rues, de personnes et de nouveaux langages. Le rôle social de la poste italienne et ses relations avec les citoyens et les lieux sont les éléments fondateurs du projet P.A.I.N.T. Dans l'idée de faire des bureaux de poste des lieux plus confortables et plus agréables, la poste italienne a sélectionné les artistes de rue les plus appréciés en Italie pour créer des peintures sur les murs extérieurs de 22 bureaux de poste, du Nord (Ronchi dei Legionari) au Sud (Lampedusa).

La modernité de l'entreprise, associée à des thèmes sociaux et culturels, ont été les sources d'inspiration des artistes.

Après la réalisation des murs, huit épisodes ont été produits à propos de cet événement, et diffusés sur la chaîne Sky Art channel. Des opérations de communication ont aussi été menées sur les réseaux sociaux de la poste italienne pour en faire la promotion, et un mini site web dédié a été créé : web-paint.posteitaliane.it

RÉSULTATS ET IMPACT

Les réactions des employés des bureaux de poste et des clients ont été extrêmement positives, ils considèrent que le projet a un effet réel sur le réaménagement des quartiers et sur l'image de la poste italienne. Le consensus a suscité l'idée d'une extension du projet.



ITALIE
Poste Italiane

Posteitaliane

Giorgia Buoncristiani
Affaires commerciales / Communication
© +39 0659582657
✉ giorgia.buoncristiani@posteitaliane.it



NOUVEAUX SERVICES

Le service primé « *Call and Check* »

À Jersey, le nombre de personnes âgées de 65 ans va doubler dans les 35 prochaines années, et Jersey Post s'est engagée à accompagner la population vieillissante.

ACTION

Le service *Call and Check* (« prendre des nouvelles ») permet aux employés de Jersey Post de veiller au bien-être des personnes les plus vulnérables de la société lorsqu'ils font leur tournée, et de les mettre en contact avec les services communautaires de soutien. Ce service a pour but d'aider des personnes à rester plus longtemps chez elles, entourées de leur famille et de leurs amis. Il a été démontré que les bienfaits mentaux et physiques pour les personnes concernées sont considérables.

Devant l'accélération du vieillissement de la population mondiale, le service *Call and Check* a été mis en avant à maintes reprises comme étant une véritable solution au défi que représente ce problème sociétal lié à l'âge. Il a reçu un nombre impressionnant de récompenses, notamment le *World Mail Award* pour la responsabilité sociale des entreprises, et le prix de l'innovateur de l'année du *Sunday Times UK*.

RÉSULTATS ET IMPACT

Le gouvernement de Jersey a pris la décision de proposer le service fructueux *Call and Check* à toute l'île en le finançant intégralement. *Call and Check* a également développé des systèmes informatiques de communication gérant et contrôlant le service, et permettant de relier postiers et appareils manuels, ainsi que systèmes sociaux et de santé.

Les équipes de *Call and Check* apportent aujourd'hui leur aide à d'autres pays développant leur propre service impliquant également l'utilisation du système informatique de communication *Call and Check*.



JERSEY
Jersey Post



Joe Dickinson
Call and Check
☎ +44 1534288000
✉ Joe@callandcheck.com



SOLIDARITÉ

« Pour une Lituanie sûre » (« Už saugią Lietuvą »)

La poste lituanienne s’est associée au projet national « Pour une Lituanie sûre », qui a pour objectif de rapprocher les citoyens et les encourager à contribuer à la résolution des problèmes sociaux.

ACTION

Le président de la République lituanienne a invité tous les Litvaniens proactifs et préoccupés par la société, y compris les entreprises, à combattre les problèmes sociaux du pays. Les objectifs de la campagne, à laquelle s’est associée la poste lituanienne en été 2016, sont de réduire la violence, la toxicomanie et le taux de suicide.

L’initiative *Knock on the Door* (« *Frappez à la porte* ») était un appel à tous à ne pas rester indifférents lorsqu’ils entendent un bruit, des plaintes ou des pleurs chez un voisin. En cas de doute, chacun est encouragé à appeler les autorités ou à raisonner le responsable. Le message accompagnant cette initiative a été diffusé sur des écrans LED dans les bureaux de poste.

L’initiative concerne également la prévention des violences conjugales faites aux femmes. Ainsi le projet « *Birutė la Sans Peur* » a pour but de changer les normes sociales négatives et de réduire la tolérance vis-à-vis de la violence. La poste a publié des extraits de la première bande dessinée lituanienne sur la prévention de la violence dans son journal interne *The Pulse of Post*.



LITUANIE
Lietuvos Paštas



Vaida Budrienė
Affaires publiques
☎ +370 69962317
✉ v.budriene@post.lt

RÉSULTATS ET IMPACT

Le journal interne de la poste lituanienne est publié à 4 000 exemplaires. La publication a donc largement touché les employés, avec quatre histoires de la bande dessinée « *Birutė la Sans Peur* » qui expliquent ce que sont les violences physiques, psychologiques, sociales et économiques.

Pradedama veikti naujoji savitarnos sistema	
SVARBU	3
DUOMENŲ SAUGUMAS	5
SVARBU	8
PROJEKTAI	12
TALENTAI	13

SOLIDARITÉ

Une seconde vie pour les colis abandonnés

Des colis non livrés, en provenance d'Asie, qui n'ont pas été retirés et qui ont été renvoyés aux centres de tri de Bettembourg, ont été redistribués à des associations caritatives.

ACTION

En novembre 2017, POST Luxembourg a organisé pour la première fois une opération de solidarité destinée à distribuer des colis abandonnés provenant d'Asie, à des associations caritatives. Les expéditeurs asiatiques de ces colis ont autorisé POST Luxembourg à les détruire ou à en faire don à des œuvres de bienfaisance.

Cette opération a été un succès, car les colis contenaient des chaussures et vêtements neufs, des jouets et même des appareils électroniques qui ont été offerts à des personnes dans le besoin. Le Spëndchen, centre national pour les dons, a pris part à cette opération de bienfaisance, puisque ce sont ses bénévoles, accompagnés de 30 scouts, qui ont trié les colis.

RÉSULTATS ET IMPACT

Cette première opération a été un véritable succès et a répondu aux besoins en matière de dons. POST Luxembourg a donc déjà prévu de la renouveler.



LUXEMBOURG
POST Luxembourg



Achim Taylor
Logistique
☎ +352 24538264
✉ achim.taylor@post.lu

GESTION DU CHANGEMENT

MaltaPost participe à la journée nationale de la RSE

En 2018, MaltaPost a pris part à la 17e journée de la Responsabilité Sociale des Entreprises au cours de laquelle des volontaires ont soutenu différents projets sociaux.

ACTION

Au cours de la journée de la RSE, organisée chaque année le jour de la Saint Joseph, qui est un jour férié à Malte, des groupes de volontaires ont réalisé différentes tâches, de la restauration de maisons à la préparation de repas chauds pour les personnes défavorisées. L'équipe de MaltaPost s'est rendue au centre de soins *San Blas*, une agence maltaise spécialisée qui propose des programmes de réinsertion et des services d'hébergement à des personnes qui ont un problème de toxicomanie. L'équipe a participé aux travaux d'entretien, de jardinage, a aidé à préparer les repas et a également passé du temps avec les résidents.

Ce projet a été salué par la Ministre de la Famille et de la Solidarité sociale, Marie-Louise Coleiro Preca, qui a invité tous les participants dans sa résidence officielle de San Anton Palace et a remercié les bénévoles pour leur soutien appréciable à la société.

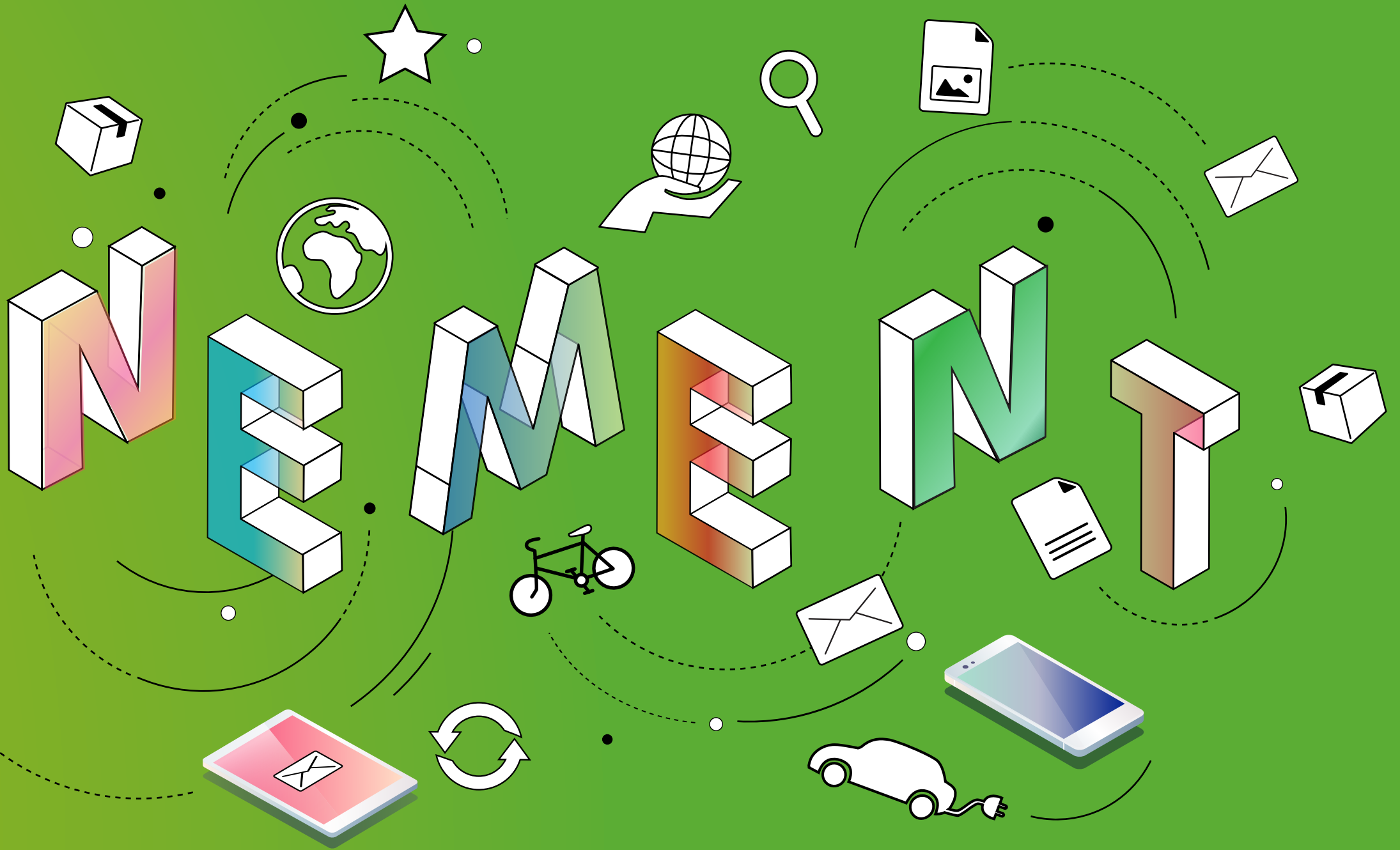
RÉSULTATS ET IMPACT

MaltaPost a apporté un soutien bénéfique à des personnes qui sont en rémission de toxicomanie, non seulement en effectuant des travaux, mais également en passant du temps avec les résidents qui suivent une thérapie. Les employés ont organisé le travail d'équipe et ont terminé la journée par un repas avec les résidents et le personnel du centre de soins.



Marie Grace Farrugia
Marketing et communication du groupe
© +356 25961710
mfarrugia@maltapost.com





TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Mission 2050 - les prochaines étapes

Le groupe Deutsche Post DHL Group a pour objectif de réduire à zéro d'ici 2050 toutes ses émissions liées à la logistique, afin de soutenir l'accord de Paris sur le climat et l'agenda du développement durable des Nations Unies.

ACTION

Le groupe Deutsche Post DHL Group soutient l'objectif fixé par la COP 21 : maintenir le réchauffement climatique en dessous de 2°C. C'est pourquoi il a défini en mars 2017 l'objectif ambitieux Mission 2050, qui vise à réduire à zéro toutes ses émissions liées à la logistique d'ici 2050.

En 2017, plusieurs initiatives destinées à améliorer l'efficacité carbone ont été prises : le groupe Deutsche Post DHL Group investit dans des avions plus efficaces, notamment quatre Airbus A330-300, des avions commerciaux convertis en avions cargos. Ces modèles, qui offrent un meilleur rendement énergétique, seront utilisés pour répondre aux besoins en capacités de chargement moyennes et importantes, sur des lignes existantes.

S'agissant de la flotte dédiée au transport routier, des normes minimales ont été adoptées pour les poids lourds, qui imposent désormais, entre autres mesures, que les nouveaux camions soient équipés de limiteurs de vitesse et de dispositifs anti-ralenti, de pneus à faible résistance au roulement, de boîtes de vitesses automatiques et de remorques aérodynamiques.

Pour les collectes et les distributions, plus de 5 500 StreetScooters, des camionnettes de distribution électriques personnalisées, ont été déployées.

Enfin plus de la moitié des centres postaux allemands ont été équipés d'éclairages LED, ce qui permet des économies d'énergie allant jusqu'à 75 %.

RÉSULTATS ET IMPACT

En 2017, environ un an après le lancement, l'efficacité carbone s'est améliorée de deux points pour atteindre 32 %. Les solutions de collecte et de distribution propres ont atteint 28 %. Des fondements importants ont été mis en place pour la formation de 80 % des collaborateurs, qui deviendront des spécialistes GoGreen. L'objectif de planter un million d'arbres chaque année a été dépassé.



ALLEMAGNE
Deutsche Post DHL Group

Deutsche Post DHL Group

Björn Hannappel
Valeurs communes / GoGreen
☎ +49 22818293024
✉ bjoern.hannappel@dphl.com

MOBILITÉ DURABLE

La plus grande flotte autrichienne de véhicules électriques

La poste autrichienne est pionnière de la logistique écologique en Autriche. Son objectif est d'utiliser à terme uniquement des véhicules électriques ou à carburants alternatifs.

ACTION

Avec environ 1 420 véhicules électriques, la poste autrichienne possède de loin la plus grande flotte de véhicules électriques en Autriche, composée de 613 vélos, 369 motos et 441 camionnettes électriques. À Vienne, 98 % de la distribution de courrier et de publipostage aux particuliers sont déjà « verts ». Toutes les capitales provinciales sont en bonne voie pour offrir exclusivement des services de distribution et de livraison respectueux de l'environnement.

La poste autrichienne génère environ 1,4 million de kWh d'énergie propre chaque année, grâce à ses trois centrales photovoltaïques placées sur les toits de ses centres logistiques et de ses immeubles de bureaux. Elles fournissent suffisamment d'électricité pour toute la flotte de véhicules électriques.

La poste autrichienne a reçu un prix pour son engagement en faveur de la protection de l'environnement. Le projet de distribution par véhicules électriques a récemment reçu le prix « Energy Globe Vienna ». La poste autrichienne a également remporté le prix « Energy Globe Austria 2017 » dans la catégorie « Air ». Début 2018, elle a reçu le prix international « Energy Globe World Award » pour son concept d'électromobilité.

RÉSULTATS ET IMPACT

Ces mesures contribuent à l'initiative « Distributions neutres en CO₂ », lancée en 2011. Elle a été initiée pour réduire l'empreinte carbone de la poste autrichienne. Depuis, les distributions de lettres, livraisons de colis, publipostages et magazines sont neutres en CO₂ sur tout le territoire autrichien.



AUTRICHE
Österreichische Post AG



Daniel-Sebastian Mühlbach
 RSE et Gestion environnementale
 ☎ +43 6646247565
 ✉ csr@post.at

BIODIVERSITÉ

Des nids pour les hirondelles de fenêtre

Par l'installation de nichoirs sur les bords de la toiture de la poste de Harelbeke, bpost contribue à la survie des hirondelles de fenêtre en Flandre.

ACTION

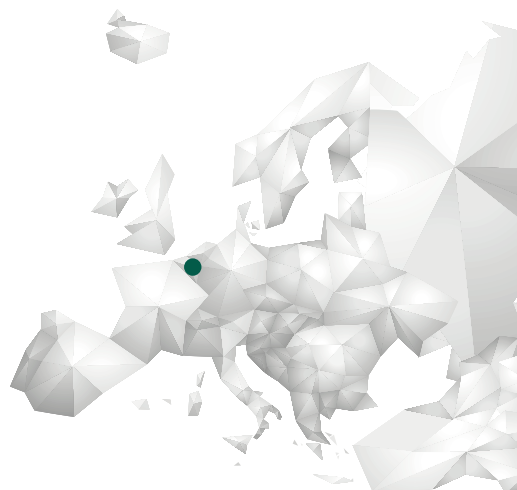
Les hirondelles de fenêtre figurent sur la « *liste des espèces menacées* » flamande et sont considérées comme vulnérables, car les nouveaux modes de construction des maisons et des toits ont entraîné une diminution des sites de nidification adaptés. De plus, la rénovation des bâtiments participe de la destruction ou du déplacement des nids préexistants, et dans les zones urbaines, on remarque une disparition de matériaux nécessaires à la constitution des nids, notamment de la boue.

La ville d'Harelbeke, dans l'ouest de la Belgique, héberge une colonie d'hirondelles de fenêtre dans le centre-ville. Placer des nids artificiels dans le périmètre de la colonie permet de la conserver et de la redévelopper. Ensemble, la ville de Harelbeke et l'organisme régional « *Stadlandschap Leie & Schelde* », ont cherché des lieux appropriés dans le périmètre de la colonie, et ont repéré les bords de la toiture du bureau de poste.

bpost a contribué à l'installation des nids artificiels sous les corniches du toit de son bureau de poste local. La ville de Harelbeke a installé dix nids sous les bords de la toiture de bpost. Par ailleurs, bpost a collaboré avec *Stadlandschap Leie & Schelde* pour vérifier si d'autres bureaux de poste, situés dans le périmètre d'autres colonies d'hirondelles de fenêtre, pouvaient être utilisés pour y installer des nids artificiels. C'était le cas à Anzegem, où bpost a installé huit nids.

RÉSULTATS ET IMPACT

Dix nids artificiels à Harelbeke et quatre à Anzegem sont prêts à être utilisés par les colonies d'hirondelles de fenêtre. La présence de ces nids les encouragera à en construire d'autres à proximité. En juin 2018, plusieurs hirondelles de fenêtre ont pris place dans les nids nouvellement installés.



BELGIQUE
bpost



Maartje Soetaers
Énergie et Environnement
☎ +32 478822802
✉ Maartje.soetaers@bpost.be



MOBILITÉ DURABLE

Évolution de la flotte de véhicules

BH Pošta a amorcé la transition vers une mobilité durable en introduisant un véhicule de distribution électrique au sein de sa flotte.

ACTION

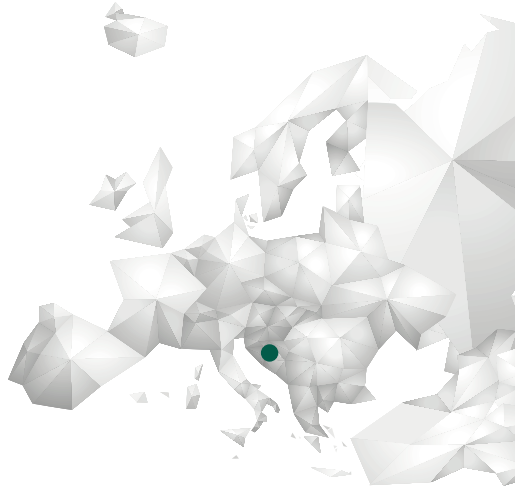
L'entreprise publique BH Pošta Ltd. basée à Sarajevo, qui est l'opérateur postal le plus important de Bosnie- Herzégovine, est fière de sa nouvelle flotte de véhicules de distribution, qui améliore les conditions de travail de ses collaborateurs et offre un service plus rapide et plus efficace à ses clients. BH Pošta a investi environ 900 000 marks convertibles dans le renouvellement de sa flotte de véhicules de distribution et livraison, avec l'acquisition de 21 véhicules de distribution et de 38 cyclomoteurs.

Une tournée de distribution officielle avec les nouveaux véhicules a été organisée pour les employés, et a été l'occasion de présenter les véhicules dans les rues de Sarajevo. Cette tournée était également destinée aux habitants. La présentation des nouveaux véhicules postaux a montré, une fois encore, que BH Pošta est une entreprise qui obtient de bons résultats.

Au cours de cet évènement, un nouveau véhicule de distribution électrique a été présenté, matérialisant le présent et l'avenir de l'industrie automobile. La présentation du véhicule électrique a permis de faire la démonstration de tous ses avantages.

RÉSULTATS ET IMPACT

BH Pošta prévoit d'acquérir d'autres véhicules électriques pour remplacer sa flotte dans un avenir proche. Ce choix est motivé par son objectif de protection de l'environnement et permettra à la poste de donner l'exemple.



BOSNIE-HERZÉGOVINE
BH Pošta



Edis Đerzić

Marketing

☎ +387 33252817

✉ edis.derzic@posta.ba

NOUVEAUX SERVICES

Atmotrack, un réseau de surveillance de la qualité environnementale

La Poste s'est associée à la start-up Atmotrack afin d'informer les citoyens de plusieurs grandes villes françaises sur la qualité de l'air.

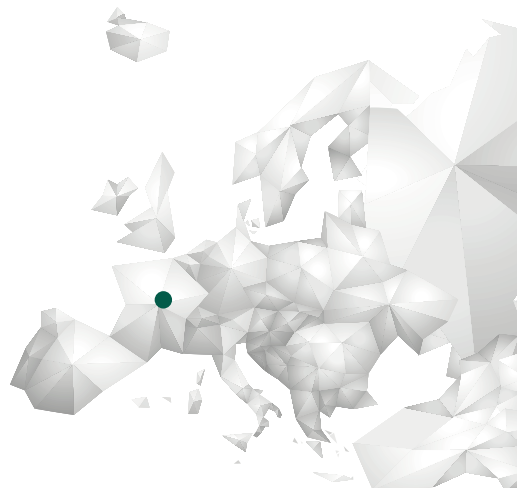
ACTION

Atmotrack est une jeune entreprise, labellisée par le ministère de l'environnement, proposant une amélioration des conditions de vie grâce au développement d'un réseau de surveillance de la qualité environnementale. Elle propose des capteurs *Made in France* pouvant être installés sur des véhicules, bâtiments et du mobilier urbain. Ceux-ci mesurent la température, l'humidité, le niveau sonore ainsi que l'indice de la qualité de l'air – des données ayant un impact fort sur la vie quotidienne des citoyens. Les données récoltées sont consultables via un tableau de bord permettant aux décideurs des entreprises et des collectivités de prendre les meilleures décisions et de communiquer auprès du grand public.

Atmotrack est lauréat du programme « *French IoT* » de soutien à l'innovation et au développement de start-up de La Poste, et travaille maintenant également sur le terrain avec La Poste. Des capteurs vont être installés à l'été 2018 sur les voitures des postiers circulant tous les jours dans les villes de Nantes et Lyon. Les capteurs autonomes remonteront les données collectées directement aux tableaux de bord.

RÉSULTATS ET IMPACT

Le partenariat entre La Poste et Atmotrack permettra aux postiers utilisant des véhicules de livraison d'être des acteurs du mieux-vivre au niveau local.



FRANCE
Le Groupe La Poste



Vanessa Chocteau

Directrice du programme French IoT

☎ +33 670078582

✉ vanessa.chocteau@docapost.fr

Romain Scimia

Atmotrack

☎ +33 240486939

✉ contact@atmotrack.fr



MOBILITÉ DURABLE

Simulateur d'éco-conduite

Hellenic Post S.A. - ELTA a mis en place un programme de formation à l'éco-conduite au moyen d'un simulateur 3D.

ACTION

Depuis octobre 2016, Hellenic Post S.A. a mis en place un programme d'éco-conduite dans le but de sensibiliser davantage les chauffeurs aux possibles accidents et risques pour la santé, et de réduire les émissions de carbone ainsi que l'impact sur l'environnement.

Le programme, conçu par des formateurs externes spécialisés, est divisé en trois parties : bases théoriques, aspects médicaux et psychologiques, et pratique en environnement virtuel 3D.

Les employés sont formés aux techniques de conduite écologiques par le biais de webinars spécialisés, tandis qu'un médecin conseille les participants sur la façon de préserver et de prendre soin de leur bien-être (gestion du stress, risques pour la santé, diminution des accidents de la route, etc.).

La partie pratique comprend des exercices effectués à partir d'une plateforme virtuelle en 3D, simulant la conduite de véhicules longs tant en ville qu'en zone rurale, et destinés à aider les chauffeurs à anticiper leur environnement de conduite, à éviter les situations à risque et à développer des réflexes de conduite économique.

RÉSULTATS ET IMPACT

Sur la base du volontariat, 150 chauffeurs ont participé au programme dans l'optique d'être étendu à toutes les directions régionales.

Les participants ont apprécié les exercices virtuels en 3D et la formation a été bénéfique en termes de prévention des accidents, de santé (notamment pour la gestion du stress), de réduction des émissions de carbone et de consommation de carburant.



GRÈCE
Hellenic Post S.A - ELTA



Margarita Pitti
KEK-ELTA S.A.
(Centre de formation professionnelle)
☎ + 30 2103353893
✉ mpitti@kek-elta.gr

MOBILITÉ DURABLE

E-book : Pourquoi se déplacer de façon durable ?

La poste italienne développe des initiatives afin de rendre la mobilité plus durable, dans le cadre d'une révision fondamentale de l'ensemble du système de mobilité.

ACTION

Dans le cadre de ses activités de gestion de la mobilité, la poste italienne a créé l'e-book « *Pourquoi se déplacer de façon durable ?* ». Ce livre numérique décrit l'influence du mode de déplacement de chacun sur notre cadre de vie. Il présente également une série de « *bonnes pratiques* » qui, si elles sont appliquées consciencieusement, peuvent contribuer à contenir la pollution, à améliorer la qualité de l'air, tout en apportant des bénéfices économiques et sociaux pour les individus et l'ensemble de l'environnement.

L'objectif de ce livre numérique est de changer les habitudes de déplacement, en les remplaçant par de nouvelles pratiques, plus saines, qui offrent de nombreux avantages, directs et indirects.

RÉSULTATS ET IMPACT

S'agissant de l'impact sur l'environnement, les actions de gestion de la mobilité de la poste italienne, réalisées en 2017, ont permis d'économiser environ 9 240 tonnes de CO₂ et de réduire les coûts externes de 7,4 millions d'euros.



ITALIE
Poste Italiane

Posteitaliane



Carmine Tolino
Sûreté et Sécurité
☎ +39 0659584017
✉ TA_MobilityManagerOffice@posteitaliane.it



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Green Post

La poste italienne a pour objectif de remplacer les tubes fluorescents de plus de 2 000 de ses établissements par des éclairages LED.

ACTION

Cette initiative, actuellement en cours, vise à réduire d'environ 50 % la consommation d'électricité correspondant à l'éclairage des locaux de la poste, et à réduire sensiblement les coûts énergétiques.

Ce projet a pour origine un diagnostic énergétique conduit en 2015, en application du décret d'application n° 102/14, pour la directive européenne EU 27/2012. Le diagnostic a mis en avant les avantages considérables de l'installation de lumières LED. La réduction d'environ 60 % des prix des lumières LED depuis les premiers tests effectués par la poste italienne en 2013, a été un autre facteur de motivation.

RÉSULTATS ET IMPACT

Il en résulte que l'entreprise estime que le retour sur investissement de cette initiative sera effectif dans moins de quatre ans.

L'installation de lumières LED dans les établissements de la poste italienne devrait permettre de faire des économies d'énergie annuelles de plus de 40 GWh, et de réduire les émissions de CO₂ de 15 000 tonnes par an.



ITALIE
Poste Italiane

Posteitaliane

Aldo Machi
Biens immobiliers du Groupe
☎ +39 0659589432
✉ machia@posteitaliane.it



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Vers une offre de services plus verte

La poste lituanienne réduit sa consommation quotidienne de papier afin de préserver les ressources naturelles et d'accélérer ses processus.

ACTION

La poste lituanienne se préoccupe de la préservation des ressources naturelles. D'après les données du projet « *Conseratree* », il faut environ 24 arbres pour produire une tonne de papier de bureau. Afin de préserver la nature, la poste a décidé de réduire sa consommation de papier en prenant trois mesures. Tout d'abord, les clients reçoivent les informations à propos du courrier normal et du courrier recommandé par SMS. Ensuite, ils sont encouragés à consulter et à télécharger leurs factures en ligne. C'est une méthode gratuite et pratique qui leur permet de gagner du temps et de préserver les ressources naturelles.

Enfin, dans les bureaux de poste les plus fréquentés des villes et villages, des tablettes ont été mises en place pour recueillir les signatures. Celles-ci sont appréciées par les utilisateurs. Les nom et prénom des destinataires ainsi que la date de distribution sont générés automatiquement, ce qui réduit les risques d'erreurs qui se produisent parfois lorsque les destinataires se trompent de ligne sur le registre de signature, ou qu'ils indiquent une mauvaise date.

RÉSULTATS ET IMPACT

480 tablettes de signature ont été installées dans 210 bureaux de poste. En 2017, environ 93 % des factures ont été mises à disposition en ligne en décembre, à peine 5 % ont été imprimées dans les bureaux de poste, et environ cinq millions de SMS ont été adressés aux clients.

Une économie de quatre millions de feuilles de papier devrait être réalisée chaque année, et les colis sont livrés aux clients deux fois plus vite.



LITUANIE
Lietuvos Paštas

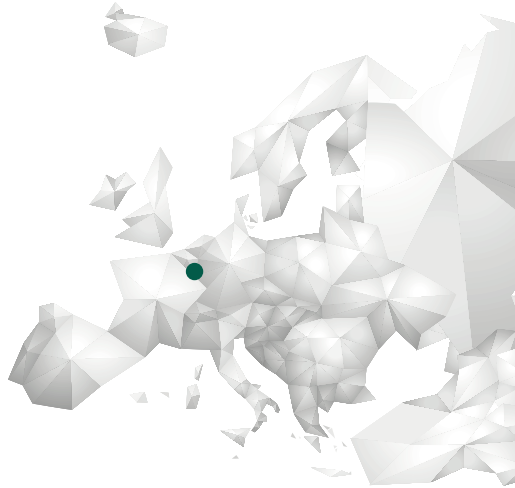


Vaida Budrienė
Affaires publiques
☎ +370 69962317
✉ v.budriene@post.lt



MOBILITÉ DURABLE

Pour une poste plus verte



LUXEMBOURG
POST Luxembourg



Marion Lampach / Luke Mergen

Opérations de distribution

☎ +352 24247643 / +352 24247643

✉ marion.lampach@post.lu / luke.mergen@post.lu

POST Luxembourg utilise actuellement dix véhicules électriques Paxster dans son centre de tri situé dans la ville de Luxembourg, choisissant ainsi d'effectuer les distributions en ville de façon plus verte.

ACTION

Les dix véhicules électriques Paxster remplacent les véhicules à moteur qui étaient auparavant utilisés par POST Luxembourg. Ces nouveaux véhicules sont non seulement plus durables, mais aussi plus simples d'utilisation pour les distributions - comme en ont témoigné les postiers. Ces véhicules sont particulièrement pratiques pour les distributions et livraisons en ville. Ils disposent en effet d'un seul siège, et les postiers peuvent donc en sortir indifféremment à droite ou à gauche, ils n'ont pas de portes, ce qui évite les pertes de temps à chaque arrêt, et ils bénéficient d'une autonomie d'énergie suffisante pour les tournées.

POST Luxembourg a été attentif tant à l'impact des véhicules sur l'environnement, qu'aux retours des postiers qui ont testé différents véhicules.

RÉSULTATS ET IMPACT

Les véhicules Paxster se sont révélés efficaces et parfaitement adaptés à la distribution en ville. POST Luxembourg souhaite étendre sa flotte électrique dédiée à la distribution postale. À ce jour, elle compte déjà environ 40 véhicules électriques utilisés principalement dans les grandes zones urbaines.



MOBILITÉ DURABLE

MaltaPost inaugure sa nouvelle flotte de véhicules électriques

MaltaPost a enrichi sa flotte de véhicules électriques respectueux de l'environnement et simples d'utilisation pour ses équipes.

ACTION

MaltaPost a récemment ajouté 11 véhicules électriques Paxster à sa flotte de camionnettes et de motos. Les Paxster sont les véhicules de distribution écologiques, d'une capacité de charge de 200 kg, ce sont des voitures ou scooters personnalisés qui disposent d'un moteur électrique suffisamment puissant pour gravir les côtes les plus raides et qui sont suffisamment rapides pour suivre le rythme du trafic. Ils sont dotés d'un moteur puissant et souple, de suspensions adaptatives et de quatre roues larges qui garantissent une sécurité, stabilité et maniabilité excellentes sur toutes les surfaces, par tous les temps.

Ces véhicules électriques sont conduits par les agents de l'entreprise, et améliorent l'efficacité de la distribution du courrier et des colis. Au vu du succès de l'introduction de ces Paxsters il y a quelques mois, l'entreprise envisage d'en augmenter l'effectif dans un avenir proche.

RÉSULTATS ET IMPACT

En plus d'agrandir sa flotte pour répondre à la demande croissante de livraison de colis, le projet a pour objectif de renforcer l'engagement de l'entreprise visant à soutenir ses collaborateurs, à respecter l'environnement et à promouvoir l'utilisation de véhicules électriques sur les îles maltaises.



MALTE
MaltaPost



Marie Grace Farrugia
Marketing et communication du groupe
☎ +356 25961710
✉ mfarrugia@maltapost.com



MOBILITÉ DURABLE

La Poste Monaco teste un fourgon électrique de 22 m³

La Poste Monaco souhaite développer une flotte de livraison durable, et teste pour cela un nouveau fourgon électrique.

ACTION

Compte tenu de l'importance de la mise en place d'une mobilité durable au sein de la Principauté, afin d'assurer le dernier kilomètre, l'utilisation de véhicules électriques est essentielle. La Poste Monaco est précurseur dans ce domaine, puisqu'elle a commencé à utiliser ce type de véhicules en 1993 et ils représentent aujourd'hui 50 % de sa flotte.

La Poste Monaco cherche à anticiper des nouveaux besoins, c'est pourquoi elle a choisi de tester un fourgon électrique de 22 m³. Cet essai a duré 15 jours et a eu lieu en situation réelle de production. La société Gruau, spécialiste français des véhicules utilitaires, a mis à disposition un fourgon de type Electron II, d'un volume de 22 m³. La capacité de sa batterie est de 58 kWh pour une autonomie moyenne de 120 à 130 kilomètres. Les conducteurs ont dit avoir trouvé le véhicule facile à manier, y compris dans des rues étroites de la Principauté, et il leur a permis d'accomplir les tournées du matin et de l'après-midi.

RÉSULTATS ET IMPACT

Les résultats en matière d'ergonomie de la conduite ont été très positifs. En effet, la maniabilité est nettement supérieure à celle d'un camion thermique traditionnel. L'absence de bruit dans l'habitacle et la boîte automatique contribuent au confort de conduite.



MONACO
La Poste Monaco



Frédéric Defrance
Appui Soutien Sécurité
© +377 99998007
✉ frederic.defrance@laposte.fr



MOBILITÉ DURABLE

Sur le podium du « Riviera Electric Challenge » 2018

La Poste Monaco participe au « Riviera Electric Challenge » organisé dans le cadre du Salon EVER et monte sur le podium.

ACTION

Organisé en marge du salon EVER (Ecological Vehicles – Renewable Energies), le quatrième Riviera Electric Challenge s'est déroulé les 9 et 10 avril 2018. Il a pour objectif de fédérer les entreprises et collectivités exemplaires dans l'intégration de véhicules électriques au sein de leurs flottes. Il s'est déroulé cette année dans trois pays : en France, à Monaco et en Italie, regroupant 38 équipages. Ce challenge a pour objectif de réaliser un parcours au moyen d'un véhicule électrique, en utilisant le moins d'énergie possible.

Le parcours s'étendait sur un circuit de près de 160 kilomètres partant de Cagnes-sur-Mer et arrivant à Monaco, villes fondatrices de cet événement. À chaque étape, des questions liées à la mise en œuvre de la transition énergétique étaient posées aux participants.

La Poste Monaco a participé à cette épreuve avec le véhicule électrique Peugeot Ion et deux collaborateurs aux commandes, Anthony Dacquain (Département logistique) et Stéphane Lemarchand (Département informatique).

RÉSULTATS ET IMPACT

L'équipage de La Poste Monaco est monté sur la deuxième marche du podium de ce challenge, recevant son prix des mains de son Altesse Sérénissime le Prince Albert II. Cette initiative a permis de mettre en avant les qualités et performances techniques des véhicules utilisés au quotidien par La Poste Monaco.



MONACO
La Poste Monaco



Frédéric Defrance

Appui Soutien Sécurité

☎ +377 99998007

✉ frederic.defrance@laposte.fr



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Signature du Pacte National pour la Transition énergétique

La Principauté de Monaco est engagée en faveur d'un changement effectif de son utilisation énergétique à travers son Pacte National pour la Transition énergétique. La Poste Monaco est un des signataires de ce Pacte.

ACTION

La Principauté de Monaco est acteur engagé dans la lutte contre le réchauffement climatique : elle a notamment pris part à la COP 23 qui a eu lieu à Bonn et a publié un Livre Blanc sur la transition énergétique en mars 2017, amenant la création du Pacte National pour la Transition Énergétique qui réunit aujourd'hui environ 400 signataires au sein de la Principauté – entreprises, institutions, acteurs individuels.

Ce Pacte est construit autour de trois axes d'action principaux, constituant le processus de transition énergétique : la mobilité, le traitement des déchets et l'énergie. L'objectif du pacte est de réduire les émissions de gaz à effet de serre et renforcer la production locale d'énergies renouvelables.

La Poste Monaco est l'un des signataires de ce Pacte National, soulignant ainsi son engagement en tant que fournisseur de services propre, notamment au travers du renforcement d'une mobilité durable. Le Pacte encourage l'engagement du groupe en proposant des plans d'action simples, effectifs et dédiés au secteur.

RÉSULTATS ET IMPACT

L'adhésion de La Poste Monaco au Pacte National pour la Transition Énergétique constitue un engagement fort, puisqu'il souligne sa volonté de faire évoluer sa manière de fournir des services au sein de la Principauté.



MONACO
La Poste Monaco



Frédéric Defrance
Appui Soutien Sécurité
© +377 99998007
frederic.defrance@laposte.fr



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Neutralité carbone et compensation participative

Les opérations de livraisons express et de livraisons de colis de CTT sont aujourd'hui totalement neutres en carbone, grâce à une initiative ambitieuse de compensation carbone participative.

ACTION

La protection de cinq espèces de poissons d'eau douce en voie de disparition au Portugal, la promotion des systèmes de pâturages riches en biodiversité, l'utilisation de la biomasse dans l'industrie de la céramique au Brésil, et la distribution de fours domestiques performants au Mozambique, tels étaient les quatre projets de compensation carbone soumis au vote du public en mars 2017. Le vote, qui a lieu tous les deux ans, s'est déroulé par l'intermédiaire de la page Facebook développement durable de CTT, qui compte 39 000 abonnés.

Il s'agissait, pour le Portugal, du premier projet de compensation carbone participatif soumis à un choix libre, et l'un des premiers dans l'industrie à être mené à un niveau mondial. Il a nécessité un inventaire carbone des produits, basé sur l'analyse de leur cycle de vie, une pré-sélection de plus de deux douzaines de projets de qualité, dans différentes zones géographiques, initiés par plusieurs sociétés de courtage de carbone, et proposés par *Verified Carbon Standard*, *Social Carbon*, l'Alliance pour le climat, les communautés et la biodiversité, et le REDD+ (*Reducing Emissions for Deforestation and Forest Degradation+*) ; ce projet a également demandé le développement d'une page Facebook et d'une application de vote public.

Le portfolio Eco de CTT représente aujourd'hui 12 % du chiffre d'affaires de l'entreprise. Stimulé par son nouveau concept neutralité-carbone, le service express et colis a connu en 2017 une augmentation de volume record de 22 %.

RÉSULTATS ET IMPACT

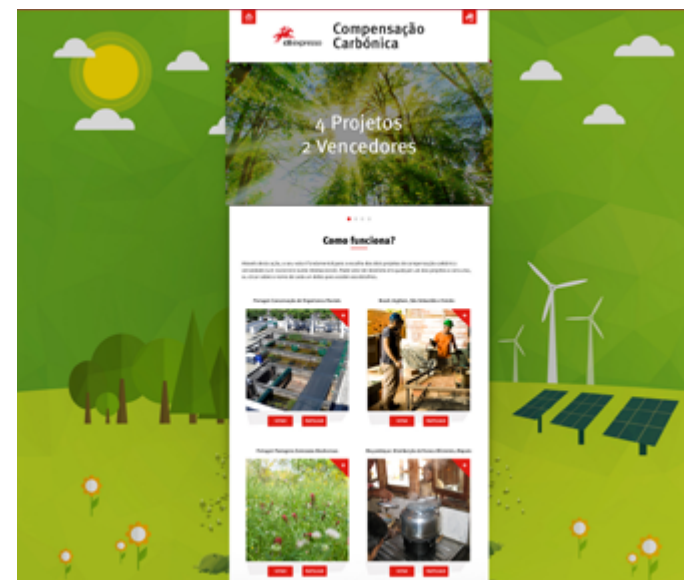
Cette initiative Action-Climat, conforme au douzième objectif de développement durable de l'ONU, permet une compensation carbone totale des émissions de scope 1 et 2 des livraisons express et livraisons de colis (810 tonnes de CO₂/an). La campagne a atteint 550 000 personnes par le biais des médias sociaux et était finaliste pour le prestigieux prix « *Green Project* » de 2017 au Portugal.



PORTUGAL
CTT



Maria Rebelo
Développement Durable
et Environnement
☎ +351 210471072
✉ maria.j.rebelo@ctt.pt



MOBILITÉ DURABLE

Pionnière dans l'utilisation de drones logistiques

La poste suisse offre des services de transport par drones dans le secteur médical : le transport d'échantillons de laboratoires entre les hôpitaux par des drones autonomes.

ACTION

Jusqu'à récemment, il fallait presque 45 minutes pour transporter un échantillon de laboratoire entre deux hôpitaux de Lugano, éloignés d'1,2 kilomètre. En mars 2017, après la présentation publique de la première liaison par drone en Suisse, par la poste suisse et le fabricant américain de drones, Matternet, ce délai a été divisé par cinq, voire plus.

À Lugano, les drones ont déjà effectué plus de 1 000 vols sans incident, ce qui a suscité beaucoup d'intérêt de la part du secteur médical suisse. Sur la base de ces premiers vols, les drones sont maintenant présents à Berne ainsi qu'à Zurich. La poste suisse a travaillé avec Matternet afin de considérer la possibilité de l'établissement d'une liaison entre l'hôpital Insel à Berne et son laboratoire central à Zurich. Les vols ont été évalués et les clients pourront à l'avenir décider d'utiliser des drones dans le cadre de transports quotidiens de leurs échantillons de laboratoire.

RÉSULTATS ET IMPACT

En plus d'économiser du temps, les drones électriques permettent de réduire le trafic routier, les émissions de carbone, et préservent les ressources naturelles à chaque vol, car toute la flotte de drones est alimentée par l'électricité verte suisse, certifiée « naturemade star ».



SUISSE
Swiss Post



Dominik Saner
Responsabilité sociale
des entreprises
☎ +41 583412230
✉ dominik.saner@post.ch

Remerciements à : *Margaux Meidinger, Karine Fessard, Cynthia Wee, Maité Graisse*, à l'équipe du Pôle de Communication Régional Grand Est et à tous les membres de PostEurop qui ont contribué à la brochure.

Crédits photos : *Österreichische Post AG, Hrvatska Posta, Hellenic Post S.A - ELTA, Deutsche Post DHL Group, MaltaPost, Posta Slovenije, BH Posta, Bulgarian Posts plc, Posti, Le Groupe La Poste, Poste Italiane, Jersey Post, Lietuvos Pastas, bpost, POST Luxembourg, La Poste Monaco, CTT, Swiss Post, Fotolia. Copyright photos : page 14 Christian Stemper et page 47 Werner Streitfelder.*



Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL

PostEurop est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens depuis 1993. Nos 52 membres dans 49 pays et territoires représentent 2,1 millions d'employés à travers l'Europe et servent quotidiennement 800 millions de clients. Elle s'engage à soutenir et à développer une communication postale durable et compétitive en Europe qui soit accessible à tous les consommateurs, et à assurer un service universel abordable.



Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL
www.posteurop.org
#PostEurop

 Les cartons
et papiers se trient.
Pour en savoir plus :
www.quefairedemesdechets.fr

2018-2490 - DAST Grand Est (67) - FC PRC OE - 5^e trimestre 2018 - Imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement.