

# PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec le secteur postal

HIVER 2018-19



## DANS CE NUMÉRO

- > 25 ans de PostEurop (p. 6)
- > La Poste Suisse et Smart Pharma (p. 8)
- > Journée de l'intégration des données (p. 10)
- > Entretien avec Roman Knap, PDG de Czech Post (p. 12)

## CONTENU

### 03 ÉDITORIAL

### 04 ÉVÉNEMENTS

### 05 L'ASSOCIATION

- Andrus Ansip a exprimé sa gratitude aux PDG des postes pour le bon travail accompli
- 25 ans de PostEurop
- La Poste Suisse et Smart Pharma

### 09 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Le CAE aborde des questions réglementaires brûlantes à Paris

### 10 OPÉRATIONS

- Journée de l'intégration des données – exploration de plusieurs dimensions
- Entretien : Czech Post et le big data
- Temps forts du Forum Rémunération à Tallinn
- Réunion conjointe des groupes de travail sur la Qualité de service et les Opérations
- Travailler avec l'équipe d'audit de procédés chez Azerpost
- Forum Mobilité Verte
- Pošte Srpske - prête pour le commerce électronique
- Avantages de l'atelier IPS
- 20 ans d'excellence de l'EMS, ça se fête !

### 22 MARCHÉ

- Les campagnes Keep Me Posted des quatre coins du monde réunies à Londres
- Timbres EUROPA - Le projet Bird donne vie aux oiseaux nationaux

### 24 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Promouvoir le dialogue social dans le secteur postal dans une Europe élargie

### 25 PROJETS EUROPÉENS

- Programme Erasmus + - Projet INNOV'AGE
- Programme Erasmus + : soutien de la réforme des politiques par le biais de NEWPOST
- Groupe RADAR: Réactivité, Agilité, Décision, Adaptabilité, Résultat
- Projet COG\_LO: Opérations Logistiques COGNitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc
- Projet du CDS: «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030»
- Projets du Programme de Voisinage de l'UPU-PostEurop

Rédigé, édité et produit par PostEurop

**Rédaction et compilation des contributions :** Cynthia Wee-Neumann

**Révision et traduction :** Maïté Graisse

**Contributions :** Waqas Ahsen, António Amaral, Bjoern Arni, Ghali Benjelloun, Samia Bouzenad, Francesco Costa Barbara, Levan Chikvaïdze, André Feio, Karine Fessard, Marko Grden, Jurgen Joos, Zana Kadis, Katherina Kronenberg, Maria Sofia Libera, Maire Lodi, Paulo Magalhães, Margaux Meidinger, Andrej Oreško, Jutta Rawe Baeumer, Bruno Sattler, Carlo Sauvé, Antonino Scribellito, Michele Siconolfi, Agnieszka Trzaskowska, Adrian Zaimović et Olga Zhitnikova

**Crédits photo :** Pošta Slovenije – couverture

© PostEurop 2018

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

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

## ÉDITORIAL



**Chers Membres,  
Chers Collègues,**

Tandis que nous vivons des hivers très rudes en Europe, les opérateurs postaux n'ont pas le temps de se refroidir en cette période chargée: c'est une tempête de lettres, cartes postales, cartes de vœux et colis qui traverse notre réseau.

Le père Noël a reçu un bon coup de main de la part des opérateurs postaux: ils ont réceptionné à temps, avant Noël, ses lettres et cartes envoyées par tous les petits garçons et petites filles sages. Les détaillants ont profité de la saison des fêtes pour faire des promotions spéciales et remplir nos boîtes aux lettres.

Les commerçants en ligne aussi s'en sont donné à cœur joie pour vendre leurs produits à des prix avantageux lors de la période de soldes de plus en plus populaire autour du Black Friday, du Cyber Monday, de Noël et du Nouvel An.

Dans ce numéro, vous découvrirez les dernières nouvelles de PostEurop. Je voudrais profiter de cette occasion pour revenir sur le 25<sup>e</sup> anniversaire de l'Association et remercier chacun d'entre vous d'avoir fait de 2018 une année mémorable.

De notre côté, nous avons réalisé ce grand numéro de PostEuropNews avec grand plaisir. Nous espérons que vous l'apprécierez.

**Cynthia Wee-Neumann**  
Responsable de la Communication  
[cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)

➤ Pour en savoir plus sur nous: [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

ÉVÉNEMENTS

## Prochains événements



RESTEZ AU COURANT  
DE NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE :  
> [www.posteurop.org/calendar](http://www.posteurop.org/calendar)

### 7 MARS

#### 114<sup>e</sup> réunion du Conseil d'administration de PostEurop

BRUXELLES, BELGIQUE

### 26 MARS

#### Réunion plénière du Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes

RIGA, LETTONIE

### 26-28 MARS

#### Post & Parcel 2019 EUROPE

MADRID, ESPAGNE

### 1-5 AVRIL

#### Session du Conseil d'exploitation postale de l'UPU

BERNE, SUISSE



## L'ASSOCIATION

# Andrus Ansip a exprimé sa gratitude aux PDG des postes pour le bon travail accompli

Lors d'une table ronde en septembre 2018, onze PDG d'entreprises postales ont rencontré M. Andrus Ansip, vice-président de la Commission européenne pour le marché unique numérique. Cette rencontre récurrente entre les dirigeants du secteur postal européen et le vice-président constitue une excellente occasion de partager des informations sur le marché postal et sur la manière dont la réglementation peut faciliter davantage le changement au sein du secteur.

Au cours de la discussion, il a été reconnu que le marché du commerce électronique était en pleine expansion et qu'actuellement, les clients pouvaient choisir parmi différentes options de livraison de leurs colis, tandis que les volumes de courrier continuaient de diminuer. Cela a également conduit à une discussion sur les défis et opportunités futurs liés aux tendances actuelles.

Parmi les participants: Koen Van Gerven (bpost - Belgique), Ivan Čulo (Hrvatska pošta - Croatie), Roman Knap (Ceská Pošta - République tchèque), Andreas Gregoriou (Cyprus Post - Chypre), Håkan Ericsson (PostNord - Danemark et Suède), Ansi Arumeel (Omniva - Estonie), Philippe Wahl (Le Groupe la Poste - France), Elias Athanasiou (Hellenic Post - Elta - Grèce), Ingimundur Sigurpálsson (Islandspóstur - Islande), Matteo Del Fante (Poste Italiane - Italie), Peter Helexa (Slovenska posta - Slovaquie), Jean-Paul Forceville (Président de PostEurop), Botond Szebeny (Secrétaire général de PostEurop) et Holder Winklebauer, PDG d'IPC.



L'ASSOCIATION

## 25 ans de PostEurop

Toute la communauté PostEurop a eu l'occasion de partager ses félicitations et ses vœux lors de la campagne du 25<sup>e</sup> anniversaire. Des vidéos et des photos pleines de créativité nous sont parvenues en nombre, ce qui montre l'engagement important au sein de PostEurop. Cela impliquait aussi que les attentes étaient élevées pour l'Assemblée plénière de PostEurop en Géorgie, au cours de laquelle un dîner de gala a été consacré à la célébration du 25<sup>e</sup> anniversaire de l'Association.



### Assemblée plénière

En raison du nombre record de participants inscrits à l'événement, les préparatifs en collaboration avec Georgian Post, notre hôte, se sont révélés plus exigeants que jamais. Les délégués ont été chaleureusement accueillis par les Géorgiens à leur arrivée à Tbilissi.

Pour marquer cette occasion spéciale, l'Assemblée plénière de PostEurop s'est tenue dans l'hôtel Biltmore de Tbilissi, dans l'amphithéâtre historique anciennement utilisé par le Parlement géorgien. La réunion s'est ouverte sur les allocutions de bienvenue de la part des invités spéciaux, M. Giorgi Kobulia, ministre géorgien de l'économie et du développement durable, M. Levan Chikvaïdze, PDG de Georgian Post, et M. Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du BI de l'UPU, ainsi que M. Jean-Paul Forceville, Président du Conseil d'administration de PostEurop.

L'ordre du jour de la journée, riche en discussions sur des questions internes, s'est bien déroulé et plusieurs décisions ont été prises. La plus importante est l'approbation des propositions de révision à mi-parcours de la stratégie ainsi que des propositions de modification aux statuts et au Règlement intérieur de l'Association.



### Dîner de célébration du 25<sup>e</sup> anniversaire

Après une journée centrée sur les questions internes, les délégués sont passés à une soirée divertissante lors du dîner de célébration du 25<sup>e</sup> anniversaire. Une vidéo touchante de tous les vœux recueillis auprès de la communauté PostEurop a été diffusée et très appréciée (elle est également disponible en ligne). C'est dans le cadre de cette soirée que les lauréats des prix de l'Innovation, des «Coups de cœur» de RSE et des timbres EUROPA ont été annoncés.





## Sommet dédié aux start-up du secteur postal

Le nouveau Business Innovation Forum, un partenariat entre l'équipe du Business Forum de l'Assemblée plénière et l'équipe Forum Innovation du Cercle Activités opérationnelles, a offert aux délégués un tout premier Sommet des start-up postales.

Au cours des mois de préparation, les Membres ont eu la possibilité de proposer à des jeunes entreprises qui ont fait leurs preuves de présenter leurs projets lors du Business Innovation Forum de PostEurop. Grâce aux nombreuses start-up mises en avant par les Membres de PostEurop, l'équipe organisatrice a pu mettre en place un programme dynamique.

Le coup d'envoi du sommet des start-up postales a été donné par les conférenciers invités, M. Avtandil Kasrade, président intérimaire de l'Agence d'innovation et de technologie de Géorgie, et M. Peer Bentzen, vice-président exécutif Business, division Post - eCommerce - Parcel chez Deutsche Post DHL. M. Kasrade a présenté l'approche tournée vers l'avenir adoptée par le gouvernement géorgien pour construire une économie innovante et soutenir les jeunes pousses par le biais de l'Agence géorgienne pour l'innovation et la technologie (GITA).

M. Bentzen, visage connu et intervenant reconnu dans le domaine de l'innovation et des start-up, a expliqué en détail comment les jeunes pousses peuvent apporter innovation et solutions au secteur postal. En plus d'adopter de nouvelles attitudes et d'accepter ouvertement les perturbations, les opérateurs postaux doivent persévérer et ne jamais abandonner trop vite. Une bonne attitude est synonyme de succès.

Les délégués ont également eu l'occasion d'assister à une série d'exposés sur des innovations dans divers domaines, notamment l'utilisation de l'Internet des Objets (IoT), de l'intelligence artificielle (IA), du commerce électronique et de la logistique. De plus, les délégués ont pu avoir à leur convenance des échanges avec des start-up.

Les commentaires reçus à la suite d'un sondage, avec 95% de répondants satisfaits de l'événement dans son ensemble, témoignent de son succès.

*«La plénière reste un exercice très formel mais la tentative d'introduire de l'interactivité était bonne. Le Business Innovation Forum a également apporté de l'originalité. Très bien organisé. Bravo!»*

Au cours des 25 dernières années, PostEurop et la communauté qu'elle a réunie ont parcouru un long chemin grâce à leur travail assidu et à leur persévérance. C'est ensemble que nous avons relevé les défis, et ensemble que nous célébrons nos réussites.



Nous espérons que nos Membres se joindront à nous en octobre 2019, lors de la prochaine Assemblée plénière et du Business Innovation Forum, qui seront accueillis par Jersey Post.

Pour en savoir plus, veuillez contacter  
Cynthia Wee - E: [cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)

## L'ASSOCIATION

# La Poste Suisse et Smart Pharma

## Un lauréat du Prix de l'Innovation 2018

Félicitations à La Poste Suisse qui a obtenu, en collaboration avec modum.io AG, le Prix de l'Innovation 2018 de PostEurop pour la solution **Smart Pharma**. Nous avons rencontré **Dominik Troendle**, chef de projet, et **Valerie Riedo**, responsable du partenariat avec les start-up à La Poste Suisse.

**Q:** Pouvez-vous nous en dire plus sur le projet Smart Pharma, sur son impact et ses avantages ?

En collaboration avec Modum, La Poste Suisse a mis au point une solution permettant de surveiller les températures lors de l'expédition et la livraison de produits pharmaceutiques. Le suivi de la température tout au long de la chaîne d'approvisionnement est essentiel pour garantir que les médicaments, par exemple, sont consommables sans risques et efficaces pour les patients. La fiabilité de la surveillance ainsi que la facilité du contrôle et du traitement des données numériques collectées peuvent avoir un effet positif à la fois sur les entreprises impliquées dans le processus de distribution et sur les consommateurs finaux.

Le projet Smart Pharma permet à La Poste Suisse - en tant que prestataire logistique tiers - de lire automatiquement les données fournies par les capteurs de température, au point de livraison, avec une sécurité fiable sur la chaîne de blocs. Ainsi, le producteur pharmaceutique peut programmer les critères d'alarme, surveiller l'état de l'expédition et consulter immédiatement les données recueillies pendant le transit.

**Q:** Parlez-nous de Modum. Qu'est-ce qui a inspiré la start-up ?

Modum est une jeune entreprise passionnante qui développe depuis 2016 des solutions de surveillance pour les chaînes d'approvisionnement présentant des exigences de qualité particulières. Leur solution MODsense, basée sur la chaîne de blocs, est très facile à utiliser et garantit qualité et conformité réglementaire pour les volumes importants d'envois dans la logistique de dernière étape. Les données environnementales enregistrées (les températures pour Smart Pharma) sont sécurisées sur une blockchain afin de renforcer la confiance entre producteurs, partenaires logistiques et consommateurs, et donner la certitude à toutes les parties que la qualité a bien été assurée.

**Q:** Pouvez-vous nous décrire votre collaboration avec Modum ?

En 2016, Modum est sélectionnée parmi 30 jeunes pousses pour le programme suisse Kickstart Accelerator. Au cours de ce programme, l'équipe Open Innovation de La Poste Suisse a rencontré l'équipe de Modum et notre coopération a débuté. La start-up a participé à des ateliers conjoints de co-création

et a commencé à travailler sur une première preuve de concept pour sa solution numérique de surveillance de la chaîne d'approvisionnement. Elle a également bénéficié de réunions régulières et de l'accompagnement de La Poste Suisse. Cette collaboration a donné lieu au développement de la solution primée Smart Pharma.

**Q:** Quels enseignements souhaiteriez-vous partager avec d'autres OP qui voudraient s'associer à une start-up ?

Premièrement, notre approche en tant qu'opérateur postal consiste à collaborer étroitement avec différentes start-up identifiées par le biais d'observations nationale et internationale, ce qui peut aider les jeunes entreprises à se concentrer sur les besoins de leurs clients et à renforcer l'adéquation de leur solution avec le marché. Deuxièmement, il semble essentiel de développer et de tester rapidement des applications. Chaque année, de telles collaborations entre La Poste Suisse et des start-up ont donné lieu à divers projets; nombre d'entre eux ouvrent la voie à d'importants développements de produits et de services sur les marchés postaux.

**Q:** Quels sont vos projets futurs pour la surveillance intelligente de la chaîne d'approvisionnement ?

La solution technologique utilisée pour la surveillance intelligente de la température et les connaissances acquises peuvent être utilisées pour répondre aux difficultés de traçabilité et de suivi dans le processus de distribution. Avec l'essor du commerce électronique, il est de plus en plus important pour les consommateurs finaux de connaître l'origine, l'authenticité et la qualité des produits livrés par l'OP. La Poste Suisse souhaite développer davantage la surveillance numérique de la chaîne d'approvisionnement. L'automatisation et la simplification de la fluidité de la collaboration tout au long du processus de livraison présentent également un potentiel énorme.

Voir également: Prix de l'Innovation de PostEurop, La Poste Suisse - Innovation, Modum.





## AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

# Le CAE aborde des questions réglementaires brûlantes à Paris



Le 22 novembre 2018, le Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) de PostEurop s'est réuni à Paris pour sa réunion plénière d'automne, sur l'invitation du Groupe La Poste.

Au-delà des points habituels de l'ordre du jour couvrant tous les groupes de travail et les activités de suivi, cette réunion plénière a mis l'accent sur les défis posés par le paquet législatif sur la mobilité et le sujet d'actualité crucial relatif aux douanes. M. Reinhard Fischer, vice-président principal de Deutsche Post DHL et président du Groupe de Travail Procédures douanières de PostEurop, a prononcé le discours liminaire. En outre, des références et des informations concernant le nouvelle task force sur les «Tendances émergentes du secteur» relevant du Cercle Activités de Marché de PostEurop ont été abordées par le CAE. Ce nouveau groupe sera dédié au suivi du phénomène des technologies des plateformes et des chaînes de blocs que le Conseil d'administration de PostEurop a jugé pertinent pour le secteur.

Un débat animé sur les thèmes de la protection des données, notamment la mise en œuvre du règlement général sur la protection des données (RGPD) et l'aspect important du règlement ePrivacy, a pris une place centrale dans l'ordre du jour. En outre, des discussions ont eu lieu concernant la planification stratégique de l'organisation du travail du CAE dans les années à venir.

La veille, le groupe de travail sur la directive relative aux services postaux s'est réuni et a réfléchi à la révision attendue du cadre réglementaire pour les services postaux ou l'Obligation de service universel (OSU).

Nous tenons à remercier Le Groupe La Poste pour son accueil chaleureux et pour l'organisation de cette excellente réunion. La prochaine session plénière du CAE aura lieu dans la belle ville de Lisbonne, le 10 mai 2019. La participation et les discussions ont souligné que la rémunération reste un sujet de la plus haute importance pour nos Membres. L'organisation de la réunion et l'hospitalité d'An Post, qui a organisé un dîner à la Poste centrale (GPO) au cœur de Dublin, ont été remarquables. Un grand merci à An Post!

Le prochain Forum Rémunération aura lieu à Tallinn (Estonie) le 13 novembre 2018. La prochaine réunion du Forum Rémunération aura lieu le 28 février 2018 à Dublin et sera organisée par An Post.

### Dernières positions de PostEurop

- Directive concernant la réutilisation des informations du secteur public - 22 janvier 2019
- Règlement ePrivacy - 21 décembre 2018
- Signification et notification dans les États membres des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile ou commerciale - 19 décembre 2018
- Contribution à la consultation sur le projet de programme de travail du GREP pour 2019 - 24 septembre 2018

Pour en savoir plus sur les activités du CAE et du Groupe de Travail Directive postale, veuillez contacter **Antonio Amaral** - E: [antonio.amaral@posteurop.org](mailto:antonio.amaral@posteurop.org)

OPÉRATIONS

## Journée de l'intégration des données – exploration de plusieurs dimensions

Le Cercle des activités opérationnelles (CAO) de PostEurop a co-organisé, avec la Transversale Sécurité et Procédures douanières, une semaine intensive de réunions à Tallinn en novembre 2018.

Les contenus de toutes les réunions étant directement ou indirectement liés les uns aux autres, les Membres ont eu la possibilité de bénéficier de nombreuses présentations thématiques et discussions au cours d'un seul déplacement. Les différentes réunions concernaient le Forum Rémunération et le Groupe de Travail Procédures douanières, ainsi que les GT Qualité de service et Opérations. Une réunion spéciale avec IPC sur des sujets liés à Interconnect a conclu cette semaine intense. Les membres du Comité directeur du CAO ont également eu l'occasion de se réunir au cours de cette période. Le temps fort de cette semaine chargée fut la Journée de l'intégration des données de PostEurop.

M. Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop, et M. Ansi Arumeel, PDG d'Omniva, ont souhaité la bienvenue

aux participants et ont souligné l'importance de bien comprendre les données postales et leur potentiel. M. David Pilkington de Royal Mail (Administrateur de PostEurop et Co-président de la Transversale Sécurité et Procédures douanières) a ensuite présenté la Journée de l'intégration des données et la suite du programme bien chargé.

Estonian Post / Omniva – tout en célébrant avec nous son centenaire – a eu la générosité d'accueillir les réunions. Un dîner dans un bon restaurant a permis un excellent réseautage et tous les participants ont également été invités à visiter le tout nouveau centre logistique d'Omniva, impressionnant par sa taille et son équipement ultramoderne.

M. Roman Knap (PDG de Czech Post) a ouvert la session sur le nouvel environnement de données et a partagé des exemples saisissants sur les grandes opportunités offertes par le big data, également dans le secteur postal. Des intervenants de l'OTAN, du contrôle des frontières du Royaume-Uni et de Postes Canada ont parlé de cybercriminalité, des problèmes de



## OPÉRATIONS



sécurité des données et du rôle des postes. Les sujets les plus urgents et importants, tel que le STOP act américain, ont été expliqués et leur impact sur les opérateurs postaux européens a été analysé. Mme Marie Frenay, membre du cabinet d'Andrus Ansip, a parlé au nom du vice-président et a informé les participants au sujet du programme actuel de la Commission européenne concernant les données.

Au cours de la session sur les flux de données postales, un représentant de l'UPU a expliqué en quoi les données électroniques avancées (AED) peuvent faciliter des opérations harmonieuses. Des experts venus d'Islande, de Grande-Bretagne, d'Allemagne, de France et de Lettonie ont parlé de la saisie des données à la source, de l'échange de données entre les postes, de l'échange entre les postes et les services des douanes et de sécurité, ainsi que du rôle de la fourniture de données dans le cadre de la rémunération postale internationale. En résumé, le message était clair: «les données, c'est de l'argent». La dernière session a été consacrée aux solutions innovantes d'utilisation des données. Des collègues de Slovénie et d'Estonie ont présenté des exemples de meilleures pratiques et IPC a présenté ses systèmes et outils.

Des intervenants de haut niveau, des leaders du secteur et d'excellents experts ont apporté un éclairage à de nombreuses dimensions du domaine des données (postales). Des séances de questions-réponses et des discussions animées ont clairement démontré la pertinence du sujet. Le besoin croissant de données précises et suffisamment récentes dans la chaîne

d'approvisionnement postale transfrontière est devenu évident et les Membres de PostEurop pourraient être sensibilisés au rôle crucial des données. Nous devons tous comprendre les opportunités et les risques, ainsi que les exigences réglementaires actuelles et futures. La Journée sur l'intégration des données nous a vraiment incités à améliorer l'efficacité des procédures et la qualité de service dans les opérations postales en tirant parti du potentiel énorme des données.

Quarante Membres de PostEurop (un nombre remarquable) ont assisté à l'événement, soit 143 participants au total. L'interprétation simultanée anglais-russe était fournie et l'initiative a été saluée par plusieurs participants. De nombreux participants ont participé activement aux discussions. Nous avons reçu des échos très positifs concernant le format particulier et le contenu de cette journée. Le CAO prévoit un suivi et la mise en place d'un programme similaire en 2019 - nous vous en informerons prochainement. Le thème des données postales n'est pas près d'être épuisé: d'autres facettes restent à explorer et les aspects dont nous avons parlé à Tallinn nécessitent une mise à jour continue. Un échange actif d'informations associé à des discussions ouvertes et stimulantes sur les implications et les solutions...

C'est le meilleur de PostEurop!  
(Jürgen Lohmeyer)

**Pour en savoir plus sur la Journée de l'intégration des données de PostEurop, veuillez contacter Maire Lodi - E: [maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)**





OPÉRATIONS

## Entretien: Czech Post et le big data

Lors de la Journée de l'intégration des données, PostEurop a eu l'occasion de s'entretenir avec M. Roman Knap, PDG de Czech Post et très intéressé par l'avenir des mégadonnées. Compte tenu de ses connaissances et de sa vaste expérience dans le secteur des technologies de l'information, provenant de SAP et d'Oracle, c'est un privilège d'avoir reçu de première main certaines de ses connaissances.

**Q:** D'après vous, quelle est l'incidence du big data sur le secteur postal ?

Le big data a, par nature, un effet important car les processus postaux et logistiques génèrent d'énormes quantités de données. De manière plus large, les mégadonnées (et leur exploitation efficace) deviennent extrêmement importantes pour toutes les entreprises qui visent le succès, et cela est encore plus vrai pour les marchés très concurrentiels tels que le secteur postal axé sur le commerce électronique. Les données aident à rationaliser les procédures postales, à offrir un nouveau service client et à renforcer la compétitivité des opérateurs postaux.

---

*Les mégadonnées peuvent favoriser de nouvelles opportunités commerciales, aider à répondre aux attentes des clients, donner un nouveau souffle à la transformation numérique.*

---

Elles peuvent même être monétisées à l'extérieur. Selon une étude récente de DHL, la plupart des sociétés de livraison partout dans le monde investissent dans l'analyse des données volumineuses, de même que dans les applications cloud ou la technologie des chaînes de blocs.

En outre, les mégadonnées peuvent potentiellement aider à identifier les profils, faits et chiffres des citoyens, ce qui peut être utile dans différents domaines, notamment: le marketing direct, l'ajustement du réseau de succursales ou la monétisation, en offrant des informations sur la fiabilité des clients des postes aux banques ou aux opérateurs de téléphonie mobile. Mais l'utilisation de la monétisation implique également beaucoup de travail dans le domaine de l'agrégation et de l'anonymisation des données.

**Q:** Selon vous, comment la logistique et les chaînes d'approvisionnement peuvent-elles tirer parti du big data ?



Les mégadonnées présentent un énorme potentiel pour ces secteurs. En effet, une capacité suffisante à gérer, analyser et interpréter efficacement les données afin de mettre en œuvre les changements adéquats dans les affaires courantes quotidiennes ou de prendre des décisions stratégiques concernant l'orientation de la société et le portefeuille de produits sera le facteur clé de la réussite ou de l'échec de l'entreprise à l'avenir.

---

*Le big data est devenu réalité et c'est le seul moyen de rester compétitif face aux demandes croissantes et aux besoins changeants des clients.*

---

## OPÉRATIONS

Les mégadonnées et leur analyse peuvent également aider les postes dans le contexte actuel de nouveaux modèles commerciaux et de concurrence due aux innovations de rupture, et leur donner un avantage concurrentiel par rapport aux technologies de rupture.

**Q:** Quels sont les principaux défis posés par le traitement des données collectées ?

Nous constatons deux principaux défis liés au traitement des données. Le premier est la qualité des données, la manière de la garantir non seulement au stade de la saisie, mais également pendant tout le cycle de vie. Le deuxième défi à relever consiste à mettre en corrélation les flux de données avec les flux d'envois postaux, ce qui est très important pour la qualité du service. De même, la protection des données personnelles constitue un défi.

**Q:** La manière dont les opérateurs postaux utilisent et traitent les données au-delà de leur usage traditionnel est de plus en plus importante. Que fait actuellement Česká pošta pour tirer le meilleur parti du big data ?

Česká pošta a déjà recours à plusieurs outils d'analyse, tels que PostNetControl (optimisation de l'itinéraire), Last Mile Designer ou Estimated Time of Arrival, afin de planifier et d'optimiser les itinéraires de livraison de colis, d'augmenter le taux de livraisons réussies ou d'informer les clients de l'heure estimée de livraison. Parallèlement, nous partageons des données sélectionnées avec nos clients professionnels afin de gérer la qualité des données d'entrée dans notre logistique et ainsi le succès de la livraison. Les données de toutes les sources sont insérées, stockées et analysées dans un «entrepôt de données», ce qui garantit la compatibilité et augmente la qualité des sorties de données.

**Q:** Quelle importance revêt le big data pour Česká pošta ?

Les données font partie intégrante de nos procédures. Nous les utilisons pour concevoir de nouveaux services et pour gérer la logistique des envois et des services. Néanmoins, la concurrence en constante croissance sur le marché postal national et international et l'environnement commercial en évolution rapide obligent Česká pošta à rechercher des moyens novateurs d'exploitation des données.

**Q:** Pensez-vous que le big data jouera un rôle important dans le développement futur de votre entreprise ?

Česká pošta continuera à introduire de nouveaux services basés sur des données afin de créer une valeur ajoutée à ses produits postaux existants. Les données pertinentes et leur exploitation efficace constituent actuellement la condition préalable pour répondre aux demandes des clients qui veulent disposer des données en ligne relatives à leurs envois et gérer leur cycle de vie. C'est pourquoi Česká pošta devra accorder davantage d'attention aux données à l'avenir. Nous sommes en train d'élaborer une nouvelle stratégie pour la société; elle sera présentée dans les prochains mois et l'analyse des données en constituera l'un des piliers.

*Pour résumer, les opérateurs postaux doivent simplement se servir de la nouvelle réalité du big data à leur avantage. Pour cela, il est essentiel de reconnaître et d'interpréter les bonnes données.*



OPÉRATIONS

## Temps forts du Forum Rémunération à Tallinn



Le Forum Rémunération de PostEurop s'est réuni pour la deuxième fois en 2018 à Tallinn (Estonie), le 13 novembre. Le niveau de participation à la réunion était élevé, avec 35 Membres de PostEurop et des observateurs de l'UPU et d'IPC (plus de 60 personnes).

La réunion s'est ouverte sur un résumé des décisions prises lors du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba concernant le plan d'intégration des produits (IPP) et d'autres sujets importants. Ensuite, des explications et des discussions détaillées ont été menées sur la «résolution C6» sur la rémunération, prise lors du Congrès d'Addis-Abeba, un mandat pour les travaux futurs du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration (CA) sur la rémunération, jusqu'au prochain Congrès à Abidjan en été 2020.

Les Membres ont également reçu les dernières informations concernant les résultats des réunions du CEP et du CA en octobre 2018. Au cours de la session d'octobre 2018 (S4), le CA de l'UPU a accepté d'étudier la possibilité d'accélérer les études sur la rémunération pour les petits paquets, même avant le Congrès d'Abidjan, dans le courant de 2019. De nombreuses questions ont été soulevées concernant la procédure qui semble très complexe et exigeante.

En outre, différentes présentations ont été données sur les activités du groupe d'intégration Rémunération du CEP et ses équipes d'experts. Plusieurs options sont sur la table concernant le futur système de rémunération de l'UPU, mais des analyses plus approfondies sont nécessaires pour comprendre les différents modèles et leurs impacts.

Des questions ont également été soulevées concernant le système actuel. De nombreuses préoccupations ont été exprimées concernant l'augmentation des activités de repostage pour les volumes de petits paquets, provenant des pays du groupe 4 au lieu des pays du groupe 3 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Les Membres ont été informés de la création d'une équipe spéciale au sein de l'UPU à ce sujet.

Russian Post a gentiment offert d'accueillir la prochaine réunion du Forum Rémunération à Saint-Petersbourg, en Russie. Celle-ci aura lieu les 26 et 27 juin 2019.



Pour en savoir plus sur le Forum Rémunération de PostEurop, veuillez contacter **Björn Arni** – E: [bjoern.arni@post.ch](mailto:bjoern.arni@post.ch)



## OPÉRATIONS

## RÉUNION CONJOINTE DES GROUPES DE TRAVAIL SUR LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES OPÉRATIONS



Cette année, la réunion sur la Qualité de service (QdS) et les Opérations était incluse dans une série d'événements à Tallinn. La semaine était extrêmement bien organisée, grâce à PostEurop et à Omniva, qui ont rassemblé avec succès dans un même lieu des centaines de délégués des postes et des orateurs compétents pour partager des informations et des expériences.

Le partage d'informations est un principe essentiel pour PostEurop. Le lancement de la réunion conjointe sur la QdS et les Opérations avec un bref rappel de la mission des groupes et des règles de conformité a été très apprécié. Un aperçu des décisions du Congrès extraordinaire de l'UPU a été donné.

La présentation de Polish Post sur le récapitulatif général sur l'introduction du service ECOMPRO de l'UPU et les changements pour les opérateurs historiques dans l'UE planifiés pour 2021 (annulation des seuils d'exemption à la TVA et introduction du système ICS2) a été à la fois utile et instructive. Ces changements à venir imposent aux opérateurs postaux situés en dehors de l'UE l'obligation générale de fournir des ITMATT, non seulement pour simplifier la déclaration en douane à destination, mais surtout pour l'enquête de sécurité. Ces questions feront certainement l'objet de nouvelles discussions à l'avenir dans l'ensemble de la communauté postale.

Les indicateurs de qualité de service et les plans d'action d'amélioration concernant les colis, les EMS, les lettres, les envois express et les envois recommandés ont été partagés et examinés. Les participants ont non seulement acquis une bonne perception du niveau général du service dans la région, mais ils ont également reçu un rappel sur les problèmes rencontrés par l'organisme postal de destination en raison du non-respect des règles de l'UPU à l'origine, ce qui a un impact à la fois sur la vitesse des procédures entrantes et sur le service de bout en bout fourni aux clients.

Quelques opérateurs ont partagé leurs expériences: Ukrposhta a présenté les résultats d'un plan d'action issu d'un examen effectué par l'UPU en 2017 sur une préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE), parallèlement à la mise en œuvre du programme d'informatisation des bureaux de poste en vue d'améliorer la capacité à fournir des données. Après la mise en œuvre des transmissions EMSEVT v3 et ITMATT, à la fin de 2018, plus de 4000 bureaux de poste ont été automatisés, ce qui a été très bénéfique pour la population des villes et des villages du pays. Les applications mobiles et les robots conversationnels (chat-bots) ont été introduits et ont donné des résultats impressionnants. En plus de ces améliorations, l'initiative de créer

une école d'exportation en ligne (E-Export School) était particulièrement intéressante pour aider les PME à accéder aux marchés étrangers, à vendre leurs produits à l'étranger et à stimuler leurs volumes d'exportations.

Une expérience très intéressante a également été partagée par Omniva, en collaboration avec la société estonienne Levira.com. Il s'agissait de détecter si et quand un envoi est posté dans une boîte aux lettres distante. Les capteurs installés dans les boîtes aux lettres transmettent un signal chaque fois qu'ils sont activés par l'insertion d'une lettre. Grâce à ce système, la collecte peut être optimisée en vidant cette boîte uniquement lorsque cela est nécessaire. De cette manière, en plus d'économiser du temps et des ressources, l'entreprise postale préserve mieux l'environnement. À cet égard, Omniva a également partagé les résultats du projet d'éco-conduite, lancé en 2018, visant à réduire les coûts de carburant et d'entretien, les accidents et les émissions de CO<sub>2</sub> grâce à l'installation d'appareils GPS dans chaque camionnette de messagerie, ce qui permet d'enregistrer les comportements de conduite par véhicule et par conducteur. La concurrence constructive est lancée; ceux qui ont le meilleur rendement sont reconnus et récompensés.

En conclusion, les participants ont apporté de nouvelles idées pouvant être appliquées à leur travail quotidien et à des projets plus importants dans nos organisations.

**Anna Lanfranco**  
Poste Italiane

Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Qualité de service de PostEurop, veuillez contacter **Marko Grden**  
- E: [marko.grden@fenikssped.si](mailto:marko.grden@fenikssped.si)

## OPÉRATIONS

### TRAVAILLER AVEC L'ÉQUIPE D'AUDIT DE PROCÉDÉS CHEZ AZERPOST



Du 29 octobre au 2 novembre cette année, j'ai eu l'occasion de participer à l'évaluation de la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) sur site chez Azerpost.

La mission était organisée dans le cadre du projet stratégique régional clé de l'UPU pour l'Europe et l'Asie centrale. Il convient de souligner que l'équipe d'experts invités a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe de spécialistes d'Azerpost. Toutes les questions posées au cours de l'évaluation ont été accompagnées de réponses exhaustives. L'équipe locale s'est montrée ouverte et prête pour un dialogue constructif. Lors des visites sur site, la qualité du service, les échanges EDI et les opérations de la chaîne d'approvisionnement ont été évalués. L'équipe d'experts s'est rendue dans diverses installations postales dans le but d'analyser les procédures opérationnelles, leur conformité aux normes et exigences, ainsi que de proposer des améliorations éventuelles. L'intérêt et la volonté de la direction d'Azerpost d'adopter des solutions innovantes pour le développement du

commerce électronique international via le réseau postal, la présence de personnel opérationnel dédié et expérimenté ainsi que la coopération active avec les entreprises et les autorités douanières dépassent toutes les attentes. Les efforts d'Azerpost pour la mise en œuvre des solutions informatiques du CTP de l'UPU dans le bureau d'échange (IPS, CDS, QCS, GMS, STORM, GCSS), parallèlement au système bancaire postal national Colvir, méritent d'être mentionnés. Pour finir, l'état d'avancement des réalisations de l'Azerbaïdjan dans sa feuille de route pour la préparation opérationnelle (pour le commerce électronique) a été mis à jour ou réévalué en ligne avec les résultats de la mission. Il a été recommandé de planifier un certain nombre d'activités supplémentaires en plus des actions correctives nécessaires.

L'attitude professionnelle et les connaissances de mes coéquipières Mme Maire Lodi (PostEurop) et

Mme Valentina Bilous (Ukrposhta), doivent également être mentionnées. Leur compréhension des processus opérationnels et informatiques est parfaite. Leurs suggestions sur la manière de mettre les opérations postales en conformité avec les exigences légales du pays hôte de la mission étaient d'une importance vitale. Elles ont partagé avec plaisir leurs connaissances et leurs expériences acquises dans d'autres pays pour qu'elles soient utilisées dans le pays évalué. L'expérience professionnelle acquise en tant que membre d'une telle équipe est inestimable.

**Natalia Piletskaya**  
**Responsable de la Production**  
**«Minskaya pochta», Belposhta**

Pour en savoir plus sur les audits et évaluations de procédés de PostEurop, veuillez contacter **Maire Lodi** –  
 E: [maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)



## OPÉRATIONS

## Forum Mobilité Verte



«Pensez autrement!» et «Et si demain votre flotte Euro 6 ne pouvait plus entrer en ville?» Voilà les titres de deux présentations qui ont d'une certaine manière joué un rôle clé dans le Forum sur la mobilité verte de PostEurop. L'événement de deux jours a eu lieu les 21 et 22 novembre 2018 à Bruxelles et au Tech Lane Ghent Science Park. L'objectif était de partager des connaissances sur les dernières technologies vertes et d'apprendre davantage sur les nouvelles façons de voir des utilisateurs, des fournisseurs actuels et des disrupteurs.

RENAULT et SAIC (Shanghai Automotive Group) nous ont confié leurs projets ambitieux pour 2021. Plan-Net Solar et SAP ont démontré à quel point l'énergie renouvelable, l'infrastructure de recharge intelligente et les solutions informatiques façonnent déjà, si elles sont combinées astucieusement, l'image de la mobilité électrique (eMob) - en permettant une recharge complète en moins de 15 minutes ou en développant de nouveaux modèles commerciaux, par exemple en combinant l'achat de véhicules électriques du groupe, l'approvisionnement en électricité et l'infrastructure de recharge intelligente. Omniva a présenté un exemple concret d'une utilisation de ses 1 000 véhicules permettant une réduction des coûts et une conduite plus écologique, simplement en se basant sur les données produites quotidiennement par sa flotte.

Même si les usages multiples qu'offrent les données sont secondaires pour la gestion du parc automobile des opérateurs postaux, la start-up allemande UZE Mobility quant à elle en fait son objet principal. Les fondateurs souhaitent que les véhicules commerciaux produisant peu d'émissions (VPE) affichent des publicités numériques géo-ciblées, collectent et combinent des données sur le trafic, les émissions et les conditions météorologiques à l'aide de boîtiers connectés et d'écrans d'affichage de UZE Mobility. En contrepartie, le leasing des VPE sera gratuit. En outre, la DG Move de la Commission européenne a prouvé que l'eMob est un marché dynamique. Les villes intelligentes sont l'avenir, et assurer la mobilité est essentiel. Toutes sortes de projets sont en cours et la CE estime le marché des solutions pour villes intelligentes

à près de 1 800 milliards d'euros en 2020. Il n'est donc pas étonnant que les jeunes pousses qui se lancent sur ce marché puissent facilement recueillir des fonds auprès des investisseurs. La journée s'est terminée par une visite de la station Air Liquide de recharge d'hydrogène à Zaventem.

La deuxième journée était consacrée aux technologies qui conduisent à une mobilité verte, ainsi qu'à un débat animé sur les solutions présentées. Un aperçu de la technologie des batteries, de l'avenir de différentes compositions chimiques et de la technologie de recharge rapide nous a été donné. La Chine à elle seule disposera de 4 millions de stations de recharge de différents types d'ici 2020. Le fournisseur d'AnPost pour les stations de recharge a déclaré que la flotte de la poste irlandaise sera 100% électrique d'ici 2021. Toyota, pour sa part, se tourne vers 30 000 berlines Mirai à hydrogène vendues par an d'ici 2020.

Le département de l'énergie électronique, des métaux, de la construction mécanique et des systèmes (EELab) de l'université de Gand a souligné les avantages des véhicules électriques ultralégers par rapport aux véhicules électriques habituels: les émissions de CO<sub>2</sub> pourraient être divisées par cinq. Mazaro, une société d'ingénierie automobile, a expliqué son système de transmission allégé avec deux engrenages de type planétaire spécialement conçus, ce qui augmente considérablement l'efficacité de la transmission. Ce qui a particulièrement marqué les auteurs de cet article: l'ingénieur en chef et fondateur a travaillé auparavant pour McLaren et Ferrari. Pour finir, nous avons tous apprécié les essais de conduite des divers véhicules de COLIBUS, GOUPIL, ADDAX, RENAULT et SAIC.

Après cet événement réussi, nous attendons déjà avec impatience le prochain FMV et GreenPost+ en 2019.

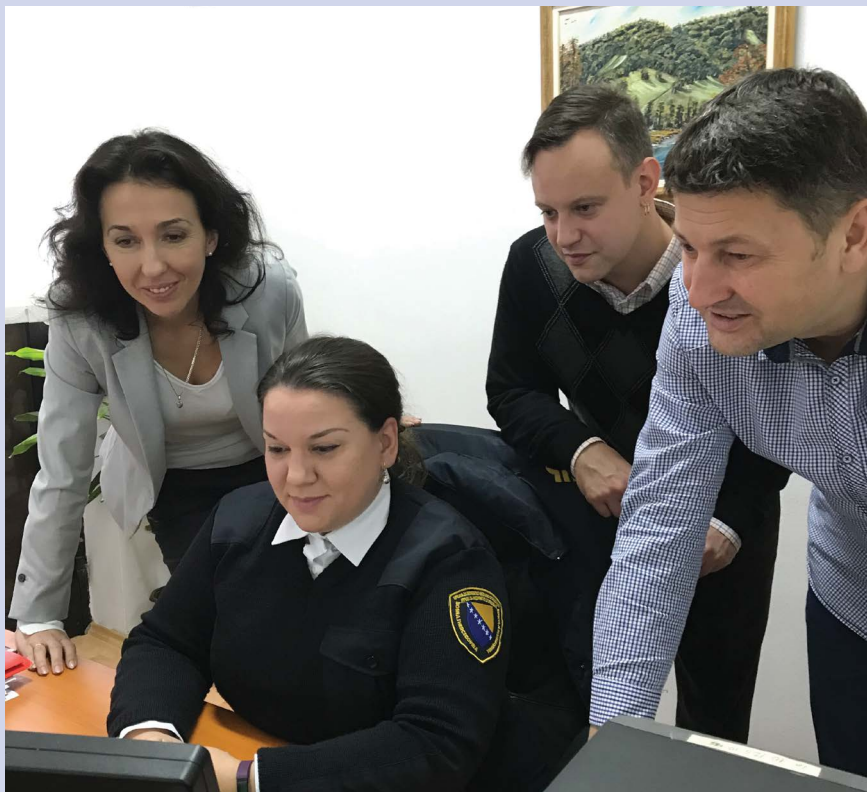
**Pour en savoir plus sur le Forum Mobilité Verte de PostEurop, veuillez contacter Sašo Turk –**  
E: [saso.turk@ps-logistika.si](mailto:saso.turk@ps-logistika.si)





OPÉRATIONS

POŠTE SRPSKE - PRÊTE POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE



Reconnaissant le commerce électronique comme l'un des principaux moteurs de la croissance future, Pošte Srpske a décidé en 2017 de rejoindre le projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) de l'UPU. La participation à ce projet a élargi les perspectives de l'entreprise et lui a permis de découvrir de nouvelles opportunités, non seulement en matière d'échange de courrier lié au commerce électronique transfrontière, mais également pour l'amélioration des opérations quotidiennes. Compte tenu de ce constat et des expériences positives des précédentes missions de PostEurop (audit des procédés en 2009 et évaluation des procédés en 2011), Pošte Srpske était heureuse d'accueillir Maire Lodi (PostEurop), Drazen Ladiš (Croatian Post) et Andrej Oreško

(Lituanie), experts du secteur postal internationalement reconnus, pour mener la mission consultative ORE à Pošte Srpske du 26 au 30 novembre 2018.

Outre les exigences opérationnelles de base qui étaient déjà en place à Pošte Srpske, la méthodologie ORE (feuille de route et plan d'action) est principalement axée sur la visibilité numérique et l'échange de données comme condition préalable essentielle à l'adaptation des opérations postales à des volumes croissants liés au commerce électronique et à une meilleure expérience client. L'offre d'une meilleure expérience client fait de l'opérateur postal un partenaire privilégié des commerçants en ligne, générant ainsi davantage de volumes liés au commerce électronique. De même que d'autres opérateurs

postaux, Pošte Srpske connaît déjà une augmentation des volumes des envois provenant du commerce électronique. Cela a commencé au niveau international (principalement en provenance de Chine), mais au cours des dernières années, de plus en plus d'entreprises nationales se sont lancées dans la vente en ligne. Dans ce contexte, l'équipe ORE de Pošte Srpske a eu de longues discussions lors de la préparation de cette mission ORE, principalement sur la manière de dépasser l'incapacité de l'entreprise à établir un échange de données informatisées (EDI) international avec d'autres opérateurs postaux. Telle est la structure administrative de l'État et de l'organisation du secteur postal en Bosnie-Herzégovine.

Néanmoins, Pošte Srpske reste concentrée sur ses faiblesses et ses solutions mises en place pour soutenir le commerce électronique. L'équipe ORE de l'UPU a donné à Pošte Srpske plusieurs retours positifs quant à ses solutions et procédures opérationnelles. En effet, Pošte Srpske a développé sa propre plateforme de commerce électronique destinée à offrir une présence en ligne aux commerçants et générer ainsi davantage d'envois provenant du commerce électronique livrés par Pošte Srpske. La plateforme est actuellement en phase de test et sera opérationnelle début 2019. Parallèlement, Pošte Srpske a développé quelques solutions informatiques offrant davantage d'informations de suivi et, par conséquent, une meilleure visibilité pour les clients. Il convient également de mentionner notre participation à la mesure du Système de contrôle mondial (SCM) de l'UPU, à l'utilisation du Global Customer Service System (GCSS) pour les demandes, au système de mesure de la qualité au niveau national et aux applications fournissant des rapports

opérationnels quotidiennement, à la gestion de la conformité client et à l'échange électronique des notes de vérification entre bureaux de poste et centres de tri, sans oublier l'échange de données de livraison avec les deux autres opérateurs désignés en Bosnie-Herzégovine (BH Pošta Sarajevo et HP Mostar).

Pendant la mission de cinq jours, l'équipe ORE de l'UPU a visité les installations nationales et internationales de Pošte Srpske, notamment leur bureau d'échange, le centre de tri principal de Banja Luka, un bureau de douane postal, ainsi que des bureaux de poste pour envois et livraisons. Une réunion avec les autorités douanières était également prévue. Ce fut l'une des réunions les plus remarquables, tant les agents des douanes ont fait preuve d'un niveau élevé d'engagement et de compréhension des procédures et réglementations postales. Les employés de Pošte Srpske ont vraiment apprécié l'approche spontanée et conviviale de nos collègues des services postaux lors de la mission et des visites dans nos bâtiments.

Cette approche décontractée a créé une atmosphère de travail conviviale qui a encouragé l'équipe de Pošte Srpske à faire de son mieux et à contribuer à l'objectif commun.

Les conclusions de la mission indiquent que Pošte Srpske a déjà développé une base solide pour une croissance future du commerce électronique. Toutefois, beaucoup d'améliorations restent encore à faire, notamment en ce qui concerne les échanges EDI internationaux et les échanges de données avec les deux autres opérateurs désignés en Bosnie-Herzégovine. De nouvelles mesures d'amélioration devraient être introduites dans «Brza pošta» (service de courrier express national) en tant que service clé pour la croissance future des volumes de commerce électronique, en garantissant plus d'espace dans les installations opérationnelles et en introduisant davantage d'options de livraison et de solutions de retour facile. L'extension d'une infrastructure RFID est également fortement recommandée, étant donné que les nouveaux

équipements RFID dans les centres de tri et les bureaux de livraison augmenteraient considérablement la capacité de Pošte Srpske à identifier les points faibles des opérations quotidiennes et à prendre des mesures correctives en temps opportun. Les solutions informatiques prenant en charge les procédures opérationnelles doivent être mises à niveau ou renouvelées, pour permettre à Pošte Srpske de saisir et de transférer les données de douane et d'adresse en temps réel. Toutes ces mesures devraient aboutir à une meilleure expérience client, ce qui est probablement le point le plus important pour le commerce électronique.

Pour Pošte Srpske, la mission ORE a été une occasion extraordinaire de partager des idées et des connaissances avec les principaux experts du secteur postal et de profiter de leurs idées, de leur expérience et de leurs précieuses propositions pour des activités futures. Pošte Srpske est très reconnaissante du partage de leur expertise. Une fois encore, le secteur postal a fait preuve d'une grande coopération. La volonté de partager et de s'entraider rend l'opérateur postal compétitif et ancré dans ère numérique actuelle et nous offre à tous des perspectives d'avenir prometteuses.



**Darko Tutnjevic**  
Responsable Domestic Operations  
Poste Srpske, Banja Luka

Pour en savoir plus sur les audits et évaluations de procédés de PostEurop, veuillez contacter **Maire Lodi** –  
E: [maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)

## OPÉRATIONS

### AVANTAGES DE L'ATELIER IPS



Le dixième atelier IPS a eu lieu cette année, co-organisé avec beaucoup de professionnalisme par PostEurop et le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU.

La réunion concernait les Membres de PostEurop qui utilisent le système postal international (IPS).

Au fil des ans, les ateliers ont enrichi les connaissances des participants sur des sujets directement liés aux opérations internationales et aux problèmes techniques. Des représentants du CTP leur ont transmis une expertise, permettant un échange direct d'expériences entre opérateurs postaux et un soutien mutuel dans l'élaboration de meilleures pratiques.

Nos connaissances existantes des solutions informatiques et opérationnelles dans le domaine de la fourniture de services postaux ont été enrichies par les présentations, les discussions et les échanges de connaissances et d'exemples avec



d'autres opérateurs concernant les nouvelles solutions dans des projets postaux difficiles liés, entre autres, au domaine douanier postal (notamment : échange de messages ITMATT, mise en œuvre d'EAD postales - de flux de données de courrier pour l'ICS2, échange de messages des douanes CUSITM, CUSRSP et CDS, nouvelle version d'IPS et d'IPS Cloud, Securex).

La possibilité de parler de vive voix avec le Centre de technologies postales (le développeur du système IPS/CDS) à propos des nouvelles solutions et fonctionnalités informatiques utilisées dans les nouvelles versions d'IPS constituait sans aucun doute une valeur ajoutée.

En tant que participante à tous les ateliers à ce jour, je tiens à remercier cordialement PostEurop et le CTP, à les féliciter pour l'excellente organisation, l'ambiance et le niveau de ces réunions, et à leur souhaiter de futurs ateliers aussi utiles et fructueux.

**Iwona Majcherek**  
**Responsable des produits**  
**Département Stratégie,**  
**Développement et Affaires**  
**internationales Poczta Polska S.A.**





## OPÉRATIONS

## 20 ans d'excellence de l'EMS, ça se fête !

La Coopérative EMS célèbre son 20<sup>e</sup> anniversaire en 2019. Le moment de la création de la Coopérative EMS a été bien choisi étant donné que les améliorations du service EMS correspondaient parfaitement aux demandes des clients dues au développement rapide du commerce électronique dans le monde.

Au cours des 20 dernières années, les 181 membres de la Coopérative EMS ont travaillé ensemble pour faire en sorte que le service EMS soit en mesure de répondre aux besoins des acheteurs en ligne internationaux. L'EMS est une solution de livraison transfrontière importante et la croissance récente du réseau EMS montre que le service postal rapide est déjà prêt pour le marché du commerce électronique.

L'Europe est une région importante dans l'histoire de l'EMS et à ce jour, 50 opérateurs européens ont manifesté leur engagement envers ce service en étant membres de la Coopérative EMS. La Coopérative apprécie ses relations de travail étroites développées avec PostEurop au fil des ans. Au cours des trois dernières années, la Coopérative EMS a participé activement aux Groupes de Travail Qualité de service et Opérations de PostEurop et a partagé les meilleures pratiques EMS pour améliorer la qualité de service.

Les projets de la Coopérative EMS se sont concentrés sur l'amélioration de la visibilité de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, du dépôt/de la collecte d'un envoi à la livraison finale. Le Coordonnateur régional de l'EMS pour l'Europe, Mme Carmen Bernardino, a présenté lors d'ateliers de PostEurop une série d'exposés très bien reçus sur la performance de bout en bout, et en particulier l'exportation, le transport et la distribution. Un mouvement s'est en outre amorcé pour améliorer le dédouanement, grâce au développement de l'étiquette CN 23 EMS et aux travaux sur la conformité

douanière et l'extension des évaluations, notamment du temps passé en douane et de l'échantillonnage douanier.

Dans un marché concurrentiel, l'EMS doit continuer à répondre aux attentes des clients en matière de visibilité accrue. C'est pourquoi la Coopérative EMS dirige la mise en œuvre de la norme EMSEVT v3 dans le monde entier. La norme EMSEVT v3 fournit des événements de suivi supplémentaires et élargit les éléments de données pour mieux représenter les besoins commerciaux et les procédures opérationnelles d'aujourd'hui. Les messages EDI EMSEVT v3 ont été rendus obligatoires pour l'EMS en 2016 et la Coopérative EMS a partagé avec PostEurop ses travaux sur l'élaboration de rapports sur le respect de la conformité d'EMSEVT v3, notamment les différences entre EMSEVT v1 et v3, les événements obligatoires, les données et les éléments obligatoires. Comme toujours, la Coopérative EMS met l'accent sur la collaboration et la mise en valeur des meilleures pratiques et des études de cas permettant aux opérateurs européens d'améliorer leurs procédures opérationnelles et leur visibilité pour leurs clients.

Une célébration du 20<sup>e</sup> anniversaire de la Coopérative EMS aura lieu lors de l'Assemblée générale de la Coopérative EMS les 28 et 29 mars 2019 à Berne (Suisse), pour marquer cette étape importante. Même si nous allons réfléchir à la valeur de la Coopérative EMS au cours des 20 dernières années, nous nous concentrons davantage sur l'avenir et PostEurop peut compter sur une collaboration continue avec la Coopérative EMS pour améliorer la qualité du service EMS. L'objectif doit être de répondre aux besoins en constante évolution des clients en Europe et dans le reste du monde en continuant à fournir l'excellence du service mondial EMS, de nouvelles fonctionnalités innovantes et de la rentabilité.

**Web:** [www.ems.post/en](http://www.ems.post/en)



MARKET

## Les campagnes Keep Me Posted des quatre coins du monde réunies à Londres

En novembre dernier, sept campagnes pour les droits des citoyens et cinq campagnes futures étaient représentées lors de la journée pour les participants à la campagne Keep Me Posted (KMP) organisée par Keep Me Posted EU et accueillie par Royal Mail.

Cette troisième journée pour les participants s'est déroulée au siège de Royal Mail à Londres. Outre les cinq campagnes européennes présentes (Royaume-Uni, Espagne, Slovénie, Allemagne et UE), les militants ont souhaité la bienvenue à Kellie Northwood et à Phil Riebel, représentant respectivement les campagnes australienne et nord-américaine. Toutes les campagnes ont partagé les nouvelles récentes sur les défis et les réussites actuels.

Le projet le plus récent de la campagne espagnole Yo decido como recibo s'intitule Fucifactoria; il s'agit d'une plateforme d'aide à la gestion des réclamations ou plaintes de consommateurs, comportant une page d'accueil et un centre d'appels, générant des plaintes officielles et des inspections. Globalement, ses activités au cours des quatre dernières années ont permis de mettre un frein au déclin des volumes de courrier en Espagne.

Au Royaume-Uni, dix entreprises de plus allaient recevoir une marque de reconnaissance pour avoir respecté le droit des consommateurs de choisir. La campagne KMP slovène (Poslji mi pismo) plaide actuellement en faveur de modifications de la loi slovène sur la protection des consommateurs et la campagne européenne est en train de préparer les prochaines élections au Parlement européen. En Allemagne, les militants ont obtenu le soutien de Ver.di (le plus grand syndicat allemand), de la fédération des opérateurs postaux privés et des négociants allemands de papier.

KMP Australia a donné un aperçu de l'éventail impressionnant d'actions entreprises depuis son lancement en avril 2016. La campagne KMP Australia compte 7 000 supporters et a été largement couverte par les médias, avec plus de 120 articles, blogs et émissions de radio. En octobre 2018, le groupe a célébré son plus grand succès: l'interdiction des frais de facturation papier grâce à l'approbation d'une législation relative à la protection des consommateurs si les entreprises ne renoncent pas à de tels frais au cours des douze prochains mois.

Le Canada et les États-Unis lanceront Keep Me Posted North America à la fin du mois de novembre; leur principal objectif sera de sensibiliser et faire changer les entreprises qui ne laissent pas le choix au consommateur et facturent des frais pour les options papier. Depuis mars, ils ont préparé la plateforme de communication et le matériel de marketing, et ils ont également levé des fonds pour lancer la campagne.

Des représentants d'Afrique du Sud, du Brésil, de France et du Portugal, désireux également d'organiser dès que possible des campagnes de défense des droits des citoyens dans leur pays, ont assisté à la réunion pour tirer les enseignements des expériences des campagnes existantes.

Au cours de cette réunion très inspirante, le souhait de davantage de communication et de coopération entre les campagnes a été formulé et le souhait d'un rassemblement annuel des militants a été confirmé.

Pour en savoir plus sur la campagne européenne et les campagnes nationales Keep Me Posted, veuillez contacter **Cynthia Wee** - E: [cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)



**THE CITIZEN'S  
RIGHT TO CHOOSE**

MARKET

## Timbres EUROPA - Le projet Bird donne vie aux oiseaux nationaux

Le thème des timbres EUROPA pour l'année 2019 est «les Oiseaux nationaux». Les préparatifs vont bon train. De superbes timbres EUROPA ont été entraperçus dans les communications de l'administration postale et PostEurop attend déjà les candidatures avant le 31 mars 2019.

La nouveauté de cette année, c'est le «projet Bird» innovant présenté à toutes les administrations postales participantes. Le Groupe de Travail Timbres et Philatélie a lancé l'an dernier le «projet Bird» mené par Studio Excello en coopération avec PostNL.

L'application mobile Cee, facile à utiliser, est fondée sur la reconnaissance d'images et permet aux collectionneurs et aux groupes d'intérêt de scanner l'image sur le timbre pour écouter le chant unique de l'oiseau. En un mot, les timbres prennent vie, tout simplement!

Depuis son lancement, le groupe de travail a confirmé la participation de 24 Membres et opérateurs désignés au projet Bird de 2019! Les pays participants sont les Açores, la Belgique, la Bosnie Herzégovine, la Croatie, l'Estonie, les Îles Féroé, l'Allemagne, Gibraltar, la Grèce, le Groenland, Guernesey, l'Irlande, l'Islande, l'Île de Man, Jersey, le Luxembourg, Madère, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Slovénie, l'Espagne et la Suisse.

En raison des demandes d'adhésion au projet, le groupe de travail a prolongé la date de participation jusqu'au 15 avril 2019!

Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Timbres et Philatélie et le projet Bird 2019, veuillez contacter **Agnieszka Trzaskowska** -  
E: [agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl](mailto:agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl)





ESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

## Promouvoir le dialogue social dans le secteur postal dans une Europe élargie

En décembre, le Comité européen de dialogue social pour le secteur postal (CDS) a organisé la Conférence finale du projet «Promotion du dialogue social dans le secteur postal dans une Europe élargie», financé par la Commission européenne. Cette réunion a conclu deux années de travail et trois séminaires internationaux tenus à Prague (2017), à Vilnius et à Athènes (2018). Le projet du CDS visait à la fois à diffuser les connaissances du Comité et de ses activités auprès des partenaires sociaux du secteur postal européen et à analyser l'impact de la numérisation sur les programmes de formation et de recyclage des employés. La conférence finale a rassemblé environ 70 experts issus d'entreprises et de syndicats. Il est également intéressant de noter que pour la première fois, des experts provenant de pays candidats à l'adhésion à l'UE, comme l'Albanie et la Serbie, ont participé aux activités du CDS.

La conférence finale a été ouverte par M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, et Mme Cornelia Broos, Directrice d'UNI Post & Logistics. L'événement était divisé en deux sessions thématiques. La première était consacrée au dialogue social, et la seconde à l'avenir du travail et à l'impact de la numérisation sur les programmes de formation et de

recyclage des employés. Des experts issus des entreprises et des syndicats ainsi que des consultants externes ont pris part aux deux sessions. La Commission européenne a contribué au séminaire en présentant un exposé sur le rôle et l'importance du dialogue social européen, donné par Mme Sylvie Finné (DG EMPL), et un exposé sur la numérisation et l'avenir du travail, par M. Andrea Glorioso (DG CNECT). Un débat de grande qualité a caractérisé les deux sessions, riches en questions et expériences partagées entre les participants.

Après le succès du projet «Promotion du dialogue social», le groupe de travail «Formation, santé et sécurité» du CDS a décidé de poursuivre en 2019 ses travaux sur l'impact de la numérisation sur les programmes et les outils de formation, en accordant une attention particulière aux compétences numériques propres au secteur.

Pour en savoir plus sur le groupe de travail sur la santé et la sécurité du Comité de dialogue social, veuillez contacter **Barbaro Francesco Costa** - E: [Barbarof.costa@posteitaliane.it](mailto:Barbarof.costa@posteitaliane.it)



## PROJETS EUROPÉENS

# Programme Erasmus + - Projet INNOV'AGE

La deuxième réunion transnationale et événement multiplicateur pour le projet INNOV'AGE, «Partenariat stratégique pour la formation à la gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal», a eu lieu du 6 au 9 novembre 2018 à Rome, en Italie, avec l'aimable accueil de Poste Italiane. Ce fut une occasion importante pour les membres du partenariat de discuter de l'état d'avancement du projet et des activités de suivi à mettre en œuvre. Le consortium du projet et les parties prenantes externes ont participé activement aux tables rondes pour approfondir et débattre des questions intergénérationnelles au sein du secteur postal, ainsi que la gestion efficace des âges.

*«La gestion des âges est au cœur du problème et la coexistence des générations plus jeunes et plus âgées est nécessaire pour suivre le processus de transformation du secteur postal. La compréhension des besoins de chaque groupe apportera une valeur ajoutée et la logique doit être inclusive.»*

**M. Andrea Voltolin, Responsable de l'organisation du travail, Poste Italiane**

L'événement multiplicateur avait un double objectif. D'une part, il s'agissait de partager les progrès réalisés et, d'autre part, de communiquer et diffuser à grande échelle au public les résultats obtenus au stade actuel du projet. Les discussions sur le modèle de formation visant à valoriser les équipes intergénérationnelles afin de renforcer l'efficacité des entreprises ont également constitué un moment clé lors de l'événement. La réunion de Rome a permis aux partenaires de consolider leurs compétences en matière de travail en équipe et leur esprit d'équipe, et ce grâce à des groupes qui ont filmé des études de cas de façon à améliorer leurs connaissances mutuelles.

Le projet INNOV'AGE a pour objectif global de gérer la mixité intergénérationnelle dans le secteur postal par le biais de la création d'un modèle de formation innovant capable de mélanger les générations les plus jeunes et les plus âgées. Ce «prototype» renforcera les entreprises postales et leur capacité à réagir face aux évolutions permanentes du secteur. L'outil sera également proposé à d'autres secteurs en Europe.

Les réunions transnationales et les événements multiplicateurs ont attiré des participants de haut niveau, comme M. Fabio Camerano, Responsable de l'organisation et du développement chez Poste Italiane. Les partenaires ont présenté avec enthousiasme les différents éléments des projets au grand public. Cet événement a également été une bonne opportunité pour la diffusion interne et externe des résultats du projet, qui cible non seulement les opérateurs postaux au niveau transnational,

mais également d'autres organisations, syndicats, partenaires sociaux et organismes gouvernementaux. Au cours de l'événement multiplicateur, les parties prenantes externes ont contribué à la définition du problème de la gestion des âges et ses solutions possibles.

*«Le processus d'aptitude au travail doit être considéré comme un soutien à l'employabilité. La gestion de la diversité et les besoins individuels devraient être au cœur des politiques publiques.»*

**Mme Maria Luisa Aversa, INAPP  
(Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche)**

L'événement multiplicateur était donc également l'occasion pour le partenariat constitué de La Poste, Hellenic Post, KEK-ELTA, Cyprus Post, Posta Romana, PostEurop, Poste Italiane, Bulgarian Post, Université de Bordeaux et InoSalus de manifester la valeur intrinsèque à l'Europe, promue par Erasmus +, qu'est le partage des meilleures pratiques. Au fil des ans, ce programme a contribué à définir et à sensibiliser aux problèmes qui doivent être résolus au moyen d'une approche transnationale concrète en Europe.

Pour en savoir plus sur le projet INNOV'AGE du programme ERAMUS+, veuillez contacter **Antonino Scribellito** -  
E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)



**Healthy  
Workplaces  
for All Ages**

European Agency  
for Safety and Health  
at Work



PROJETS EUROPÉENS

## Programme Erasmus + : soutien de la réforme des politiques par le biais de NEWPOST

Projet de modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences

Le projet «NEWPOST: modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences» avec le programme Erasmus + a été lancé dans le cadre des activités de responsabilité sociale des entreprises (CARSE) de PostEurop et financé par le Groupe de Travail Formation de la Commission européenne. La candidature du projet a récemment été approuvée par la Commission européenne.

Le projet NEWPOST relève de l'appel de l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) intitulé «KA3: qualifications communes dans l'enseignement et la formation professionnels», en réponse à l'environnement de travail en constante évolution dans le secteur postal à travers l'UE.

La réunion de lancement s'est déroulée les 20 et 21 novembre 2018 à Athènes, en Grèce. Le nouveau partenariat, composé de onze partenaires, est dirigé par AKMI (coordinateur de projet), un institut d'enseignement et de formation professionnels.

Au cours de la réunion de lancement, chaque partenaire du consortium du projet a présenté son entreprise et a partagé ses connaissances et son expérience liées aux projets financés par l'UE. La réunion constituait également l'occasion pour chaque entreprise partenaire de présenter sa contribution au succès de projet. Le programme Erasmus + facilite l'identification des problèmes qui se posent dans le secteur postal, tout en contribuant à mettre au point de solutions efficaces. Ce programme contribue également à renforcer les liens de coopération entre les personnes, les entreprises, les institutions et les organisations à travers l'UE, dans différents domaines.

Le projet NEWPOST vise à élaborer de nouveaux programmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP) à mettre en œuvre dans le secteur postal, afin de remédier à l'inadéquation croissante des compétences liée à l'utilisation actuelle des nouvelles technologies. La mise en œuvre conjointe de l'EFP vise à renforcer l'interopérabilité des opérateurs postaux. L'objectif est également de simplifier la création d'un cadre opérationnel commun dans le secteur postal, en identifiant les besoins du marché du travail, en offrant une reconnaissance des programmes et en évitant la fragmentation. Pour réagir aux changements de l'environnement des affaires postales, le projet NEWPOST prévoit une méthode d'apprentissage en situation de travail dans laquelle les compétences non techniques (soft skills) et les aptitudes en TIC seront renforcées.

Lors de la session de gestion de projet, les participants se sont engagés à coopérer efficacement pour la réalisation des activités du projet. PostEurop jouera un rôle de premier plan dans la communication et la diffusion des résultats des projets, étant donné sa position fondamentale dans le réseau des opérateurs postaux. L'objectif est d'atteindre le plus grand nombre possible de parties prenantes pour contribuer à la croissance et à l'amélioration globales de l'environnement des affaires postales. NEWPOST établira un partenariat solide entre les participants dans le but clair de proposer une nouvelle approche en ce qui concerne les compétences nécessaires au secteur postal, un secteur économique dynamique.

Pour en savoir plus le projet NEWPOST du Programme ERAMUS+, veuillez contacter Antonino Scribellito - E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)





PROJETS EUROPÉENS

# Groupe RADAR: Réactivité, Agilité, Décision, Adaptabilité, Résultat

Tous les participants ont activement pris part à la réunion du groupe RADAR qui s'est tenue le 2 octobre 2018 à Tbilissi, en Géorgie. M. Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop, qui a également participé à la réunion, a défini le groupe RADAR comme un petit laboratoire très intéressant et important au sein du grand groupe de Membres de l'Association.

*«RADAR est un groupe de petits pays présentant des caractéristiques particulières. Il constitue un exemple d'activité et d'engagement du point de vue stratégique pour tous les grands Membres de PostEurop. Une valeur ajoutée pour les Membres de l'Association.»*

**M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop**

M. Jean-Luc Delcroix, président du groupe RADAR, a déclaré que le groupe couvrait une grande variété de domaines spécifiques concernant le secteur postal et que le groupe de travail avait obtenu un résultat important: réactivité élevée, flexibilité, prise de décision, adaptabilité pour un résultat optimal. Le groupe RADAR est un centre expérimental pour les petits pays. Ces pays ont la responsabilité, tout comme les plus grands, de fournir des services ou des produits de qualité à la société. Dans ce contexte, RADAR couvre également des aspects de responsabilité économique et sociale. En raison de leur taille, de leurs ressources limitées et des canaux de décision souvent plus courts que dans les grandes entités, ils ont en effet vocation à devenir un groupe de réflexion opérationnelle combinant efficacité économique et sociale.

Trois objectifs du groupe RADAR ont été soulignés :

1. Fournir aux Membres des petits pays une plateforme d'échange de connaissances et de meilleures pratiques ;
2. Agir comme un centre d'expérimentation pour tester et innover dans le secteur postal ;
3. Promouvoir les activités et l'innovation des pays membres du groupe RADAR, et plus largement, celles de PostEurop.

*«Le groupe RADAR est un groupe "auto-construit" et les membres s'entraident pour former une "communauté d'assistance mutuelle". Il est important de continuer à partager les idées communes pouvant être mises en œuvre pour favoriser la croissance et l'innovation.»*

**Mme Valérie Ballouhey-Dauphin, vice-présidente du groupe RADAR**

Le groupe RADAR est actuellement composé de 13 Membres de PostEurop (Åland, Chypre, Jersey, Guernesey, Île de Man, Islande, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Saint-Marin et le Vatican). En outre, les observateurs, qui peuvent jouer un rôle essentiel dans le développement futur du groupe, sont les bienvenus.

Pour en savoir plus sur les activités et projets du groupe RADAR, veuillez contacter **Antonino Scribellito** - E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)



EUROPEAN PROJECTS

# Projet COG\_LO : Opérations Logistiques COGnitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc

L'atelier à l'intention des utilisateurs du Projet COG\_LO a eu lieu les 25 et 26 septembre 2018, à Athènes, en Grèce. L'un des objectifs était de discuter de l'état d'avancement général de la définition du dossier et de l'analyse de la portée, ainsi que des projets pilotes et des cas d'utilisation.

COG\_LO fournit à la fois des outils et de nouveaux concepts de modèle commercial qui faciliteront l'optimisation des coûts et les indicateurs clés de performance (KPI) qualitatifs. En outre, le projet permettra aux opérateurs logistiques, aux détaillants et aux autres parties prenantes de collaborer plus efficacement afin de fournir le maximum d'avantages et de qualité pour les livraisons aux consommateurs finaux.

Au cours de la réunion, l'importance de la communication et de la diffusion du projet et de ses résultats a été soulignée, dans le cadre de son évolution. Le programme d'orientation H2020 de la Commission européenne sur les réseaux sociaux pour les projets de R&I financés par l'UE a souligné que ses réalisations et ses résultats doivent toucher un large public. La présence du projet COG\_LO sur les réseaux sociaux revêt une grande importance. À cet égard, une page Facebook et un compte Twitter dédiés à COG\_LO ont été créés et publient régulièrement des mises à jour sur le projet. De plus, sur le site Web de PostEurop, une page consacrée au projet est créée pour élargir sa visibilité.

Pour en savoir plus sur le projet COG\_LO, veuillez contacter **Antonino Scribellito** - E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

## EUROPEAN PROJECTS

# Projet du CDS : «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030»

Le deuxième atelier du projet de Recherche sur les tendances dans le secteur postal à l'horizon 2030 a eu lieu les 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2018 à Bonn, en Allemagne. L'atelier a réuni plus de 40 participants et a été animé par une équipe d'experts. La réunion a débuté par une visite très intéressante du centre d'innovation de Deutsche Post DHL.

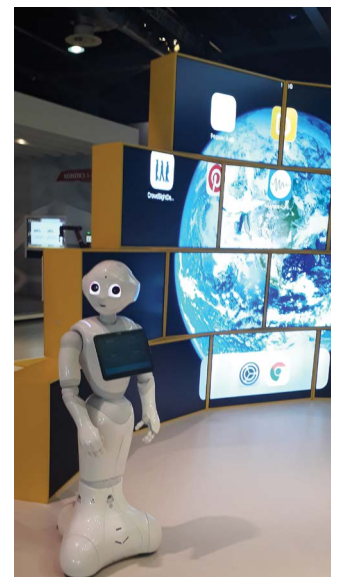
L'atelier, axé sur «les objectifs de l'avenir», a été animé par une équipe d'experts de la société de conseil Z\_Punkt, enrichie de différents discours prononcés par des experts externes. Au cours de l'atelier, les participants ont été invités à partager leur riche expérience dans le secteur et leurs connaissances pour permettre une discussion active au sujet de différentes prévisions des facteurs clés définis.

En raison de son importance dans la société et du nombre de ses employés, le secteur postal est particulièrement touché par les évolutions de l'environnement et du contexte au sens large. L'objectif est donc d'anticiper les principales tendances

attendues et de comprendre à quoi le secteur postal de demain pourrait potentiellement ressembler. Il est important de prendre en considération un avenir à moyen terme pour que les participants puissent dépasser la situation actuelle.

Le projet «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030» vise à lancer un exercice innovant de réflexion et de recherche entre les partenaires sociaux européens. Conformément à la méthode prospective, l'objectif est d'élaborer 3 à 5 scénarios sur l'avenir du secteur postal, en particulier d'un point de vue social. Au cours du projet, l'objectif est d'établir un cadre clair pour suivre chaque étape de la réflexion menant aux scénarios et conclusions finaux.

Pour en savoir plus sur le projet «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030» du CDS, veuillez contacter **Antonino Scribellito** -  
E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE



EUROPEAN PROJECTS

# Projets du Programme de Voisinage de l'UPU-PostEurop

Conformément au Plan de développement régional de l'UPU pour les pays d'Europe et d'Asie centrale pour 2017-2020, le Bureau international (BI) de l'UPU met en œuvre un projet régional clé sur la préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE). L'objectif principal du projet est de permettre aux opérateurs désignés (OD) des pays de la région, y compris ceux de l'Europe du Sud-Est, la Géorgie et l'Ukraine, de moderniser leurs procédures opérationnelles et d'utiliser tous les outils informatiques normalisés et les systèmes de bout en bout disponibles pour mettre en place des solutions opérationnelles répondant aux besoins du commerce électronique. Le projet est organisé en étroite coopération avec PostEurop.

En vue de rendre compte des progrès et des résultats obtenus par les opérateurs désignés dans la mise en œuvre des activités incluses dans le plan de travail du projet, l'IB a organisé un atelier de formation sur le système de gestion de la certification de l'UPU, le système de contrôle mondial (SCM), le système de contrôle de la qualité (QCS) et les données électroniques préalables (EAD). Cet atelier s'est déroulé du 6 au 8 novembre 2018 au siège de l'UPU à Berne, en Suisse.

Destiné aux responsables de projets de pays ORE et aux experts des domaines des échanges de données informatisées (EDI) et des opérations, ses objectifs étaient les suivants:

- Former les participants au système de gestion de la certification de l'UPU;
- Présenter le SCM de l'UPU;
- Former les participants au contrôle de la qualité du transport postal à l'aide des rapports disponibles et des outils en ligne;
- Présenter les échanges d'EAD aux opérateurs désignés et les y former.

L'atelier était consacré à l'examen des progrès réalisés par les pays dans la préparation de leurs plans d'action et de leurs feuilles de route au niveau national pour l'ORE.

En outre, dans le cadre du Programme de Voisinage de PostEurop et du plan de développement régional 2017-2020 de l'UPU pour la région Europe et Asie centrale - «Projet régional stratégique clé pour les pays d'Europe et de la CEI - Préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)», plusieurs autres réunions-ateliers pour les Projets de l'UPU et de PostEurop ont été organisés au cours des derniers mois.

- Projet stratégique clé UPU-PostEurop sur la «préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)» - Mission de consultation sur place - Évaluation de la préparation opérationnelle pour le commerce électronique des bureaux d'échange, à Bakou (Azerbaïdjan) - «Azerpost» du 27 octobre au 3 novembre 2018.
- Projet stratégique clé UPU-PostEurop sur la «préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)» - Mission de consultation sur place - Évaluation de la préparation opérationnelle des bureaux d'échange pour le commerce électronique, à Poste Srpske, Banja Luka (Bosnie-Herzégovine), du 26 au 30 novembre 2018.

Pour en savoir plus sur les projets du Programme de Voisinage de l'UPU-PostEurop, veuillez contacter **Antonino Scribellito** - E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)





VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

Pour toute remarque/contribution relative à cette publication,  
veuillez vous adresser à :

[communications@posteurop.org](mailto:communications@posteurop.org)

Rédigé, édité et produit par :

[PostEurop A.I.S.B.L. - Boulevard Brand Whitlock 114, B-1200 Bruxelles - Belgique](#)



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design : double-id.com

### SOUSCRIPTIONS SUR:

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

### ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

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

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