

PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec le secteur postal

ÉTÉ - AUTOMNE 2018



DANS CE NUMÉRO

- La poste géorgienne – Toutes voiles dehors ! (p. 5)
- La CE a adopté les nouvelles règles TVA dans le cadre du commerce électronique (p. 7)
- Une nouvelle perspective pour le Forum philatélique (p. 16)

CONTENU

- 03 ÉDITORIAL**
- 04 ÉVÉNEMENTS**
- 05 L'ASSOCIATION**
- Exclusif : La poste géorgienne - Toutes voiles dehors !
- 07 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES**
- La Commission européenne a adopté les nouvelles règles TVA dans le cadre du commerce électronique
- 09 OPÉRATIONS**
- Forum Rémunération à Dublin
 - Makedonska Posta soutient le principe de la qualité de service
 - Séminaire et réunion du Forum Réseau des bureaux de poste à Prague
 - Évaluation de la préparation de BH Posta pour le commerce électronique : c'est parti !
 - Perspectives de BH Pošta Sarajevo
 - Comment une communauté d'amateurs de cartes postales peut offrir un aperçu du réseau postal
- 16 MARCHÉ**
- Une nouvelle perspective pour le Forum philatélique -Évolutions dans le domaine des Timbres et de la Philatélie !
 - Concours de timbres EUROPA 2018
 - Protéger notre patrimoine culturel (et nos revenus) grâce aux timbres EUROPA
- 20 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES**
- Succès de la promotion du dialogue social dans une Europe élargie
- 22 MEILLEURES PRATIQUES – EUROPE ÉLARGIE**
- Séminaire de formation sur les questions de transport et de sécurité postale dans le cadre de la préparation opérationnelle pour le commerce électronique, à Moscou
 - Séminaire consacré à l'amélioration de la qualité de service de l'EMS
- 24 SÉCURITÉ ET PROCÉDURES DOUANIÈRES**
- Groupe de Travail Procédures douanières de PostEurop - Réunion de juin
 - Modernisation de la TVA et modifications dans les procédures douanières - Êtes-vous réellement prêts ?
- 25 COMMUNICATIONS**
- PostEurop et Omniva enfourchent leur vélo pour sensibiliser à la sécurité routière
- 26 PROJETS EUROPÉENS**
- Projet COG_LO (Opérations Logistiques COGNitives via des réseaux de collaboration sécurisés, dynamiques et ad hoc)
 - Programme Erasmus+ : Partenariat stratégique pour la formation en gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal - Projet INNOV'AGE
 - Groupe RADAR (Réactivité - Agilité - Décision - Adaptabilité - Résultat)
 - 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 : Georgian Post – 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

ÉDITORIAL



Chers Membres,
Chers Collègues,

L'année 2018 revêt une importance particulière pour PostEurop : c'est notre 25^e anniversaire. Si nous jetons un œil à l'histoire de l'Association, nous constaterons qu'elle a parcouru un long chemin. Elle est aujourd'hui constituée d'un solide réseau d'experts postaux qui contribuent sans relâche, dans leurs domaines, à servir l'intérêt commun, tous tournés vers l'avenir du secteur postal.

C'est pourquoi la 25^e année de PostEurop devrait être centrée sur notre communauté. C'est précisément pour cette raison que PostEurop a lancé sa Campagne pour le 25^e anniversaire plus tôt cette année. Depuis lors, nous avons reçu une quantité incroyable de vœux attentionnés (et amusants) de la part de nos membres - à tous les niveaux. Chacun d'entre eux continue à nous inspirer et montre l'esprit de notre secteur. Continuons ensemble !

L'équipe de communication de PostEurop a vraiment apprécié le voyage offert par cette campagne et nous espérons qu'elle servira à nous rappeler ce que nous pouvons accomplir ensemble.

“Toute personne qui réussit sait que ses réalisations dépendent d'une communauté de personnes travaillant ensemble.”

- Paul Ryan

Nous avons également eu le plaisir d'éditer ce grand numéro de PostEuropNews. Nous espérons que vous l'apprécierez.

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

> Pour en savoir plus sur nous : www.posteurop.org

ÉVÉNEMENTS

Prochains événements



RESTEZ AU COURANT
DE NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE :
> www.posteurop.org/calendar

24 - 28 OCTOBRE

Session d'automne du CA de l'UPU

BERNE, SUISSE

12 NOVEMBRE

**Comité de pilotage du Cercle Activités
opérationnelles**

TALLINN, ESTONIE

13-14 NOVEMBRE

Forum Rémunération

TALLINN, ESTONIE

13 NOVEMBRE

Groupe de Travail Procédures douanières

TALLINN, ESTONIE

14 NOVEMBRE

Journée de l'intégration des données

TALLINN, ESTONIE

15 NOVEMBRE

**Réunion des GT Qualité de Service et
Opérations**

TALLINN, ESTONIE

16 NOVEMBRE

**Comité d'amélioration de la performance
du réseau INTERCONNECT (IPIC)**

TALLINN, ESTONIE

21 NOVEMBRE

Réunion du Groupe de Travail Directive postale

PARIS, FRANCE

22 NOVEMBRE

**Plénière du Comité Affaires de l'Union
européenne**

PARIS, FRANCE

L'ASSOCIATION

La poste géorgienne - Toutes voiles dehors !

Entretien exclusif avec M. Levan Chikvaidze,
PDG de Georgian Post

La poste géorgienne accueille l'Assemblée plénière 2018 de PostEurop et le dîner de célébration du 25^e anniversaire à Tbilissi, la belle capitale de la Géorgie. Dans un entretien avec M. Levan Chikvaidze, PDG de Georgian Post, PostEurop a eu l'occasion d'en savoir plus sur les évolutions récentes de l'opérateur postal.

PostEurop: M. Chikvaidze, c'est un honneur pour PostEurop d'être accueillie par Georgian Post à l'occasion de l'Assemblée plénière marquant le 25^e anniversaire de notre Association. Que souhaitez-vous dire à nos lecteurs à propos de Tbilissi et pourquoi Georgian Post organise-t-elle cet événement ?

LC: C'est vraiment un plaisir et un honneur d'accueillir l'Assemblée plénière du 25^e anniversaire de PostEurop en Géorgie. C'est une excellente occasion de rassembler la communauté au sens large pour discuter de toute sorte de questions dans le secteur postal. Cet événement constitue également une excellente opportunité pour nos invités de découvrir notre pays, sa culture, son histoire et ses habitants.

La plénière aura lieu dans notre capitale, Tbilissi, qui est l'une des villes les plus anciennes de Géorgie, fondée au 5^e siècle. Le nom de Tbili ou Tbilissi (littéralement « lieu chaud ») a été donné à la ville en raison des nombreuses sources d'eau chaude sulfureuse de la région. Ce nom reflète également parfaitement la nature accueillante de la ville et le caractère chaleureux de ses habitants. Cette terre a accueilli différentes cultures, ethnies et religions. Tbilissi est un joyau situé entre l'Europe et l'Asie, un endroit que vous ne regretterez pas de visiter.

Pourquoi la poste géorgienne accueille-t-elle cet événement ? Je dis souvent que la ville de Tbilissi a une âme. Elle ravive les légendes ; il suffit de prendre une profonde inspiration pour ressentir son histoire et sa culture. Personnellement, j'ai beaucoup apprécié l'accueil que les pays hôtes nous ont réservé à chaque Assemblée plénière de PostEurop et je souhaite à présent que mes chers collègues puissent à leur tour connaître l'âme de la Géorgie. Nous sommes tous très enthousiastes à l'idée d'accueillir des représentants d'opérateurs désignés, en particulier ceux qui font beaucoup pour Georgian Post depuis son adhésion à PostEurop.

Nous pensons que faire partie de PostEurop est un pas en avant vers l'ambition de la Géorgie à devenir un jour membre de la famille européenne. Nous ne changerons pas le monde entier, mais chacun de nous peut jouer son propre rôle pour un avenir prospère.



PostEurop: En tant que membre actif de PostEurop, pouvez-vous nous dire comment l'Association a apporté de la valeur à votre organisation ?

LC: PostEurop ajoute de la valeur à ses membres grâce à son fonctionnement semblable à une plateforme collaborative où ils peuvent échanger des informations sur la coopération, la communication et l'innovation. Cette plateforme permet aux membres de partager les meilleures pratiques, de développer des activités pour identifier des solutions face aux défis communs auxquels le secteur postal est confronté aujourd'hui.

Des noms tels que Jean-Paul Forceville, Botond Szebeny, Jürgen Lohmeyer et Maire Lodi sont largement connus pour leur soutien envers Georgian Post. Nous apprécions énormément le rôle de PostEurop dans notre croissance et notre développement.

PostEurop: Nous avons beaucoup lu au sujet de la transformation de Georgian Post. Pouvez-vous nous en dire plus sur ces changements et le rôle que vous avez joué ? Quelles ont été les plus grandes réalisations de la transformation ?

LC: La poste géorgienne a connu une transformation radicale : d'entité démolie et dévastée, elle est devenue une institution moderne et diversifiée, dont la mission de longue date est de fournir un service universel à tous les citoyens. Nous avons développé et mis en œuvre des produits postaux offrant une valeur ajoutée, tels que le courrier express, le commerce électronique, les nouveaux procédés logistiques, ce qui nous a permis de financer le service universel. Aujourd'hui, Georgian Post dispose d'un réseau national de collecte et de distribution du courrier et d'autres envois postaux.

Le début du processus de développement correspond au moment où nous avons rejoint PostEurop. Le problème majeur était le modèle économique de l'entreprise. Nous ne pouvions pas dépendre des faibles montants des subventions indirectes de l'État (en 2013, le gouvernement a refusé de continuer à financer l'entreprise), à cette époque du numérique complètement dynamique; nous avons besoin de changements rapides sur le plan de l'équipe, de l'infrastructure et des connaissances spécifiques au secteur.

En arrivant à la tête de cette entreprise, j'ai rassemblé nos forces et nous avons travaillé ensemble pour servir les meilleurs intérêts de la compagnie et de nos clients. Je crois fermement en mon idée d'exploiter les talents collectifs de tous les « agents de changement » et de la gestion de l'entreprise de concert avec ceux dont j'ai le privilège de partager la table du Conseil.

Nous avons eu la sagesse de nous répartir en deux équipes formelles: une petite équipe pour gérer la crise et une deuxième beaucoup plus grande, pour veiller à servir nos clients. Ces deux équipes ont travaillé jour et nuit, sept jours sur sept. C'était dur, difficile et parfois, à cause des imprévus, vraiment terrible.

C'est à ce moment précis que les experts de l'UPU et de PostEurop se sont intéressés à ce que nous faisons et nous ont fourni des outils concrets de modélisation et de nombreux conseils. Depuis lors, les roues se sont mises à tourner avec efficacité. Je suis très reconnaissant envers mes collègues de l'équipe de direction pour leur patience, pour m'avoir poussé plus loin et prouvé la force d'un groupe, ainsi qu'envers les 2 900 employés pour leur chaleur et leur bon cœur.

PostEurop: Quels sont les principaux défis dans les années à venir, pour Georgian Post et pour les opérateurs postaux en général? Comment envisagez-vous l'avenir de l'entreprise?

LC: La poste géorgienne doit devenir une entreprise moderne et performante, offrant des services de haute qualité et une large gamme de produits orientés clients. L'accent est mis principalement sur la modernisation, l'amélioration de l'infrastructure informatique, des conditions de travail des employés, des services fournis au grand public, en se concentrant davantage sur la gamme de services rentables. Nous avons l'ambition à long terme de créer un nouveau modèle d'entreprise moderne pour une institution qui a servi notre pays et qui a évolué avec le temps depuis 1805.

Je ne suis pas doué en prédiction. Je ne peux pas deviner un avenir lointain dans cette ère technologique. Dans 20 ou 30 ans, il se peut que nous rapprochions les produits du marché en utilisant l'imprimante 3D, que nous ayons un accès virtuel aux pensées de chacun et que le courrier postal et électronique soient caducs... Quoi qu'il en soit, le problème aujourd'hui réside dans la logistique. Je reste d'avis que nous devons tous consolider nos efforts pour simplifier la logistique.

PostEurop: Le Business Innovation Forum nous donne l'occasion d'apprendre comment les start-up peuvent apporter des solutions innovantes concrètes aux opérateurs postaux. Que pensez-vous de cette approche? Avez-vous prévu de travailler avec des start-up, même en dehors de la Géorgie?

LC: Nous sommes ravis d'apprendre ce que les start-up peuvent apporter à la chaîne de valeur postale. L'agenda du Business Innovation Forum de PostEurop a l'air très intéressant et nous sommes convaincus que Georgian Post aura l'opportunité de trouver de nouveaux moyens innovants pour développer nos activités, en particulier celles de courrier et de colis, qui peuvent renforcer notre service universel et répondre aux besoins de nos clients.

PoÀ propos de Levan Chikvaidze, M. Chikvaidze, de nous avoir donné l'opportunité de faire connaissance avec vous et avec votre entreprise. Nous attendons cet événement en octobre avec impatience et lui souhaitons d'être couronné de succès.

About Levan Chikvaidze

M. Levan Chikvaidze a été nommé Directeur général de « Georgian Post » LTD le 19 novembre 2012. Né le 9 janvier 1973, il a débuté sa carrière comme assistant du gouverneur du district de Nadzaladevi, à Tbilissi (Géorgie) en 1996 et y a travaillé jusqu'en 1999. Ensuite, il a travaillé en tant que chef du groupe des relations internationales au Parlement de Géorgie de 2000 à 2002. En 2003, M. Chikvaidze a été nommé vice-maire de la ville de Rustavi (Géorgie), jusqu'en 2005. De 2006 à 2007, il était PDG de « Greco Group », l'une des premières sociétés d'investissement américaines en Géorgie. De 2008 à 2009, il a travaillé pour Cell Gate USA en tant qu'ingénieur réseau à Irvine, en Californie. De 2010 à 2012, il a travaillé chez MTC Inc. dans le département des ventes à New York. En 2012, il a rejoint l'ONG Voters League en tant que directeur exécutif à Tbilissi, en Géorgie.



M. Levan Chikvaidze a étudié l'ingénierie à l'Université technique géorgienne de 1989 à 1994. De 1999 à 2002, il a étudié à l'Université d'État de Tbilissi. En 2005, il a suivi un cours d'éducation spécialisée en développement des micro et moyennes entreprises au Centre de coopération internationale du Ministère des affaires étrangères en Israël. En 2007, M. Chikvaidze a suivi un cours de Business Administration à la ConocoPhillips, à Los Angeles, en Californie.

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

La Commission européenne a adopté les nouvelles règles TVA dans le cadre du commerce électronique

Le 5 décembre 2017, le Conseil de l'Union européenne a adopté la directive (UE) 2017/2455 du Conseil modifiant les directives 2006/112/CE et 2009/132/CE en ce qui concerne certaines obligations en matière de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicables aux prestations de services et aux ventes à distance de biens.

Les principales dispositions de la directive TVA touchant le secteur postal sont les suivantes :

- 1 la suppression de l'exonération de TVA B2C en vigueur pour l'importation de petits envois provenant de fournisseurs situés dans des pays tiers (seuil TVA de minimis de 10/22 EUR, en fonction de chaque État membre de l'UE) ;
- 2 l'extension du mini-guichet unique (MOSS) existant aux ventes à distance de biens importés de pays ou territoires tiers dont la valeur intrinsèque n'excède pas 150 EUR (guichet unique pour les importations - IOSS) ;
- 3 l'introduction d'un régime spécial pour la déclaration et le paiement de la TVA à l'importation de biens dont la valeur intrinsèque n'excède pas 150 EUR et dont la TVA n'a pas été acquittée via le système du guichet unique pour les importations (IOSS).

Considérant que les conséquences des nouvelles règles affecteront à la fois la TVA et les aspects douaniers, une réunion conjointe des groupes de travail sur la TVA et les procédures douanières de PostEurop a été organisée à Rome en février dernier.

En raison de l'énorme impact que ces dispositions pourraient avoir sur le secteur postal, comme l'illustre l'étude de Copenhagen Economics - le groupe de travail sur la TVA de PostEurop, en coordination avec le groupe de travail procédures douanières, a poursuivi ses activités afin de contribuer à la mise en œuvre du règlement d'application de la direction générale de la fiscalité et de l'union douanière (DG TAXUD).

1 Le mini-guichet unique (MOSS) est un portail électronique qui permet au fournisseur de déclarer et payer la TVA du pays de destination. Ce système, actuellement utilisé uniquement pour les services de télécommunication, les services de radiodiffusion et de télévision et les services électroniques à des non-assujettis, sera étendu aux transactions B2C concernant des biens dont la valeur intrinsèque n'excède pas 150 EUR importés dans l'UE en provenance de pays tiers. Un assujetti qui choisit d'utiliser le MOSS/IOSS doit s'enregistrer dans l'État membre d'identification. Le MOSS/IOSS évite donc au fournisseur de s'identifier dans chaque État membre de consommation pour effectuer les étapes requises (relevés et paiements). Plus en détail, en optant pour le MOSS/IOSS, l'assujetti transmet les déclarations de TVA par voie électronique et n'effectue de paiement que dans son État membre d'identification, pour les transactions faites aux consommateurs finaux résidents ou domiciliés dans d'autres États membres de consommation.

2 Étude de Copenhagen Economics : « Effets de la suppression de la règle TVA "de minimis" sur les importations provenant du commerce électronique » - 11 octobre 2017.

Solutions simples et viables

Les deux groupes recherchent des solutions qui pourraient simplifier l'application des nouvelles règles et rendre le nouveau système IOSS - qui prévoit l'application de la TVA au moment de la vente - aussi simple que possible. En effet, le système IOSS implique qu'aucune TVA à l'importation ne doit être appliquée au moment où les biens sont importés dans l'Union européenne. Le groupe de travail sur la TVA estime que ces simplifications sont essentielles au succès des modifications proposées et évite, autant que possible, les effets négatifs sur le secteur postal.

À cet égard, cinq représentants des groupes de travail TVA et Procédures douanières de PostEurop participent au groupe de projet Douane 2020 sur les formalités douanières à l'importation et à l'exportation concernant les envois de faible valeur, mis en place par la DG TAXUD en avril 2017. Le groupe de projet se concentre principalement sur les possibilités d'adaptation et de rationalisation des formalités de dédouanement des envois de faible valeur entrant ou sortant du territoire douanier de l'UE afin de pouvoir les appliquer de manière adéquate au commerce électronique.



AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Dernières informations de la DG TAXUD

Au début de l'année, des représentants du groupe de travail sur la TVA de PostEurop ont assisté à la réunion du groupe d'experts TVA (VEG) à Bruxelles et à la réunion Fiscalis à Malte organisée par la Commission européenne, avec les principaux acteurs du secteur. Au cours de cette rencontre, de nombreux arguments ont été discutés en profondeur et des clarifications informelles ont été apportées.

Sur la base des éléments analysés et élaborés au cours de cette période, le groupe de travail TVA a organisé une réunion spécifique en juin avec des représentants de la Commission européenne (notamment des représentants de la DG TAXUD).

L'objectif de la réunion était de discuter avec les représentants de la DG TAXUD des possibilités de simplification des propositions et de certaines règles spécifiques peu claires de la directive, ainsi que de recevoir des informations sur l'état d'avancement du processus des règlements d'exécution. Le message clé adressé à la Commission était que les opérateurs postaux déployaient tous les efforts possibles pour se conformer aux nouvelles règles à compter du 1er janvier 2021, mais la Commission devait être consciente des mesures colossales prises et du délai contraignant imposé par la mise en œuvre des nouvelles règles.

La Commission, pour sa part, a clarifié certaines questions spécifiques soulevées par les membres du groupe de travail TVA lors de la réunion.

En principe, la Commission s'attendait à ce que le système IOSS soit largement utilisé, non seulement pour des raisons commerciales (le guichet unique pour les importations évitera des délais de livraison très longs à cause des formalités d'importation), mais aussi pour que les vendeurs / intermédiaires ne s'enregistrent pas dans chaque États membre pour la TVA.

La DG TAXUD a également confirmé qu'une définition claire de l'interface électronique était à l'étude : seuls les opérateurs qui agissent en tant que points de contact avec le site Web de vendeurs en ligne ou en tant qu'intermédiaires financiers dans les transactions devraient être exclus par définition.

En ce qui concerne l'importation de petits envois, il a été expliqué qu'en cas d'application du système IOSS, la responsabilité des opérateurs postaux se limitera à vérifier la présence d'un numéro de TVA IOSS sur les documents d'importation (tandis que la responsabilité de vérifier la validité de ce numéro incombe aux autorités douanières). Quoi qu'il en soit, les opérateurs postaux doivent transférer toutes les informations demandées par voie électronique aux autorités douanières compétentes pour le dédouanement : ainsi, lorsqu'une déclaration sur papier est reçue, les opérateurs postaux doivent la convertir en données

électroniques. Pour cette raison, il est essentiel qu'à partir du 1^{er} janvier 2021, tous les opérateurs postaux soient capables d'envoyer les documents demandés par voie électronique (sur la base du système ITMATT), afin de simplifier les procédures de contrôle douanier.

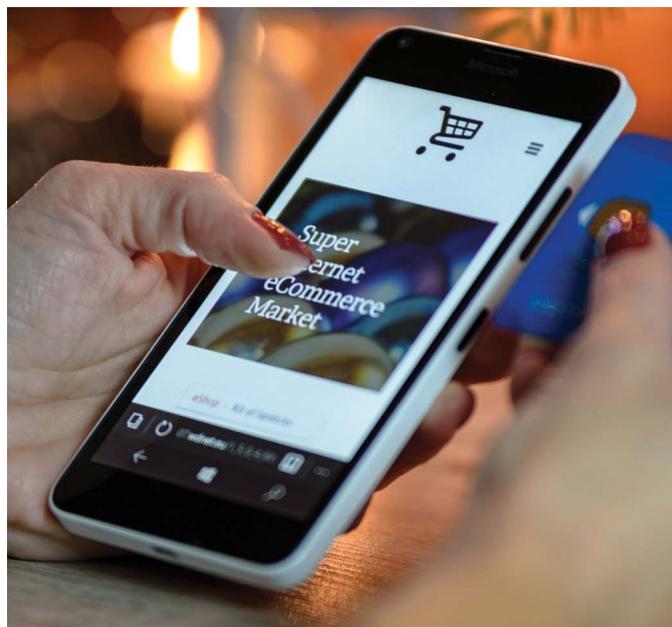
La Commission estime également qu'un report de l'entrée en vigueur des nouvelles règles est très peu probable, étant donné que tous les États membres se sont engagés à ce que tous les systèmes informatiques soient prêts pour le 1er janvier 2021, date à laquelle les nouvelles règles de la directive TVA entrent en vigueur.

Prochaines étapes

Les éclaircissements informels, reçus de la part des représentants de la DG TAXUD lors de la réunion, devront faire l'objet d'une confirmation dans les règlements d'exécution : pour cette raison, les activités de tous les membres du groupe de travail sur la TVA de PostEurop continueront de veiller à ce que ces règles soient incluses dans les règlements.

Certaines préoccupations concernant des règles spécifiques de la directive TVA sont toujours en suspens : le groupe de travail sur la TVA de PostEurop s'attend à ce qu'elles soient précisées dans les règlements d'exécution, dont un premier projet devrait être finalisé à l'automne prochain - selon ce que la Commission a révélé.

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



OPÉRATIONS

Réunion du Forum Rémunération à Dublin

Le premier Forum Rémunération de PostEurop en 2018 a eu lieu à Dublin (Irlande), le 28 février. En raison de conditions météorologiques très inhabituelles, la ville était blanche pendant notre séjour. Plus de 60 participants parmi 34 membres de PostEurop étaient présents à la réunion.

Le point principal à l'ordre du jour était le Congrès extraordinaire de l'Union Postale Universelle (UPU) en Éthiopie en septembre 2018. Les membres ont reçu des informations détaillées sur le travail en cours au sein du Groupe d'Intégration Rémunération (GIR) du CEP de l'UPU. Andres Argente (Espagne), Président du GIR, a parlé de l'avancement du plan d'Intégration des systèmes de Rémunération qui a été présenté au CEP/CA en avril 2018, puis au Congrès extraordinaire. Des chefs d'équipe d'experts du GIR ont également présenté plusieurs exposés à ce sujet. Ensuite, les opérateurs postaux européens ont eu la possibilité de débattre des défis et opportunités généraux présentés. En outre, Altamir Linhares du Bureau international de l'UPU a soulevé des questions de rémunération spécifique au sein du système actuel.

Il ressort du débat que la rémunération reste un sujet de la plus haute importance pour nos membres.

Par ailleurs, 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 sera organisée par An Post à Dublin, le 28 février 2018.

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



OPÉRATIONS

MAKEDONSKA POSTA SOUTIENT LE PRINCIPE DE LA QUALITÉ DE SERVICE



Makedonska Posta a organisé les réunions des Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations de PostEurop les 24 et 25 avril 2018. L'amélioration de la qualité de service est essentielle pour renforcer la confiance des clients envers l'opérateur. Les représentants des administrations postales européennes, les experts d'IPC, de l'EMS et du SCM de l'Union Postale Universelle (UPU) ont pu profiter de ces rencontres pour échanger leurs idées et partager leurs expériences concernant l'amélioration de la qualité de service.

« Les réunions sont toujours une excellente occasion de passer en revue les pratiques actuelles, de partager les meilleures expériences pratiques entre pairs et de mettre en œuvre des solutions viables », a déclaré Maire Lodi, Responsable des Opérations chez PostEurop.

La présentation sur IPS Cloud faite par les représentants de Makedonska Posta a particulièrement attiré l'attention. En résumé, Makedonska Posta effectuera le suivi des articles dans le trafic postal international en utilisant un nouveau système IPS Cloud mis à niveau qui assure un accès centralisé via Internet. Ce système est un outil informatique de l'UPU permettant la centralisation des données dans le trafic postal international. L'entretien et la mise à niveau du système IPS en version cloud seront assurés par l'UPU. Nous sommes ravis que Makedonska Posta soit le premier opérateur en Europe et le troisième au

monde à employer cet outil afin d'obtenir des opérations plus stables dans le service postal international.

Nous avons également assisté à des présentations très intéressantes sur la mise en œuvre du commerce électronique, comprenant les meilleures pratiques dans la poste slovaque, par Peter Sturdik et Stefanie Klotz; sur les messages EMSEVT V3: qualité des données, par Carmen Bernardino; sur le guide EDI, par Natalia Efremova; sur les avantages des bonnes données sur le plan opérationnel / QdS chez PostNL et Norway Post, par Wijnand Aalberts et Finn Kristiansen.

Pour finir, PostEurop a offert un jeune tilleul dans le cadre de l'Initiative verte du Cercle des activités opérationnelles (CAO), lequel a été planté dans le jardin du Siège de Makedonska Posta. Marko Grden, Président du Groupe de Travail Qualité de Service de PostEurop, a souligné l'importance de « penser vert » dans le secteur.

Makedonska Posta soutient le principe de la qualité de service, avec ses partenaires de PostEurop, afin d'obtenir une qualité élevée au profit des clients.

Quarante participants de plus de 20 administrations postales étaient présents aux réunions.

Nous espérons sincèrement que Makedonska Posta, en coopération avec PostEurop, continuera à accueillir des réunions des administrations postales européennes.

Zana Kadri,
Responsable Qualité de Service,
Makedonska Posta

Pour en savoir plus sur les Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations, veuillez contacter **Marko Grden** –
E : marko.grden@posta.si
& **Jørgen Sondrup** –
E : joergen.sondrup@postnord.com



OPÉRATIONS

Séminaire et réunion du Forum Réseau des bureaux de poste de PostEurop à Prague

Les 15 et 16 mai 2018, la poste tchèque a accueilli à Prague des participants de 12 pays pour les séminaires et réunions du Forum annuel du Réseau des bureaux de poste de PostEurop. Le thème principal, «procédure de transition des bureaux de poste propres à ceux exploités par un partenaire», revêtait une importance particulière pour de nombreux experts de Czech Post. Ils ont pu comparer l'expérience de leur entreprise avec celle d'autres opérateurs et ont apprécié la découverte de leur savoir-faire.

Ils ont été inspirés par la simplicité et la fonctionnalité des bureaux de poste exploités par des partenaires dans plusieurs pays. Le service doit être «convivial» pour les clients et la communication, un facteur clé du succès: tels étaient les principaux conseils. Les participants ont découvert que dans certains pays, les conditions sont plus strictes pour les bureaux de poste exploités par des partenaires. Ils ont également apprécié la précision des chiffres présentés.

Les participants tchèques ont également été inspirés par les différentes possibilités concernant la livraison du «dernier kilomètre» - par exemple, des zones libre-service, des casiers à colis ou un autre type de boîte aux lettres pour les paquets.

Ils ont également observé la coopération entre les bureaux de poste et Postbank en Allemagne. Le forum s'est révélé enrichissant pour améliorer les procédés de transfert des bureaux de détail de Czech Post.

Le concept d'enseignement et de formation «teaching & training» a connu une deuxième fois un franc succès. En choisissant un sujet qui l'intéresse et en invitant un grand nombre d'experts de sa propre organisation de vente au détail, l'opérateur hôte y gagne toujours un accès facile à l'information qui l'intéresse spécifiquement pour développer davantage son offre de service dans les bureaux de poste.

En outre, ce modèle de partage des connaissances et d'accès à un dialogue direct a attiré un nombre assez important d'autres opérateurs européens, montrant une nouvelle fois que tous les participants des 12 opérateurs présents tirent réellement profit de cette session.

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



25 YEARS
DELIVERING
OUR FUTURE
TOGETHER

2018 Retail Network Forum in Prague, Czech Republic

OPÉRATIONS

ÉVALUATION DE LA PRÉPARATION DE BH POSTA POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE: C'EST PARTI!

Cette année, la troisième semaine de juin a été consacrée à l'évaluation des procédés à Sarajevo, programmée depuis longtemps. L'équipe locale a effectué le travail préparatoire nécessaire en s'assurant que les conditions préalables au lancement de la mission sur place étaient remplies. L'Union Postale Universelle (UPU) a reçu les documents en temps voulu et le groupe d'experts a obtenu le feu vert.

Cette initiative de PostEurop, lancée il y a plus de 10 ans dans le but de créer une valeur ajoutée pour ses membres, est récemment devenue un programme mondial visant à atteindre l'excellence opérationnelle, soutenu et promu par l'UPU. Le principe sous-jacent de l'exercice reste toutefois inchangé. La majorité des pays qui utilisent des évaluations de procédés sont disposés à s'améliorer, mais ne sont pas en mesure d'équiper leurs installations avec les offres les plus récentes présentées à Post-Expo. L'équipe d'experts est là pour identifier toutes les améliorations possibles réalisables avec les outils et le personnel disponibles. Il est important de mentionner qu'à présent, lorsque l'UPU soutient l'activité, les pays peuvent se servir des conclusions et des recommandations de l'évaluation comme base pour déposer une demande de projet au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), si leur compte au fonds dispose de capitaux.

La mission à Sarajevo comprenait l'examen des procédés à la sortie et à l'entrée chez BH Posta, en commençant par la collecte et en terminant par la livraison du courrier international. Pendant cinq jours, trois experts ont examiné chaque étape des procédés en place pour les lettres, les colis et l'EMS: procédures de transfert et de dédouanement, moments critiques, documentation normative interne disponible et actions réelles du personnel responsable, outils informatiques utilisés, principes de coopération avec les principaux partenaires tels que les transporteurs, le personnel au sol et les agents des douanes. Des recommandations d'amélioration ont été formulées dans les domaines de la gestion des procédures, des ressources humaines et de la coopération, dans l'introduction de nouveaux services, le développement et l'intégration informatiques ainsi que de la conformité des données.

Les travaux ont été menés en étroite collaboration avec l'équipe locale dédiée. Afin de s'assurer que ceux qui peuvent faciliter efficacement les changements nécessaires connaissent et soutiennent les conclusions de l'évaluation, une présentation destinée aux cadres de BH Posta a été faite le dernier jour de la mission. Les membres de l'équipe locale étant présents, une vue d'ensemble complète de la situation a été présentée et les perspectives nécessaires ont été identifiées. L'objectif

principal de l'exposé était d'utiliser un argument intelligent pour attirer l'attention de la direction sur une vérité toute simple du secteur postal: une procédure opérationnelle rationnelle et efficace constitue un pilier pour réaliser des économies et accroître l'efficacité, améliorant ainsi la qualité globale du service. C'est un élément essentiel si l'on veut rivaliser avec beaucoup d'autres sur le marché actuel plus que saturé du commerce électronique. L'enjeu est beaucoup plus important qu'une simple performance individuelle - une amélioration dans l'une des étapes de la chaîne d'approvisionnement postale correspond à une amélioration du temps de transit global de bout en bout, rendant ainsi le réseau des opérateurs désignés plus attractif pour le client final.

En conclusion, il convient de mentionner que, même si tous les membres du groupe d'experts souhaitent que BH Posta utilise de façon optimale les résultats de l'évaluation, l'effet positif de cette coopération va toujours dans les deux sens. En effet, il arrive très souvent que ceux qui ont le rôle de conseillers aient beaucoup à apprendre de leurs hôtes!

Andrej Oreško
Expert, Affaires internationales,
Lithuanian Post

OPÉRATIONS

PERSPECTIVE DE BH POŠTA SARAJEVO



Après le succès de l'audit de procédés en 2008 et de l'évaluation de procédés en 2011, PostEurop, en coopération avec l'UPU, a réalisé une évaluation du projet stratégique de l'UPU sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) à BH Pošta Sarajevo. Aujourd'hui, les consommateurs se tournent de plus en plus vers Internet pour acheter des biens, c'est un fait. La tendance mondiale à la croissance du commerce électronique se reflète également sur le marché bosnien, entraînant une croissance du volume de courrier entrant.

Cependant, parallèlement à la croissance du marché du commerce électronique, les besoins et les attentes des clients évoluent également. Ce n'est qu'en y répondant que BH Pošta pourra garder un rôle pertinent et être le fournisseur de services postaux le plus fiable en Bosnie-Herzégovine. Pour obtenir un service postal efficace en matière de commerce électronique, il faut que l'efficacité opérationnelle soit l'objectif principal de l'approche régionale de l'UPU concernant l'appui sur le terrain. C'est pourquoi BH Pošta estime qu'il est très important de participer au projet régional clé de l'UPU sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE), dans le cadre de l'approche régionale de l'UPU visant à offrir un soutien.

La mission a été réalisée dans le cadre du programme d'assistance technique de l'UPU relevant du projet ORE.

Elle a été effectuée conformément à la méthodologie pour la préparation opérationnelle au commerce électronique, comprenant l'examen des procédures opérationnelles cruciales pour les opérations de commerce électronique. Comme toujours, la collaboration avec l'équipe d'experts de PostEurop a été une source d'inspiration, d'analyse et de motivation. L'audit et l'évaluation de procédés concernaient l'exploitation postale dans le bureau d'échange, le bureau de poste et des douanes, le terminal de fret aérien, les bureaux de poste d'acceptation et de livraison. Je peux affirmer que nous avons fait du bon travail. La clé du succès de cet audit de procédés, et de la coopération avec l'équipe de PostEurop en général, était l'équilibre entre l'approche professionnelle et l'atmosphère amicale d'une équipe ayant des objectifs communs.

Il est certain que les recommandations fournies par l'équipe de PostEurop combinées aux expériences partagées au cours de la mission aideront considérablement BH Pošta à améliorer les procédures opérationnelles pour satisfaire aux exigences du commerce électronique.

Ainsi, la participation au projet ORE de l'UPU est l'une des nombreuses activités menées par BH Pošta dans le but de mieux se positionner sur le marché du commerce électronique et de répondre aux besoins des clients du commerce électronique. L'un des projets est la nouvelle plateforme de commerce

électronique intégrée, lancée en juin lors d'une session de PostEurop. Elle remplace la version précédente utilisée les cinq dernières années. BH Pošta a l'intention d'utiliser cette nouvelle plateforme pour coopérer avec d'autres opérateurs postaux disposant également de leurs propres plateformes de commerce électronique. Cette coopération se baserait sur les ventes de produits que les opérateurs postaux partenaires proposent sur leur plateforme et qui pourraient avoir un impact sur l'augmentation du volume de courrier transfrontière.

Le renforcement de la coopération régionale a également été identifié comme l'un des moyens d'améliorer le commerce électronique. C'est pourquoi BH Pošta fait partie d'un projet régional multilatéral pour la mise en œuvre d'un nouveau service de colis entre trois pays d'Europe du Sud-Est, visant également à améliorer le commerce électronique transfrontière dans cette partie de l'Europe. Afin de renforcer ses capacités en matière de commerce électronique, BH Pošta Sarajevo a modifié sa structure organisationnelle en mettant en place un département spécial destiné à fournir et à soutenir des services et des activités de commerce électronique.

Les enseignements tirés de projets passés nous montrent que de telles missions, ainsi que toutes les autres activités visant à améliorer la préparation au commerce électronique, menées par l'UPU et PostEurop, aident les opérateurs postaux à offrir à leurs clients une meilleure expérience d'achat en ligne.

Adnan Zaimović
Chef de l'unité Qualité de service
"JP BH POŠTA" d.o.o. Sarajevo

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



OPÉRATIONS

Comment une communauté d'amateurs de cartes postales peut offrir un aperçu du réseau postal

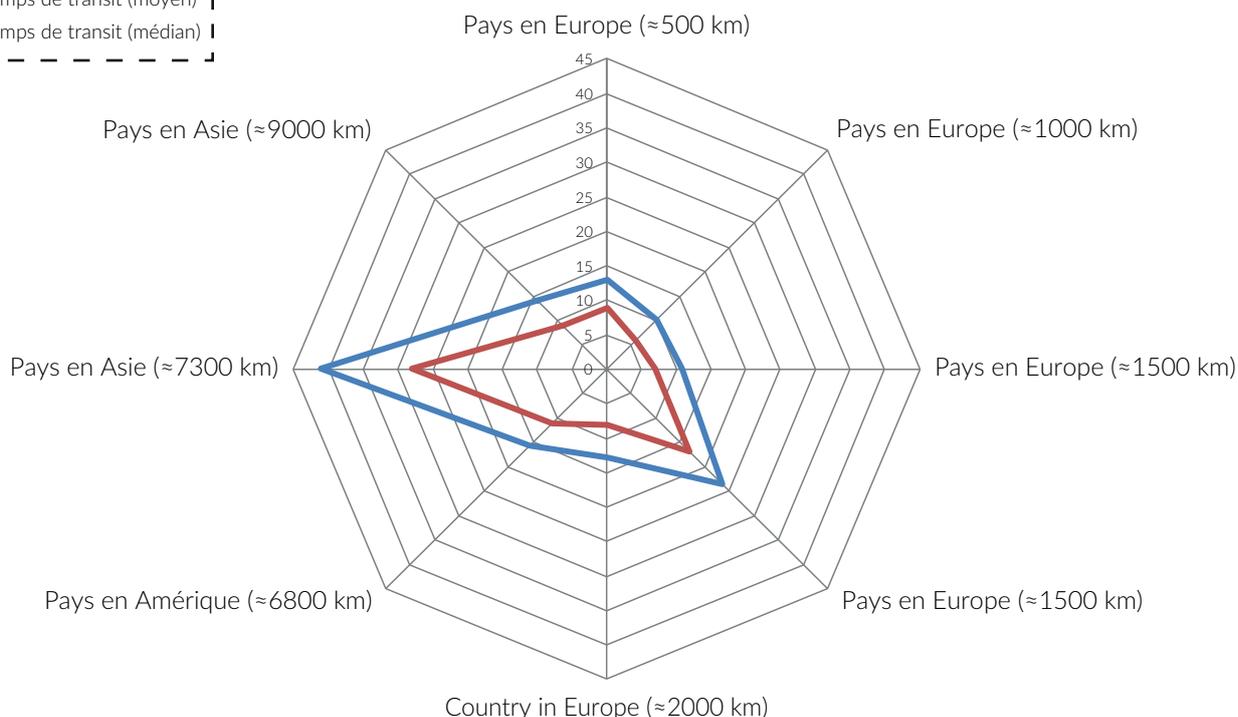
Il y a 13 ans, Postcrossing a vu le jour, avec le simple but de créer des liens entre les habitants des quatre coins du monde, à travers leur intérêt partagé pour les cartes postales. Indépendamment de leur pays, de leur âge, de leur genre, de leur couleur ou de leurs croyances, les membres veulent faire plaisir à une autre personne grâce à la magie d'un message amical sur une carte postale livrée dans sa boîte aux lettres. Le nombre d'échanges de cartes postales dans le contexte de Postcrossing atteindra bientôt les 48 millions : nous avons compris qu'aucun outil numérique ne remplacera jamais complètement ce que représente un message écrit à la main sur une carte postale. À mesure que les communications à l'ère de l'Internet deviennent plus accessibles et instantanées, l'importance des cartes postales augmente pour faire preuve de gentillesse et d'humanité, susciter la surprise et l'appréciation des destinataires.

En tant que plateforme mondiale coordonnant des millions d'échanges de courrier, Postcrossing recueille indirectement des données qui reflètent les caractéristiques et l'état du réseau postal international au fil du temps. Ces données révèlent que le réseau postal n'est pas toujours prévisible et peut parfois être fascinant.

Comme les opérateurs postaux le savent d'expérience, Noël est une période où les volumes de courrier sont plus importants – un pic qui, bien que prévisible, est difficile à gérer. Les cartes postales des postcrossers aussi connaissent des retards, car les temps de parcours augmentent au rythme de cette saison, selon un schéma qui reste constant au fil des ans.

Mais tout n'est pas prévisible ! Par exemple, selon la logique, plus un courrier postal doit arriver loin, plus il devrait prendre de temps. Cependant, ce n'est pas toujours le cas, en particulier pour les liaisons internationales. Parfois, il y a des pays très éloignés où nos cartes postales arrivent plus rapidement que dans d'autres endroits plus proches.

— Temps de transit (moyen)
 — Temps de transit (médian)



Distances postales: temps de transit pour les cartes postales envoyées d'Allemagne en 2017

OPÉRATIONS

La distance n'est pas le seul facteur en jeu lors de l'analyse des temps de parcours des cartes postales qui voyagent entre deux pays: la direction est également importante. Les temps de transit entre deux mêmes pays peuvent être très différents selon la direction du courrier - parfois plus du double - même lorsque les distances et les opérateurs postaux ne changent pas.

Avec 700 000 membres partout dans le monde, tant dans les grandes villes que dans les zones rurales, la communauté Postcrossing agit comme un vaste système de mesure qui génère en continu des indicateurs dépassant le niveau national. L'analyse des données au niveau d'une région ou d'une ville révèle également que différentes destinations de livraison au sein d'un même pays peuvent avoir des résultats très différents. Cette analyse nous a permis de repérer facilement les cas particuliers, qui se distinguent par des temps de transit plus élevés ou des tarifs de livraison inhabituels par rapport aux valeurs moyennes du pays.

Bien que l'objectif de Postcrossing soit simplement de procurer de la joie dans les boîtes aux lettres, nos membres créent également un réseau mondial informel qui mesure en permanence la performance postale du point de vue des utilisateurs de la poste aux lettres. Nous pensons que cet ensemble de données a le potentiel d'aider les opérateurs postaux à détecter rapidement et à comprendre certaines lacunes qui, autrement, passeraient inaperçues. Nous invitons les opérateurs postaux intéressés par notre ensemble de données à prendre contact avec nous afin d'explorer comment le postcrossing peut servir à améliorer le réseau postal.

Si les chiffres et les statistiques ne sont pas votre tasse de thé, vous pouvez toujours envoyer une carte postale aujourd'hui! Vous aurez certainement le plaisir et la satisfaction de rendre quelqu'un heureux.

Pour plus d'informations sur Postcrossing, rendez-vous sur www.postcrossing.com

Happy 25th anniversary PostEurop!



from your friends at **POSTCROSSING**

MARCHÉ

Une nouvelle perspective pour le Forum philatélique

Évolutions dans le domaine des Timbres et de la Philatélie!



Le changement à la tête du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop, avec Agnieszka Trzaskowska en tant que Présidente et Emile Espen en tant que Vice-président, apporte une nouvelle perspective au Forum Philatélique. Le Forum biennal 2018 était organisé par Poczta Polska S.A., les 16 et 17 mai, dans le centre historique de Cracovie (Pologne). Cette année, l'approche rafraîchissante, créative et innovante dans le secteur de la philatélie a encouragé une coopération plus étroite entre les membres et les parties prenantes.

Avec plus de 100 participants, le forum a accueilli un nombre record de 22 administrations postales, ainsi que des imprimeurs, des fabricants et d'autres parties prenantes importantes du secteur philatélique.

M. Przemysław Sypniewski, PDG de Poczta Polska S.A.,

a ouvert le forum en souhaitant la bienvenue aux participants à l'occasion du 25^e anniversaire de l'Association :
« Nous avons la chance de nous retrouver aujourd'hui, ici, à Cracovie, pour le Forum philatélique de PostEurop. Je souhaiterais profiter de cette occasion pour adresser mes meilleurs vœux à PostEurop, l'organisation qui représente les opérateurs postaux européens, pour son 25^e anniversaire. Ce furent 25 années de travail assidu dans un environnement complexe et en constante évolution. Au nom de tous les travailleurs de Poczta Polska, je souhaite à tous les membres de la communauté de PostEurop de nouvelles réussites et une bonne collaboration. Je souhaite également que le timbre « Most w Tczewie » émis par Poczta Polska et illustrant un pont dans la ville de Tczew, soit le symbole d'un lien entre les citoyens européens et entre tous les opérateurs postaux européens. Nos meilleurs vœux pour l'avenir! »

Une approche innovante

L'événement de deux jours comprenait des présentations et des débats pendant les séances du matin. Les présentations ont permis aux participants d'en apprendre davantage sur les nouvelles solutions de marketing, les nouveaux services, produits et techniques. De nouvelles feuilles de timbres imprimées avec des techniques sur feuille d'or et des micro-détails en filigrane qui contribuent à augmenter leur valeur de collection ont été montrées aux participants. En termes de technologie, des timbres interactifs contenant des micro-puces réagissant au téléphone du client et à d'autres appareils ont aidé les administrations postales à mieux se connecter avec leur clientèle. Les participants ont également pu assister à des démonstrations d'autres techniques innovantes telles que des imprimantes capables de produire des textures multiples afin de créer des produits attrayants, des machines numériques capables d'imprimer directement des timbres à partir de photos, et de nouvelles plateformes numériques pour la vente d'objets de collection permettant d'élargir la portée commerciale de l'entreprise.

Les séances de l'après-midi ont quant à elles été consacrées aux réunions et au réseautage entre les participants, ce qui a permis aux sponsors de présenter leurs différentes solutions et services, et aux orateurs d'approfondir leur présentation de la séance du matin. Une atmosphère ouverte et informelle lors des réunions individuelles a créé l'environnement idéal pour les discussions, les échanges d'idées et les perspectives commerciales pour de futurs projets de collaboration.



MARCHÉ

L'avis des participants

« Je suis très heureux d'y avoir participé, et je rapporte à Isle of Man Post Office tout un bagage de réflexions et d'idées. »

Grâce aux commentaires recueillis auprès des participants, PostEurop a conclu que le Forum philatélique constitue une expérience inspirante pour les membres, en particulier dans le domaine des différentes plateformes numériques qui peuvent davantage améliorer leurs opérations. Il montre également comment leurs clients peuvent être mieux protégés contre les fraudes en matière de philatélie. Les participants ont donné un taux de satisfaction de 92 % pour cet événement, confirmant ainsi son succès. Avec ce feedback positif, nous avons également pu recueillir de nouvelles idées de sujets, de présentations et d'améliorations pour le prochain Forum. Le Groupe de travail Timbres et philatélie examinera ces points lors de sa réunion du 14 septembre.

Le Groupe de travail Timbres et Philatélie de PostEurop est ouvert à la coopération avec les administrations postales concernant le prochain lieu du **Forum de l'industrie philatélique de PostEurop**, au printemps **2020**. Une fois le lieu du Forum confirmé, il sera annoncé dans la newsletter du GT Timbres et Philatélie.

« Outre l'excellente organisation et la structure, il faut également saluer les délégués participants.

Ils ont tous manifesté leur intérêt et étaient désireux d'explorer les opportunités.

Au fil des ans, j'ai assisté à de nombreux événements similaires organisés par des instituts monétaires et des banques centrales; celui de PostEurop est sans aucun doute le meilleur. En général, les coûts pour le sponsor et d'affichage sont très élevés et les délégués semblent plus intéressés par les réunions sociales ou internes, et certains pensent que les fournisseurs doivent être là pour leurs propres intérêts! Mais l'événement de PostEurop était différent, bravo!»

Michael Pumpa, sponsor



Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail Timbres et Philatélie, veuillez contacter **Agnieszka Trzaskowska** – E: agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl

MARCHÉ

Concours de timbres EUROPA 2018



Le concours EUROPA de cette année a les « Ponts » pour thème. Le concours en ligne de timbres EUROPA a été lancé avec succès le 9 mai 2018, la Journée de l'Europe. Depuis lors, la campagne comptabilise plus de vingt-deux mille votes! Une nouvelle étape importante a été franchie pour le concours de PostEurop sur le plan de la visibilité et de l'engagement du public.

Le Prix du Jury du concours EUROPA, qui a eu lieu le 25 juin 2018, complète la campagne en ligne. Les experts en philatélie invités par le Groupe de Travail Timbres et Philatélie se sont réunis au Siège de PostEurop pour délibérer et choisir les timbres gagnants de l'édition de cette année. PostEurop a demandé aux différentes administrations postales d'envoyer par courrier les timbres

illustrant ce thème des « Ponts », présentant ainsi à ce groupe d'experts les réalisations authentiques de l'art philatélique. Le Prix du Jury a été présidé par notre Secrétaire général, Botond Szebeny.

Le concours en ligne sera clôturé le 9 septembre 2018 et les timbres gagnants des deux concours seront annoncés lors de l'Assemblée plénière de PostEurop qui aura lieu le 3 octobre 2018 en Géorgie.

Pour en savoir plus sur les timbres EUROPA, veuillez contacter **Agnieszka Trzaskowska** –
E : agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl

MARCHÉ

Protéger notre patrimoine culturel (et nos revenus) grâce aux timbres EUROPA

Les timbres EUROPA sont des timbres spéciaux émis par les administrations postales / entreprises européennes pour le compte de leurs pays et constituent un symbole tangible qui contribue à sensibiliser le public aux racines, à la culture et à l'histoire communes de l'Europe ainsi qu'à ses objectifs communs, permettant une intégration et une collaboration plus étroites. À ce titre, les timbres EUROPA font partie des timbres les plus collectionnés et les plus populaires au monde.

EUROPA étant une marque déposée officielle sous l'égide de PostEurop, elle est protégée et toute utilisation abusive et non autorisée du logo ferait l'objet d'une plainte et de mesures correctives.

Comme de nombreux autres produits populaires et de grande valeur vendus dans le monde et sur Internet, le thème et le logo annuels d'EUROPA continuent d'être victimes d'une campagne massive de « vol d'identité », qui prend la forme d'une prolifération à grande échelle de « timbres » illégaux, touchant la plupart des pays émetteurs de timbres officiels membres de PostEurop et leurs territoires.

Les autorités émettrices de timbres officiels suivantes ont été touchées par ces « timbres EUROPA illégaux » : *la Bosnie-Herzégovine, la Croatie, la Macédoine, le Monténégro, la Serbie et la Slovénie*, ainsi que leurs territoires, notamment *la Slavonie orientale, la République serbe de Bosnie et la République serbe de Krajina*. C'est également le cas pour *l'Île de Man et le Golfe de Man*.

Les pays suivants ont des dépendances et des territoires au nom desquels le thème et le logo annuels d'EUROPA ont été reproduits, à savoir : *Haut-Karabakh et Nakhitchevan* (Azerbaïdjan); *Flandre* (Belgique); *Corse* (France); *Abkhazie, Adjarie et Ossétie du Sud* (Géorgie); *Sardaigne et Sicile* (Italie); *Gagaouzie, Transnistrie et République moldave du Dniestr/RMN* (Moldavie); *Alanya, Altaï, Bachkirie, Tchouvachie, Daghestan, Itchkérie, Kalmoukie, Khakassie, Mari El et Yakoutie* (Russie); *Catalogne, Islas Baleares, Pays Basque* (Espagne); un certain nombre d'îles britanniques et écossaises telles que *Hébrides, île d'Arran, Jéthou, Mull, île de Wight, îles Scilly, Lundy, Orkney, St. Kilda, etc.*

Le thème et le logo annuels d'EUROPA ont souvent arboré les noms d'entités sans reconnaissance internationale officielle (*Kosovo, Chypre turque*), voire fictives.

Les contrefaçons du timbre EUROPA 2000 portent également le nom de divers pays européens ainsi que de seize pays africains! (Un set de ce dernier a été vendu à 160 EUR !)

Les « timbres illicites » sur le thème annuel et le logo d'EUROPA sont émis non seulement sous forme de « timbres » individuels ou de « feuillets », mais aussi dans des sets annuels qui mélangent des timbres légaux et illégaux, des feuillets avec des timbres dentelés, non dentelés, CTO (annulés sur ordre), mélangés avec d'autres collections thématiques, sous forme de documents philatéliques oblitérés avec le cachet premier jour, d'épreuves essais de couleurs, etc.

En résumé, compte tenu du grand nombre d'entités et de types de faux « timbres » et documents produits, dont beaucoup sont vendus à des prix relativement élevés, il est facile de déterminer que le revenu des « timbres illicites » peut être assez considérable. Une estimation globale générale du chiffre d'affaires des émissions « illicites » a déjà été réalisée au début des années 2000 et elle s'élevait à des millions de dollars. Près de vingt ans plus tard, compte tenu du plus grand nombre d'entités dans le monde touchées par l'existence de timbres portant leur nom illégalement, le chiffre d'affaires des timbres « illicites » est probablement beaucoup plus élevé. Les études en cours tentent de produire des chiffres plus clairs et plus précis qui seront communiqués ultérieurement.

En conclusion, prendre toutes les mesures possibles pour protéger le thème annuel et le logo EUROPA contre de nouvelles fraudes devrait être une priorité.

Maria Zofia Libera,
Coordinatrice, Observatoire philatélique mondial

Pour en savoir plus sur les timbres EUROPA, veuillez contacter **Agnieszka Trzaskowska** –
E: agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl



RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

Succès de la promotion du dialogue social dans une Europe élargie

En 2017-2018, le Comité européen de Dialogue social sectoriel pour les Services postaux (CDS) s'est engagé à mettre en œuvre le projet «Promouvoir le dialogue social européen dans le secteur postal dans une Europe élargie». Ce projet, financé par la Commission européenne et réalisé par le groupe de travail Formation, Santé et Sécurité du CDS, est axé sur la promotion du dialogue social parmi les membres du CDS.

L'impact de la numérisation sur les programmes de formation et de recyclage a été analysé. Dans le cadre convenu, trois séminaires ont été organisés : à Prague (septembre 2017), à Vilnius (janvier 2018) et à Athènes (mai 2018). Czech Post, Lithuania Post et Hellenic Post, ont activement contribué à l'organisation de ces réunions et leurs représentants de haut niveau ont pris la parole pour ouvrir les séminaires.



Séminaire de Vilnius

Ces séminaires ont permis au CDS de se rapprocher de ses pays membres, lesquels ont apprécié la rencontre. Au total, les trois ateliers ont réuni plus de 100 participants de plusieurs entreprises et syndicats du secteur postal. Outre la présentation des résultats d'une enquête par questionnaire sur les principales tendances du dialogue social, de la numérisation et de la formation, un certain nombre de bonnes pratiques nationales ont été illustrées.

En matière de dialogue social, les projets suivants ont été présentés :

- Le projet pilote numérique « Chat-Bot » de Poste Italiana pour un apprentissage numérique innovant
- Le programme d'apprentissage innovant et interactif d'Hellenic Post
- Le partenariat de Correos avec le syndicat CCOO pour élaborer des programmes de formation

En matière de formation et numérisation, plusieurs pratiques ont été présentées :

- Le projet pilote numérique « Chat-Bot » de Poste Italiana pour un apprentissage numérique innovant
- Le programme d'apprentissage innovant et interactif d'Hellenic Post
- Le partenariat de Correos avec le syndicat CCOO pour élaborer des programmes de formation

RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE



Ouverture du séminaire à Athènes par la Présidente du Conseil de direction d'Hellenic Post

Pour finir, en matière de numérisation, aspect essentiel pour le développement du secteur, les projets suivants ont été présentés :

- Le Smartscanner de Deutsche Post DHL
- Le facteur mobile de la poste lituanienne
- Les conséquences de la numérisation sur le marché suédois des services postaux
- Le partenariat entre l'école de codage Simplon et La Poste pour former les employés aux métiers numériques
- Le développement de services de colis et de retour chez An Post
- La numérisation de Croatian Post

Toutes les présentations des trois séminaires régionaux sont disponibles sur le site Web du CDS <http://www.postsocialdialog.eu>

Les séminaires de Vilnius et d'Athènes étaient interactifs et enrichis grâce à l'utilisation d'un outil de vote en temps réel permettant de recueillir les commentaires des participants sur les principales tendances. De plus, la formation en ligne ouverte à tous (MOOC) « Post my MOOC » a été présentée à chaque séminaire. Ce cours en ligne vise à diffuser des informations sur le commerce électronique et les nouveaux services, qui sont des activités en croissance pour le secteur postal. Le MOOC est également disponible sur le lien suivant : <http://www.postsocialdialog.eu/MOOC>



Séminaire de Prague

Le CDS clôturera le projet de « Promotion du dialogue social » avec l'organisation de la conférence finale, qui aura lieu à Bruxelles le 3 décembre 2018. Environ 70 participants provenant d'entreprises postales, de syndicats et d'institutions de l'UE sont attendus. Les résultats du projet, notamment la présentation du rapport final, seront plus largement diffusés. La conférence inclura des panels avec des experts du dialogue social aux niveaux national et européen, ainsi que des experts des conséquences de la numérisation sur le secteur et le rôle de la formation, des compétences et des méthodologies de formation numériques.

Pour en savoir plus sur les activités du Comité de dialogue social, veuillez contacter **Emmanuel Vivet** -
E : emmanuel.vivet@laposte.fr

MEILLEURES PRATIQUES - EUROPE ÉLARGIE

Séminaire de formation sur les questions de transport et de sécurité postale dans le cadre de la préparation opérationnelle pour le commerce électronique, à Moscou

Du 15 au 17 mai 2018, un séminaire de formation sur les questions de transport et de sécurité postale dans le cadre du projet régional clé de l'UPU sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) a eu lieu à Moscou (Russie). La rencontre était organisée dans le Centre régional de formation postale de l'Université technique de Moscou des communications et de l'informatique (MTUCI). L'objectif principal du projet ORE est de permettre aux opérateurs désignés d'Europe de l'Est, du Caucase et d'Asie centrale de moderniser leurs procédures opérationnelles à l'aide des outils informatiques normalisés disponibles et des systèmes de bout en bout, afin de mettre en œuvre des solutions opérationnelles répondant aux besoins croissants en matière de commerce électronique.

Le séminaire était consacré à l'examen des progrès des pays dans la préparation de leurs plans d'action et de leurs feuilles de route au niveau national pour l'ORE, ainsi qu'à la présentation et aux discussions sur les questions de transport et de sécurité dans le cadre de l'ORE.

Les opérateurs désignés d'Azerbaïdjan, de Biélorussie, du Kazakhstan, du Kirghizistan, de Russie et d'Ouzbékistan, ainsi que des représentants de la Communauté régionale des communications (RCC) ont participé au séminaire.



Les principaux objectifs étaient les suivants :

- présenter un schéma détaillé des procédures de la deuxième étape (leg 2) avec tous les moments critiques pour tous les produits et les principales destinations (lien spécifique) ;
- former les opérateurs à l'utilisation de tous les rapports et outils disponibles pour la deuxième étape afin qu'ils en améliorent le temps de transit ;
- former les participants aux questions de sécurité et faciliter le respect des normes de sécurité internationales S58, S59 ;
- mettre en place une formation en ligne sur la plateforme Trainpost de l'UPU sur les questions de sécurité.

Au cours du séminaire, les participants ont non seulement eu l'occasion d'acquérir des connaissances sur les normes et les outils de l'UPU, ainsi que sur les meilleures pratiques d'experts de différentes régions, mais également de partager leurs expériences et de discuter de problèmes spécifiques à chaque région.

Comme prévu dans le plan de travail du projet, des séminaires sont organisés régulièrement pour examiner l'état d'avancement de la mise en œuvre des plans d'action nationaux d'ORE et pour dispenser une formation sur divers aspects opérationnels. Le prochain aura lieu en novembre 2018 et sera consacré à la simplification des procédures douanières.

Pour en savoir plus sur la Transversale Meilleure pratique - Europe élargie, veuillez contacter **Olga Zhitnikova** -
E : Olga.Zhitnikova@russianpost.ru

MEILLEURES PRATIQUES - EUROPE ÉLARGIE

Séminaire consacré à l'amélioration de la qualité de service de l'EMS

Du 28 au 31 mai 2018, un séminaire sur les activités opérationnelles de l'EMS et l'amélioration de la qualité de service pour les opérateurs européens désignés s'est déroulé à Moscou (Russie). L'atelier était organisé par la coopérative EMS de l'UPU avec le soutien de la poste russe. Des événements de ce genre sont organisés chaque année dans l'un des Pays-membres de la coopérative EMS.

Plus de 20 représentants d'opérateurs postaux européens d'Albanie, d'Arménie, de Belgique, de Hongrie, de Grèce, du Kazakhstan, de Norvège, des Pays-Bas, de France et d'Estonie ont assisté à l'événement.

L'objectif principal était l'amélioration des normes de qualité pour la livraison express par les opérateurs postaux. Des représentants de Russian Post, Unité Logistique, Unité Activités de colis et Livraison express et Département Finances, responsables des opérations, de la politique des prix et de la comptabilité, ont participé à ce séminaire. Lors de son discours d'ouverture, M. Yaroslav Mandron, Directeur général adjoint chargé de la stratégie et de la réglementation gouvernementale de la poste russe, a souhaité à tous les participants un travail et un échange de connaissances fructueux afin de faciliter l'amélioration de la qualité de service de l'EMS dans la région européenne.

Les principaux sujets de discussion concernaient :

- l'amélioration de la connaissance des normes EMS et de leur application aux opérations ;
- l'accroissement des connaissances des normes de qualité internationales et de la performance de la qualité ;
- l'accroissement des connaissances du système de rémunération à la performance ;
- l'incitation à l'engagement de tous les fournisseurs de services EMS à améliorer la qualité de service ;
- l'échange de meilleures pratiques.

Les participants au séminaire ont eu l'occasion non seulement d'acquérir des connaissances pratiques, mais aussi de visiter les principaux lieux d'intérêt à Moscou.

Pour en savoir plus sur la Transversale Meilleure pratique - Europe élargie, veuillez contacter **Olga Zhitnikova** - E: Olga.Zhitnikova@russianpost.ru



SÉCURITÉ ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

Groupe de Travail Procédures douanières de PostEurop - Réunion de juin

Le Groupe de Travail Procédures douanières de PostEurop s'est réuni le 15 juin 2018 pour discuter des dossiers relatifs aux changements, toujours plus chargés, tant en Europe que dans le reste du monde. Reinhard Fischer, de Deutsche Post DHL, a présidé notre dernière réunion au cours de laquelle ont été discutés notamment : les modifications imminentes de la réglementation de l'UE en matière de douane et de TVA, le Brexit, le programme de l'UPU concernant l'échange de données électroniques préalables (EAD) et la nouvelle loi américaine sur le trafic des matières synthétiques et la prévention contre les overdoses (STOP Act) et ses conséquences pour le secteur postal.

Ces évolutions entraînent une transformation considérable des exigences en matière de douane pour le secteur postal, ce qui aura des conséquences majeures pour les utilisateurs, les clients, les opérateurs postaux, les douanes et les autorités frontalières et d'autres parties prenantes. Il est vrai qu'il existe certaines synergies entre les exigences formulées par les organisations nationales et intranationales. Cependant, la demande de changements informatiques, de normalisation des systèmes et des cadres opérationnels sera difficile. Les délais aussi constituent un défi : 2020 pour les exigences EAD et janvier 2021 pour la

modernisation de la TVA, qui prévoit la mise en œuvre du système de pré-enregistrement et la suppression de l'exonération à l'importation pour les envois de faible valeur (LVCR).

PostEurop s'occupe de ces questions au sein des groupes de travail sur les procédures douanières et la TVA. Votre participation aux travaux de ces groupes est importante.

Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Procédures douanières, veuillez contacter Reinhard Fischer –
E : r.fischer-Zoll@deutschepost.de



Modernisation de la TVA et modifications dans les procédures douanières - Êtes-vous réellement prêts ?

Les nouvelles exigences en matière de TVA qui doivent entrer en vigueur le 1er janvier 2021 impliquent deux conséquences majeures pour la communauté postale (et ses clients).

1. La mise en place d'un système d'enregistrement préalable qui obligera les clients des pays tiers à se pré-enregistrer auprès des autorités douanières et à payer les taxes et droits à l'avance
2. La suppression de l'exonération pour les envois de faible valeur (LVCR)

Ces modifications entraîneront un changement majeur dans le fonctionnement des services douaniers et des opérateurs postaux, étant donné que les volumes et les types de courrier font l'objet d'un contrôle fiscal. Les procédures et les exigences

en matière de données font toujours l'objet de discussions entre PostEurop (par le biais du groupe conjoint sur la TVA et sur les douanes) et la Commission européenne (DG TAXUD) dans le but d'assurer une solution solide et globale pour le secteur.

Une transformation importante des infrastructures opérationnelles et informatiques sera nécessaire pour faciliter ce changement, c'est un fait reconnu. C'est pourquoi PostEurop aimerait obtenir des informations de la part de ses membres (et de leurs agences des douanes) pour savoir s'ils sont « prêts » à satisfaire aux nouvelles exigences et ce qui est prévu pour y satisfaire.

Veuillez contacter Reinhard Fischer –
E : r.fischer-Zoll@deutschepost.de

COMMUNICATIONS

PostEurop et Omniva enfourchent leur vélo pour sensibiliser à la sécurité routière

Depuis 18 ans, Omniva, via son club sportif, organise un tour à vélo, le « Rattarek », qui vise à sensibiliser à la sécurité routière. Les partenaires officiels du Rattarek 2018 étaient Regio (une entreprise de cartographie et de données géospatiales), Falck Autoabi (assistance routière) et l'Administration estonienne des routes.

Cette année, à l'occasion des 25 ans de l'Association, nous avons uni nos efforts et ceux d'Omniva pour contribuer à la promotion de ce sujet important sur nos réseaux sociaux.

« Selon la Commission européenne, même si leur nombre diminue de manière significative, les victimes de la route à vélo représentent toujours 8 % de tous les décès sur les routes dans l'UE. »

Regroupant plus de 100 participants provenant des entreprises organisatrices, des partenaires commerciaux et des habitués du Rattarek, l'édition de cette année s'est déroulée à Saaremaa, la plus grande île d'Estonie. Les 200 km de randonnée à vélo se sont étalés sur deux jours, avec plusieurs arrêts ravitaillement où tous les participants ont pu faire connaissance, découvrir des produits locaux et rencontrer des petites entreprises estoniennes.

Au cours de cet événement, les meilleures pratiques en matière de sécurité routière ont été échangées et les comportements susceptibles de provoquer des accidents ont été rappelés aux cyclistes, notamment : ne pas porter l'équipement approprié, conduire en état d'ébriété, seul ou encore en dehors des pistes. L'Administration des routes a distribué des dépliants destinés à conscientiser tous les usagers de la route à propos de la sécurité routière et de la manière dont ils peuvent agir comme modèles sur la route. Omniva logistics et Autoabi ont également apporté un soutien technique à tous les cyclistes, en leur fournissant de la nourriture, de quoi s'hydrater et une assistance mécanique, afin d'assurer le bien-être de chacun.

Maire Lodi, Responsable des Opérations chez PostEurop, initiatrice de ce tour à vélo et organisatrice pendant les 10 premières années, était heureuse d'être de retour dans le groupe et de voir que les jeunes enfants de la région qui ont commencé il y a des années dans les paniers de vélos de leurs parents guident à présent le groupe sur le bon itinéraire.

Étant donné que tous les Membres de PostEurop comptent des milliers de travailleurs postaux qui parcourent tous les

jours à vélo des routes encombrées ou dangereuses, nous accueillons avec une vive satisfaction cette initiative d'Omniva. Nous souhaitons également inviter tous nos Membres à participer et à promouvoir des initiatives similaires, non seulement pour mieux protéger leurs travailleurs, mais également pour améliorer la sécurité routière pour tous les citoyens.

N'hésitez pas à nous transmettre votre histoire! Nous serons heureux de le partager avec la communauté.



PROJETS EUROPÉENS

Projet COG_LO (Opérations Logistiques COGnitives via des réseaux de collaboration sécurisés, dynamiques et ad hoc)

COG_LO est un projet HORIZON 2020 d'une durée de trois ans, financé par l'Agence exécutive pour l'innovation et les réseaux (INEA), sur délégation de la Commission européenne. Il a été lancé le 1er juin 2018.

Le projet est coordonné par le CNIT (Conorzio Nazionale Interuniversitario per le Telecomunicazioni), et PostEurop est l'un des quatorze partenaires officiels du Consortium - issus de 8 pays.

L'objectif principal de COG_LO est de créer le cadre et les outils qui ajouteront des fonctionnalités cognitives et collaboratives aux processus logistiques futurs, via :

- 1 La présentation de l'Objet de Logistique Cognitive (OLC) en ajoutant un comportement cognitif à tout ce qui participe à la chaîne logistique ;
- 2 Le développement d'un environnement qui permettra aux OLC d'échanger des informations via des réseaux sécurisés, sociaux et ad hoc.

COG_LO aidera le marché postal à réaliser l'objectif de la Commission européenne de créer un Marché unique des colis en renforçant l'interopérabilité entre les opérateurs, également par le biais de collaborations ad hoc (avec des entreprises de commerce électronique et d'autres prestataires logistiques). Cela permettra aux opérateurs de mieux répondre aux attentes des détaillants et des consommateurs, en améliorant la satisfaction du client sur le plan de la livraison (suivi et délais). Dans l'ensemble, l'augmentation de la satisfaction de la clientèle ainsi que l'amélioration opérationnelle permettront de développer l'image du marché postal en tant qu'acteur crédible sur le plan des livraisons liées au commerce électronique. Forts de la vaste expérience acquise avec tous les projets auxquels PostEurop a participé, l'Association jouera un rôle essentiel dans les activités de diffusion et de création d'impact du projet. Grâce au travail de PostEurop et à ses relations avec ses membres et les parties prenantes externes, un important travail de diffusion sera effectué.

La réunion de lancement du projet COG_LO s'est déroulée les 12 et 13 juin 2018 à Catane (Italie) dans le but de discuter du découpage du projet en work packages (WP), de son plan d'action et des prochaines étapes. Du 14 au 15 juin, une réunion de suivi a eu lieu, regroupant PostEurop, SingularLogic et le coordinateur du projet (CNIT - consortium interuniversitaire pour les télécommunications) afin de discuter des aspects importants du plan de diffusion et d'autres questions pertinentes du projet.

Pour en savoir plus sur le projet COG_LO, veuillez contacter **Antonino Scribellito** - E: Antonino.scribellito@posteurop.org



PROJETS EUROPÉENS

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

La séance de formation sur le numérique pour le projet INNOV'AGE a eu lieu les 25 et 26 juin 2018 à Bruxelles (Belgique). Cette réunion faisait suite au premier atelier de formation au numérique à Paris les 30 et 31 mars 2017. Elle a donné aux participants l'occasion de discuter des résultats de la première formation sur le numérique et des prochaines étapes en planifiant les activités liées au projet.

La formation sur le numérique, organisée par l'équipe Communications de PostEurop, s'étalait sur deux jours et avait pour objectif de fournir aux participants un aperçu des principaux outils des médias sociaux. La réunion a couvert les meilleurs réseaux sociaux pour la génération de contenu et les approches créatives pour générer du contenu, en examinant les différences entre l'utilisation des médias sociaux en tant que personne et en tant que groupe/entreprise.

Les participants ont acquis une connaissance précieuse sur la méthode AIDA pour la génération de contenu et sur la planification des publications afin de toucher les lecteurs lorsqu'ils sont le plus actifs, en examinant quelques exemples concrets d'utilisation réussies de cette méthode et de la planification des publications pour rassembler des grandes communautés autour de questions et d'entreprises. Au cours

de cette formation sur le numérique, les participants ont eu la possibilité de montrer comment leurs entreprises postales respectives sont organisées et quel type de réseaux sociaux elles utilisent pour se rapprocher de leurs clients. Tous les opérateurs postaux n'ont pas la même approche des réseaux sociaux quand il s'agit de se rapprocher du client, car cela dépend de leurs cultures et de leurs comportements.

La formation au numérique a été coordonnée par deux experts externes qui ont montré aux participants comment créer du contenu en direct et programmer des événements en ligne, le tout illustré d'études de cas et de conseils sur la meilleure façon d'aller vers les clients et d'attirer un public cible dans le secteur postal en utilisant le bon réseau ou média social.

La formation sur le numérique a été une excellente occasion pour les participants d'échanger leurs expériences en matière de communication sur les réseaux sociaux et d'acquérir de nouvelles connaissances.

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



PROJETS EUROPÉENS

Groupe RADAR (Réactivité - Agilité - Décision - Adaptabilité - Résultat)

Après la première rencontre du groupe RADAR le 27 septembre 2017 à Bucarest (Roumanie), une deuxième réunion a été organisée les 1er et 2 février 2018 par Post Luxembourg.

À cette occasion, M. Claude Strasser, PDG de Post Luxembourg, a remercié tous ceux qui ont participé au lancement du groupe RADAR, ainsi que PostEurop pour avoir soutenu cette initiative depuis sa genèse.

Au cours de la réunion de deux jours, les participants ont défini ensemble leurs objectifs et leurs priorités et ont proposé un thème important dans le domaine des Services postaux / Gestion de la flotte: un nouveau modèle économique de gestion de la flotte pour préparer les villes intelligentes.

Entre autres, La Poste Monaco a présenté son expérience en matière de gestion de flotte verte dans le cadre de sa stratégie de développement. La Principauté de Monaco est une pionnière du développement durable depuis plus de 25 ans. La Poste Monaco fait partie de ce mouvement : elle dispose de la plus grande flotte de véhicules électriques dans la Principauté. La Poste Monaco a adopté les véhicules électriques à un stade précoce ; le premier ayant été acheté en 1993.

Lors du «salon EVER», qui s'est déroulé du 10 au 12 avril 2018, La Poste Monaco disposait de son propre stand, de même que d'autres entreprises, et les constructeurs automobiles y étaient représentés dans une initiative conjointe.

La Vice-présidente du groupe RADAR, Mme Valérie Dauphin, a ajouté que les membres du groupe RADAR ont des idées et un cadre d'activité similaires. Les défis à relever sont comparables et la question est de savoir s'il est préférable de louer ou d'acheter des véhicules. Les discussions concernaient également les infrastructures et les capacités dans différents pays. Lors de la prochaine rencontre, les sujets concernant le cycle de vie, les systèmes fiscaux, l'impact des conditions géographiques et la nécessité d'adapter le système au territoire seront abordés.

La prochaine réunion du groupe RADAR aura lieu le 2 octobre 2018 pendant la semaine de l'Assemblée plénière de PostEurop à Tbilissi (Géorgie).

Pour en savoir plus sur les activités du groupe RADAR, veuillez contacter **Antonino Scribellito** -
E: Antonino.scribellito@posteurop.org



POST  **EUROP**

PROJETS EUROPÉENS

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

Face à une accélération de la transformation, à l'ère numérique, le Comité européen du Dialogue Social pour le secteur postal (CDS) concentre de plus en plus son attention sur les nouvelles activités telles que le commerce électronique ainsi que sur les activités traditionnelles qui sont ou seront affectées par les nouvelles technologies. Cette accélération a des répercussions sur les emplois et les compétences, ainsi que sur l'organisation du travail.

Aujourd'hui, le secteur postal se trouve bel et bien au carrefour de plusieurs activités et la diversification accrue des opérateurs postaux est soutenue par une transformation sociale importante qui se poursuivra dans les années à venir. Les opérateurs postaux doivent adapter leur organisation du travail aux nouveaux défis et les syndicats doivent être conscients et impliqués dans ces délibérations. Dans un secteur qui évolue aussi rapidement, il est essentiel d'anticiper les changements à venir.

Le projet « Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030 » vise à apporter une réflexion sur les résultats des projets antérieurs et sur les positions communes des partenaires sociaux européens. La réunion de lancement du projet a eu lieu le 18 avril 2018 afin que l'équipe puisse échanger sur la planification générale du projet, son contenu, sa mise en œuvre et la préparation des prochains séminaires.

Le « premier atelier » du projet de Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030 a eu lieu les 29 et 30 mai 2018 à Paris (France). Cette session a réuni plus de 35 participants, et elle était animée par une équipe d'experts disposant d'outils innovants et d'exercices pour encourager le débat et permettre l'élaboration de scénarios étape par étape. Des experts externes sont également intervenus pour présenter leurs réflexions originales sur les principales évolutions à venir.

Le « deuxième atelier », les 1^{er} et 2 octobre à Bonn (Allemagne), sera axé sur « L'exploration de l'avenir ». Il sera animé par l'équipe d'experts de la société de conseil Z_Punkt, enrichi de différentes interventions, ainsi que par des experts externes.

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



PROJETS EUROPÉENS

Projets du Programme de Voisinage de l'UPU-PostEurop

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 réunions/ateliers pour les Projets de l'UPU et de PostEurop ont été organisés au cours des derniers mois.

La mission de conseil sur site et d'audit de procédés «Évaluation de la préparation opérationnelle des bureaux d'échange pour le commerce électronique» a eu lieu à Douchanbé (Tadjikistan), du 25 au 30 mars 2018.

Conformément au plan de travail, l'atelier de formation sur le transport, la sécurité et la schématisation détaillée des procédures de la deuxième étape (leg 2) dans le cadre du projet régional clé de l'UPU sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique, incluant les opérateurs désignés des pays de l'Europe de l'Est, du Caucase et de l'Asie centrale, a eu lieu à Moscou (Russie), du 15 au 17 mai 2018. Le séminaire était consacré à l'examen des progrès des pays dans la préparation de leurs plans d'action et de leurs feuilles de route au niveau national pour l'ORE, ainsi qu'aux présentations et aux discussions sur les questions de transport et de sécurité liées à l'ORE. Le séminaire sur l'EMS a également eu lieu à Moscou (Russie), du 28 au 31 mai.

Le deuxième séminaire sur le transport, la sécurité, la schématisation détaillée des procédures de la deuxième étape (leg 2) et les questions de FAQS pour les opérateurs désignés des pays d'Europe du Sud-Est, la Géorgie et l'Ukraine a eu lieu à Berne (Suisse), du 1^{er} au 4 mai 2018.



Au cours du deuxième séminaire, les objectifs suivants ont été examinés :

- Fournir aux participants une approche pratique pour formuler des projets pour le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS), afin qu'ils puissent soumettre des propositions de projets viables liés à l'ORE;
- Aider les participants à mieux comprendre la capacité à appliquer les règles et procédures du FAQS relatives à la gestion de projet et à la gestion financière des projets;
- Former les participants aux procédures et processus de facturation pour les projets de fonds communs, tout en renforçant leurs compétences sur le plan de la facturation efficace des contributions existantes au FAQS;
- Lancer le nouveau modèle du FAQS et le fonds commun;
- Discuter des questions de transport, de sécurité et de schématisation détaillée des procédures de la deuxième étape (leg 2);
- Examiner les messages EDI échangés.

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





VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

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

communications@posteurop.org

Rédigé, édité et produit par :

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



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design : double-id.com

SOUSCRIPTIONS SUR:

> Go to 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