

PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec le secteur postal

ÉTÉ-AUTOMNE 2019



DANS CE NUMÉRO

- > Jersey Post - De l'île de Jersey au monde entier (p. 5)
- > Manifeste pour la nouvelle législature européenne (p. 8)
- > 150 ans de cartes postales, ça se fête! (p. 17)
- > Attirer des jeunes talents dans le secteur postal (p. 20)

CONTENU

03 ÉDITORIAL

04 ÉVÉNEMENTS

05 L'ASSOCIATION

- Entretien approfondi : Jersey Post - De l'île de Jersey au monde entier

08 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Manifeste pour la nouvelle législature européenne

09 OPÉRATIONS

- Les experts en qualité de service et opérations se concentrent sur les petits paquets internationaux
- Des solutions plus vertes pour la mobilité
- Les nuits blanches russes et le Forum Réseau des bureaux de poste
- Dialogue fructueux au Forum Rémunération
- Comment la Poste albanaise aborde-t-elle la préparation opérationnelle pour le commerce électronique ?

16 MARCHÉ

- Les timbres-poste, quel commerce florissant !
- 150 ans de cartes postales, ça se fête !

18 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Que la partie commence !
- Attirer des jeunes talents dans le secteur postal

21 PROJETS EUROPÉENS

- Projet du CDS : Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030
- Programme Erasmus + : Projet INNOV'AGE
- Programme Erasmus + : Projet NEWPOST – Modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences
- Projet COG_LO
- Programme Erasmus + : Médiateurs culturels dans le secteur postal
- 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 : Elliot De Lievre

Contributions : Waqas Ahsen, António Amaral, Bjoern Arni, Tim Brown, Ana Campos, Elidjana Celaj, André Feio, Elena Fernandez, Beatriz Galvan, André Jäntges, Dimitry Kuztenov, Jürgen Lohmeyer, Maire Lodi, Jean-Marie Lopez, Aris Maragakis, David McGrath, Margaux Meidinger, Dritan Monka, Afroditi Riga, Bruno Sattler, Antonino Scribellito, Agnieszka Trzaskowska, Sašo Turk et Olga Zhitnikova

Crédits photo : Jersey Post – couverture

© PostEurop 2019

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,**

Cet été a sans doute été l'une des périodes les plus chargées pour la communauté PostEurop. Comme un exercice d'équilibriste parfaitement orchestré, l'Association et ses Membres continuent de s'engager dans de nombreux dossiers en plus de leurs tâches habituelles. À un moment crucial pour les opérateurs postaux, les questions suivantes nous viennent immédiatement à l'esprit :

- Comment se dérouleront les discussions sur la rémunération au Congrès extraordinaire de l'UPU ?
- Quelles sont les priorités de la nouvelle Commission Von der Leyen ?
- Comment susciter l'intérêt de la nouvelle Commission et du nouveau Parlement européen ?
- Que se passera-t-il dans le cas d'un BREXIT sans accord ?

Nul doute que cela a donné lieu à une série d'activités, notamment le suivi des faits susmentionnés.

Dans ce numéro, nous avons rassemblé plusieurs articles grâce à l'enthousiasme de nos contributeurs. Je voudrais profiter de cette occasion pour mettre en évidence l'entretien approfondi que nous avons eu avec Tim Brown, le PDG de Jersey Post.

**Nous espérons que la lecture
de cette publication vous plaira.**

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

8 OCTOBRE

Réunion de la Transversale
« Meilleure pratique - Europe élargie »

JERSEY

9 OCTOBRE

Comité Affaires de l'UPU et des Unions
restreintes (CAU)

JERSEY

9 OCTOBRE

Réunion de la Transversale RADAR

JERSEY

9 OCTOBRE

Réunion de la Task Force
« Tendances émergentes du secteur »

JERSEY

10 OCTOBRE

Business Innovation Forum

JERSEY

11 OCTOBRE

Assemblée plénière de PostEurop

JERSEY

L'ASSOCIATION

Entretien approfondi: Jersey Post – De l'île de Jersey au monde entier

Cet automne, l'Assemblée plénière 2019 de PostEurop et le Business Innovation Forum se dérouleront sur l'île historique de Jersey, à l'invitation de Jersey Post. Avant cet événement, PostEurop a eu l'occasion de s'entretenir avec M. Tim Brown, le PDG de Jersey Post, pour en savoir plus sur leurs évolutions récentes.

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

TB: Notre adhésion à PostEurop procure des avantages considérables à Jersey Post, en particulier en tant que petit opérateur qui compte sur PostEurop pour le partage d'informations et les mises à jour sur les activités plus larges de l'UPU. Des groupes comme RADAR nous permettent de partager des idées avec d'autres petites postes sur les meilleures pratiques afin d'améliorer nos capacités opérationnelles. Le Forum Rémunération est d'une valeur inestimable pour nous fournir des mises à jour détaillées et les implications probables des modifications apportées aux structures de rémunération de l'UPU et aux sujets d'actualité dans ce domaine.

Le Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU) nous tient au courant des modifications réglementaires susceptibles d'avoir un impact, et les forums opérationnels nous donnent l'occasion de réfléchir à nos performances opérationnelles et nous fournissent les meilleures pratiques dans ce domaine. Ce sont des exemples pour ne citer que quelques-uns des groupes auxquels nous participons activement. Selon nous, les groupes, forums et activités proposés par PostEurop sont exceptionnels.

50
Years



L'ASSOCIATION



PostEurop: *Nous avons beaucoup lu au sujet de la transformation numérique de Jersey Post. Pouvez-vous nous en dire plus sur vos services numériques et sur la manière dont vous avez pu travailler aux côtés de la version papier? Quels ont été les avantages pour vos clients?*

TB: Nous possédons une entreprise d'impression depuis de nombreuses années et vu que de nombreuses banques et institutions financières sont basées à Jersey, nos volumes d'impression sont restés soutenus pendant de nombreuses années. Plus récemment, la production traditionnelle a diminué en raison du fait que les clients ont opté pour les services de facturation électronique et de SMS plutôt que la poste aux lettres traditionnelle. Nous avons pris la décision de faire appel à un responsable du numérique issu d'un milieu non postal pour voir si cette entreprise était en mesure de changer et de rester pertinente, et je suis heureux de dire que deux ans plus tard, c'est exactement ce qui s'est produit.

Notre équipe chargée du numérique propose désormais une gamme de premiers services numériques, notamment la gestion de documents, des portails de facturation électronique, la gestion de campagnes et l'intégration de clients, en exploitant nos atouts fondamentaux en matière de traitement des données et de valeurs de marque de confiance, de conformité et de communication. L'équipe que nous avons construite au cours des 18 derniers mois travaille de manière beaucoup plus souple et cherche sans cesse la façon dont la technologie peut améliorer notre façon de travailler et apporter systématiquement de la valeur à nos clients.

PostEurop: *Au cours des quatre dernières années, Jersey Post a investi dans les services logistiques afin de disposer d'un réseau mondial plus étendu. Comment voyez-vous cette expansion et quel a été son impact sur l'île?*

TB: Il y a cinq ans, lorsque j'ai rejoint l'entreprise, les responsabilités que j'ai assumées étaient liées aux affaires postales basées à Jersey. Le chiffre d'affaires de l'entreprise était en baisse et elle se concentrait uniquement sur les clients de Jersey. Ces clients sont toujours très importants à nos yeux et cela ne changera jamais, mais les affaires de l'entreprise se sont diversifiées. Aujourd'hui, je gère un portefeuille d'activités qui va au-delà de Jersey - nous opérons dans le monde entier. Jersey Post n'est pas seulement une entreprise postale et de logistique, c'est également une entreprise numérique - mon rôle est donc inévitablement bien plus important!

Aujourd'hui, nous avons notre activité principale à l'échelle locale, que nous percevons comme notre activité de distribution logistique à Jersey. Nous travaillons plus étroitement avec le gouvernement et les entreprises locales de l'île pour continuer à les intéresser.

Deuxièmement, nous disposons de l'entreprise de logistique mondiale, qui représente 40% de nos bénéfices. Cela a commencé par l'achat d'une entreprise de logistique européenne basée au Royaume-Uni et d'un agent de dédouanement situé à Heathrow. Cet investissement nous permet d'élargir notre gamme de produits et de services en proposant des routes commerciales internationales complètes vers et depuis les destinations européennes et internationales.

L'ASSOCIATION

En 2017, nous avons réalisé des investissements à Hong Kong et en Chine avec une entreprise expéditrice et d'exécution qui a pour objectif principal d'aider les vendeurs de commerce électronique locaux à livrer rapidement leurs produits à l'étranger. La même année, nous avons commencé à nous ramifier aux États-Unis en investissant dans une société mondiale de solutions et d'exécution.

L'année suivante, en 2018, nous avons investi dans un site web qui propose des services de comparaison de livraison de colis offrant une gamme d'éléments de services de colis variés mais complémentaires. La même année, nous avons également eu la possibilité d'investir dans un fournisseur de services de livraison de colis en Australie, ce qui a permis d'ajouter des connexions mondiales à Jersey Post.

En 2019, nous avons étendu notre réseau en Amérique latine grâce à un investissement dans un service de colis et de logistique, fournissant à nos partenaires du réseau existant des services dans ces domaines, mais offrant également à Jersey Post des possibilités de croissance sur le continent américain. Nous continuons de chercher des moyens de nous développer et de nous diversifier.

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

TB: Lorsque nous avons défini notre stratégie, nous tenions à assurer que nous disposions de la flexibilité nécessaire pour nous permettre de réagir. Le danger d'être une entreprise avec une stratégie rigide est de suivre un plan de façon obstinée, même si la situation ou l'environnement change.

Au cours des deux dernières années, nous avons constaté des preuves irréfutables de la réussite de la marque: notre chiffre d'affaires augmente, nos bénéfices augmentent et nous attirons plus de clients. Et ce n'est pas tout : au lieu de traquer nous-mêmes les clients - c'est maintenant eux qui nous traquent! De plus en plus de personnes souhaitent s'associer avec nous, en particulier en Chine. Cela va au-delà du fait que nous offrons des services postaux et d'exécution, il s'agit en fait de personnes qui apprécient notre façon d'opérer.

« Un des principaux défis de la création d'une nouvelle stratégie et de nouvelles marques est que, quelle que soit la qualité de la marque, quelle que soit la technique employée pour la créer, la marque est totalement inutile et dénuée de sens si vous cessez d'innover et de changer »

Par conséquent, un défi essentiel pour Jersey Post et les autres opérateurs postaux ne consiste pas à se contenter de dire « nous avons réussi »; le défi consiste à être constamment à la recherche de nouvelles opportunités et de nouveaux services.

PostEurop: Lors du Business Innovation Forum, nous aurons l'occasion d'apprendre comment les start-ups peuvent apporter des solutions innovantes et concrètes aux opérateurs postaux. Que pensez-vous de cette approche? Jersey Post collabore-t-elle déjà avec des start-ups?

TB: En clin d'œil à notre stratégie internationale, les investissements réalisés dans des entreprises qui correspondent à notre culture constituent une stratégie clé pour maintenir notre croissance. Notre plan avec Digital visait à renforcer la crédibilité dans un nouvel espace au cours des 12 ou 18 premiers mois après le lancement. Ensuite, l'objectif était de nous concentrer sur la création de partenariats, l'investissement ou l'acquisition d'activités numériques passionnantes si leur technologie est complémentaire à la nôtre et qu'ils y voient l'avantage que peut leur offrir l'exploitation d'un opérateur postal.

Nous sommes actuellement dans cette phase et nous recevons déjà un grand nombre de demandes de renseignements de la part des start-ups afin de les aider dans leurs propres stratégies de croissance. Nous ne cherchons pas à adopter un modèle de capital-risque, mais si une entreprise dispose d'une solution qui s'inscrit dans le cadre de notre stratégie globale en matière de traitement, de communication et d'identification des données, nous chercherons certainement à collaborer avec elle.

PostEurop: Un grand merci à vous, M. Brown, 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.

A propos de Tim Brown



Tim Brown a plus de 25 ans d'expérience dans le secteur de la poste, des colis et de la livraison. Il a occupé des postes de direction chez Royal Mail et DHL Express, il a été PDG de Postcomm (régulateur des services postaux au Royaume-Uni), il a conseillé le gouvernement et

a été Vice-président du groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux. Ses emplois précédents ont compris la fourniture de conseils au niveau du conseil d'administration, la consultation et la gestion intérimaire pour les entreprises postales et de livraison des colis ainsi qu'à leurs fournisseurs.

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Manifeste pour la nouvelle législature européenne

À la lumière des élections au Parlement européen de 2019, PostEurop a profité de l'occasion pour publier son manifeste pour la nouvelle législature de l'UE (2019-2024) intitulé « Vers un service postal européen durable ». Le manifeste met en évidence trois priorités essentielles pour faire progresser la collaboration avec les décideurs politiques européens : **faciliter le marché unique, promouvoir l'Europe numérique et soutenir la durabilité**. Il ne fait aucun doute que le service universel reste pertinent pour l'inclusion sociale et économique. PostEurop estime qu'une approche flexible est nécessaire pour garantir la durabilité du secteur et qu'il réponde aux attentes des consommateurs et des entreprises de toute l'Europe.

Avec l'aide des experts en réglementation de PostEurop au sein du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE), le manifeste s'appuie sur les positions convenues dernièrement et le document de principes. Il souligne l'engagement de PostEurop à offrir un **service postal durable, efficace et innovant** dans toute l'Union européenne et au-delà, afin de soutenir une économie européenne plus forte et plus compétitive.

Faire passer le message

Le manifeste a été partagé en interne et distribué aux membres du Parlement nouvellement élus au sein des commissions TRAN et IMCO, ainsi qu'aux principales parties prenantes au sein de la Commission européenne, du GREP et d'autres associations professionnelles.

Une campagne sur les médias sociaux en septembre a permis de faire passer les messages clés au public adéquat.

Nous encourageons également les Membres à communiquer ce manifeste à leurs partenaires nationaux respectifs tels que les ministères et les régulateurs.

Le manifeste complet détaillant les ambitions et les exigences du secteur est disponible sur www.posteurop.org/manifesto



POST EUROPE

Vers un service postal européen durable

2019-2024 www.posteurop.org



POST EUROPE

Delivering a sustainable European Post 2019-2024



POST EUROPE

Delivery is part of our DNA

OPÉRATIONS

Les experts en qualité de service et opérations se concentrent sur les petits paquets internationaux

La 22^e réunion Qualité de service et Opérations s'est tenue au printemps dernier à Paris. Cet événement incontournable continue de constituer la plateforme pour l'échange de bonnes pratiques et de promouvoir l'interopérabilité du réseau entre les postes européennes.

Les organisateurs ont accueilli plus de 50 participants issus de 25 organisations postales à Paris, y compris des membres d'IPC et des membres de l'UPU.

Au cours de la réunion, une attention particulière a été accordée au traitement opérationnel des petits paquets internationaux. Plusieurs présentations ont évoqué le sujet, notamment la présentation russe sur le traitement des petits paquets avec ou sans ITMATT, la présentation conjointe de PostNL et de Deutsche Post sur l'« appairage » (*Relier S10 à S9 dans PREDES pour les paquets non triés avec des marchandises*).

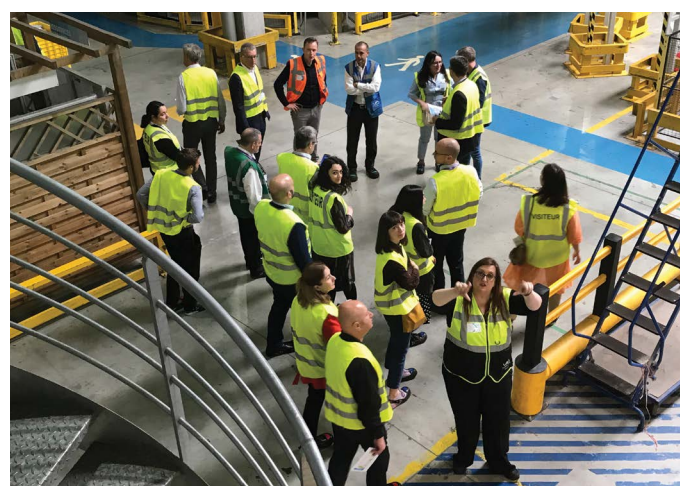
La visite du centre de tri de Chelles de Viaposte Industries, centre dédié au traitement automatisé de petits paquets internationaux, a été le temps fort de ce séminaire. Par petits groupes, les visiteurs ont pu prendre des photos, poser des questions et échanger avec leurs homologues français sur la croissance et les volumes hétérogènes constituant les petits paquets internationaux.

Un retour d'informations sur les faits marquants du dernier CEP, et en particulier de la Commission 1 « Intégration de la chaîne logistique » et de la Commission 2 « Services physiques et commerce électronique », a permis de nombreux échanges entre les participants et les représentants de l'UPU sur le développement des messages EDI, des mesures et des normes de qualité de service.

Au cours de ce séminaire, nous avons également constaté les excellentes présentations des Postes de Géorgie, d'Ukraine et du Kazakhstan suite aux audits ORE (*Operational Readiness for eCommerce – Préparation opérationnelle pour le commerce électronique*).

Enfin, le tour de table et les diverses présentations des plans d'action respectifs ont permis aux experts de partager des nouvelles et des informations internes entre participants.

Les participants ont apprécié la convivialité et les aspects culturels lors de leur croisière sur la Seine, ainsi qu'un dîner dans une célèbre brasserie parisienne grâce à l'hôte.



Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Qualité de service et le Groupe de Travail Opérations, veuillez contacter respectivement **Marko Grden** – marko.grden@fenikssped.si et **Jørgen Sondrup** – joergen.sondrup@postnord.com

OPÉRATIONS

Des solutions plus vertes pour la mobilité



La logistique doit réduire ses émissions. L'anticipation du changement est essentielle. PostEurop a réuni des experts issus des postes et d'autres domaines pour présenter l'innovation, les évolutions et projets les plus récents à Dublin le 17 juin 2019. En collaboration avec Triangle et la plateforme sur l'innovation postale (PIP), une sélection de start-ups ont présenté leurs technologies et leurs solutions. L'objectif de cet événement conjoint était de partager des connaissances et d'en apprendre davantage sur les nouvelles visions des utilisateurs, des fournisseurs et des perturbateurs actuels.

An Post a présenté son plan écologique pour parvenir à l'objectif de zéro émission dans les grandes villes irlandaises d'ici 2021. Ils ont fourni des précisions sur leur stratégie et leurs principaux objectifs en matière d'action pour le climat, en faveur de villes et de communautés durables, d'un travail décent, d'une consommation et production responsables. Ils sont parvenus à réduire la consommation d'énergie de leurs propriétés de 23% en 10 ans, à recycler 100% des déchets et à mettre en œuvre d'autres carburants alternatifs pour les véhicules.

Bpost a présenté sa stratégie de flotte verte par le biais de la proximité. Être facteur cela implique d'être proche de la société et de ses besoins émergents, des gens (prendre soin des employés et les faire participer) et de la planète (s'efforcer de réduire l'impact sur l'environnement). Dans le cadre de son programme de responsabilité sociale des entreprises (RSE),

Bpost s'est engagé en 2012 à réduire ses émissions globales de CO₂ de 45% sur la période 2007-2020.

La Bulgarian post a présenté son partenariat pour la mobilité verte avec SEVIC Europe. Le partenariat vise à réorganiser la livraison du dernier kilomètre grâce à des véhicules utilitaires légers développés pour les besoins des clients. Une étude de marché a montré que le marché disposera de 785 000 véhicules utilitaires électriques légers en 2025.

Toyota et Pošta Slovenije ont présenté leur projet de mobilité partagée en matière de livraison et du premier/dernier kilomètre. L'objectif du projet est d'améliorer l'utilisation des véhicules et de réduire le Coût total de propriété (TCO) grâce au partage de véhicules avec la poste pendant les heures de



OPÉRATIONS

travail et les autres partenaires l'après-midi et les week-ends. Du point de vue environnemental, cela devrait entraîner une diminution de la pollution et du nombre de véhicules dans les rues.

Voltia a présenté son expérience de la mise en œuvre de véhicules utilitaires électriques légers. Sa vision est une Europe plus propre, plus saine et moins dépendante du pétrole, avec le passage des flottes à l'électrique. Ils ont présenté leur gamme de véhicules et leur étude de cas sur l'utilisation de ces véhicules.

AT Kearney a présenté les tendances logistiques générales en matière de numérisation et de mobilité, soulignant l'urgence de la transformation numérique dans le secteur de la logistique. La transformation numérique s'appuiera sur la mise en œuvre de technologies principales telles que l'intelligence artificielle (IA), la chaîne de blocs, l'optimisation mathématique et la mobilité électrique. Cela est nécessaire pour remédier à la sous-utilisation des ressources. Par exemple, on estime que 40% de la capacité des camions en Europe occidentale sont inutilisés car les camions reviennent vides ou seulement en partie remplis de leurs voyages. La trace documentaire sert à coordonner le transfert des marchandises et à assurer la traçabilité. Cette trace peut comporter une perte potentielle d'informations et des procédures administratives longues et compliquées. Le Forum économique mondial indique que les coûts du traitement des documents commerciaux représentent autant que 20% des coûts du transport de marchandises.

Dans la seconde partie de l'événement, les start-ups nous ont présenté leurs solutions pour la transformation, l'optimisation et la numérisation futures.

NÜWIEL a présenté sa technologie innovante de capteur, qui permet à la remorque d'accélérer et de freiner automatiquement avec le vélo. Un coureur ne fait aucun effort supplémentaire lorsqu'il fait du vélo avec la remorque. Elle fonctionne avec n'importe quel vélo, que ce soit un vélo électrique ou un vélo cargo. Lorsqu'elle est déconnectée du vélo, elle passe automatiquement en mode charrette à bras et peut donc être utilisée sur des zones réservées aux piétons. La remorque dispose d'une autonomie de 70 km avec une charge utile de 100 kg et possède une zone de chargement de 1 €.

Ship2MyID a présenté une solution brevetée révolutionnaire qui accélère les offres Green Environment. Elles éliminent toutes les transactions contenant des adresses erronées et des échecs de livraison (économies de 4% à 8%). Les adresses acceptées par le SIG peuvent générer les meilleurs résultats de routage (une économie de 4 à 6%). Tirer profit des SIG - les livraisons par drone fonctionnant à l'énergie solaire contribueront davantage à la réduction des émissions de CO₂ (20% d'économies pour les petits paquets). La prospection directe ou le publipostage direct s'élève en moyenne à des taux de conversion de 3%. 97 arbres sur 100 sont gaspillés dans le processus actuel. Ship2MyID

propose des leads avec 100% d'opt-in avec une conversion plus élevée et une confidentialité totale pour les consommateurs.

Slimbox a été créée pour résoudre un problème évident : l'expédition de marchandises dans des boîtes surdimensionnées. Cette opération est coûteuse, inefficace et néfaste pour l'environnement. L'effet négatif des déchets de carton et de plastique est clair ; le transport excessif de matière et d'air augmente les émissions de CO₂ et les coûts. Aujourd'hui, Slimbox permet à quiconque de créer des boîtes de taille appropriée, à tout moment et à tout endroit. Abordable et facile à utiliser, Slimbox nécessite simplement une connexion électrique domestique, elle peut donc être utilisée presque n'importe où. Dans les bureaux, les usines, les entrepôts, les kiosques de réalisation du commerce électronique, de vente et d'expédition en libre-service, elle permet aux expéditeurs de marchandises de réduire le coût des boîtes, du traitement et du transport tout en contribuant à l'amélioration de l'environnement.

BookIT aide les entreprises de logistique à gagner du temps et de l'argent, tout en les aidant à proposer aux clients des options de livraison adaptées à leurs besoins. Impliquer les clients dans un cadre de libre-service automatisé et les inclure dans les processus de planification et de livraison améliorent l'efficacité et la satisfaction liées au processus du premier/dernier kilomètre. BookIT aide ses clients à devenir plus orientés client, à fournir une meilleure expérience, tout en leur permettant d'optimiser leurs opérations en utilisant les données issues des réactions des clients. Cela se traduit par une programmation plus efficace et une diminution significative des livraisons manquées.

Les participants ont l'occasion de discuter entre eux. Après cet événement réussi, les participants attendent déjà avec impatience le prochain Forum Mobilité verte.

Pour plus d'informations sur le Forum Mobilité verte, veuillez contacter Sašo Turk – E: saso_turk@t-2.net



OPÉRATIONS

Les nuits blanches russes et le Forum Réseau des bureaux de poste

Почта России (Pochta Rossii - le fournisseur des services postaux russes) a été l'hôte du Forum Réseau des bureaux de poste de PostEurop de cette année, qui s'est tenu les 24 et 25 juin dans la ville historique de Saint-Petersbourg, en Russie. L'événement a eu lieu pendant les « nuits blanches » russes, une période de l'année où le soleil ne disparaît que très peu de temps derrière l'horizon et où les nuits ne deviennent jamais plus sombres que les teintes du crépuscule ou du soleil couchant. En d'autres termes, le moment et le lieu parfait pour les couche-tard et les lève-tôt.

Les journées ont été très productives et animées par de nombreuses présentations sur de nouveaux concepts de points de vente, tels que les « Filiales du futur » de la Poste Suisse, actuellement en phase de déploiement. Les plus de 30 participants issus de onze pays ont manifesté un vif intérêt pour les approches en matière de numérisation présentées par Deutsche Post et PostNord, en particulier pour leurs solutions d'application. Le prestataire des services postaux français, Le Groupe La Poste, et son réseau de points de vente en ont profité pour exposer les aspects sociaux de leurs opérations, qui se présentent sous la forme de services spéciaux pour les personnes âgées et les jeunes (Génération Y). Lors de sa présentation sur l'évolution du réseau des bureaux de poste en Russie, Pochta Rossii a souligné les défis auxquels le pays était confronté en tant que pays le plus grand de PostEurop en termes de superficie, de population et de points de vente.

Lors d'un atelier sur les systèmes de mesure de la qualité dans les points de vente, les participants ont décrit les méthodes de mesure utilisées actuellement lors de leurs opérations. Ils ont présenté de nombreuses façons de mieux comprendre les habitudes et les besoins de leurs clients : visites de clients mystères dans les bureaux de poste, enquêtes prospectives en ligne menées auprès des clients, localisateurs de points de service avec options permettant de passer en revue des points de vente spécifiques et des demandes d'avis envoyés par courrier électronique après l'enlèvement réussi d'un article au bureau de poste. Des informations ont également été fournies sur la manière dont les commentaires des clients peuvent être utilisés pour optimiser les processus opérationnels, par exemple en utilisant la formation d'employés pour remédier aux carences signalées.

Paulo Magalhães, fondateur du Postcrossing et conférencier invité au Forum, a réalisé une présentation très intéressante. Le Postcrossing connecte les gens au niveau international en leur permettant d'une part d'envoyer des cartes postales à des personnes aléatoires du monde entier et d'autre part d'en recevoir - c'est un projet qui favorise la communication entre différents pays. Tous les participants ont été ravis d'entendre parler d'initiatives de ce type permettant de lutter contre la baisse des volumes de courrier dans le monde entier.



OPÉRATIONS



La visite d'un bureau de poste local russe à Saint-Pétersbourg était également indispensable au programme. Cela a donné aux participants un regard intéressant du point de vue de la clientèle sur les points de service et sur les processus d'arrière-guichet.

À l'aide de mousquetons et de cordes, les participants ont fait une démonstration symbolique de la solidarité en s'attachant les uns aux autres au sein d'un réseau qui continue de soutenir un dialogue vivant entre les entreprises postales sur toutes les questions relatives aux points de vente postaux.

« Nous avons beaucoup appris de nos partenaires et nous essayons de trouver des moyens de mettre en œuvre au sein de la Poste albanaise ce que nous avons appris. Nous sommes impatients d'accueillir nos collègues à Tirana à l'occasion du Forum Réseau des bureaux de poste qui se tiendra au printemps 2020 »

Elidjana Celaj (Albanian Post)

« Le Forum Réseau des bureaux de poste et les ateliers organisés par PostEurop et la Poste russe ont constitué une nouvelle occasion parfaite pour les experts postaux européens de réseauter et d'échanger leurs avis sur les tendances actuelles du secteur. Une telle expérience innovante est particulièrement importante pour la Poste russe, qui subit actuellement une transformation importante, qui fait tout son possible pour répondre aux attentes de ses clients dans un marché en constante évolution. Notre administration postale remercie PostEurop ainsi que tous les participants et, en particulier, Bruno Sattler et Jørgen Fischer d'avoir partagé leur pratique unique. »

Dimitry Kuztenov (La Poste russe)

Si vous avez des questions ou des suggestions concernant le Forum Réseau des bureaux de poste de PostEurop, veuillez contacter **Bruno Sattler** – E: bruno.sattler@deutschepost.de

OPÉRATIONS

Dialogue fructueux au Forum Rémunération



C'est un moment important pour les discussions sur la rémunération (frais terminaux) entre opérateurs postaux, qui gardent en tête les défis actuels auxquels le secteur est confronté.

Les 26 et 27 juin 2019, PostEurop a accueilli plus de 30 opérateurs postaux à Saint-Petersbourg, afin de discuter des questions pertinentes sur la rémunération, en particulier pour les petits paquets transportant des marchandises. Les participants au Forum Frais terminaux ont discuté des points à l'ordre du jour en relation avec les travaux de l'UPU du cycle 2017-2020, les 3 options pour modifier les actes lors du 3^e Congrès extraordinaire de 2019, l'étude de la Commission européenne sur les « services postaux internationaux », etc.

Une attention particulière a été accordée à l'éventuel retrait des États-Unis de l'UPU et à l'impact de cette situation sur l'échange de courrier et de colis dans le réseau postal. Les participants aux

discussions ont souligné que l'intégrité de l'UPU était d'une importance vitale pour l'organisation et pour les citoyens du monde entier. Toutes les mesures doivent être prises pour qu'elle reste unique.

Dans sa présentation sur les activités de la Poste russe, le Directeur général adjoint pour International Business - M. Denis ILIN - a mis l'accent sur les réalisations récentes de l'entreprise, les nouveaux produits postaux et les principales priorités stratégiques de l'entreprise.

L'objectif principal de la réunion était l'échange de points de vue entre opérateurs désignés européens sur l'évolution future du système de rémunération des petits paquets contenant des marchandises compte tenu des tendances récentes du marché et des attentes des clients. À la suite de discussions fructueuses, il a été reconnu qu'à présent, en raison de la complexité et de la nature délicate du sujet, aucune position unique des opérateurs désignés européens n'a pu être atteinte. Toutefois, les experts poursuivront le dialogue pour parvenir à un compromis acceptable pour la majorité.

Selon les résultats des formulaires d'évaluation, les participants au Forum proposent d'examiner les sujets suivants lors des prochains forums sur la rémunération : le repostage, les questions réglementaires et le commerce électronique transfrontalier.



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

OPÉRATIONS

COMMENT LA POSTE ALBANAISE ABORDE-T-ELLE À LA PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ?



Avec l'essor mondial du commerce électronique ces dernières années, la Poste albanaise a ressenti le besoin de se préparer à l'augmentation des volumes de colis et par conséquent aux revenus qu'elle pourrait engranger. La Poste albanaise s'efforce de participer activement sur son marché intérieur. En accordant une importance capitale à une qualité de service de haut niveau, elle a adhéré avec enthousiasme au groupe de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) au 4^e trimestre de 2018. La participation aux 2 derniers ateliers « Préparation opérationnelle pour le commerce électronique » a aidé la Poste albanaise à mieux dresser sa feuille de route et articuler son plan d'action avec des étapes claires pour l'avenir. Elle a introduit au sein de la poste des outils actuels et futurs qui facilitent et simplifient la charge de travail du personnel, créant ainsi une marge de manœuvre importante.

Cette année, du 7 au 13 avril, la Poste albanaise a eu l'honneur d'être évaluée par les experts en matière d'ORE sur place afin de détecter et de corriger les défauts de fonctionnement et de maintenir ses processus opérationnels à jour, le tout en adéquation avec la demande et les volumes exigés par l'évolution continue du commerce électronique. L'évaluation a été réalisée par une équipe d'experts professionnels: Mme Maire Lodi (PostEurop), Mme Iwona Majcherek (Posta Polska) et M. Drazen Ladis (Hrvatska Posta). Ces personnes ont travaillé en collaboration avec une

équipe expérimentée de spécialistes des postes albanaises possédant des années de savoir-faire dans le secteur des services postaux.

Les équipes ont effectué de nombreuses visites sur place dans divers bureaux de poste en se concentrant sur le bureau d'échange. L'évaluation a tenu compte de l'état actuel de la chaîne opérationnelle, de la logistique, de l'utilisation des messages EDI et de la conformité aux normes. Au cours de ces visites et dans le rapport final, les experts en matière d'ORE ont fourni des commentaires précieux et suggéré des améliorations innovantes susceptibles d'aider de façon concrète la Poste albanaise. En plus de la visite sur place, les équipes ont également rencontré des représentants de Turkish Airlines en Albanie en tant que principale compagnie de transport ainsi que le Vice-directeur général des douanes albanaises et son équipe, un partenaire sérieux qui peut soutenir les efforts de la Poste albanaise pour accélérer les processus liés au commerce électronique. Les remarques générales de l'évaluation ont été très positives, montrant que la Poste albanaise dispose d'une chaîne opérationnelle stable. La poste est toutefois disposée à apporter, selon ses capacités, des améliorations importantes dans certains domaines, par exemple en introduisant d'autres possibilités de livraison et en intégrant des systèmes informatiques avec des partenaires externes (douanes, compagnies aériennes et vendeurs en ligne). Malgré la mise en œuvre réussie du système de gestion des décisions douanières (CDS) avec les prestataires du service universel (PSU), la Poste albanaise envisagera de signer l'accord de partage de données européen existant ainsi que de signer un mémorandum d'accord (MoU) avec des compagnies aériennes, y compris un accord de niveau de service (SLA) clair. Une attention

particulière est nécessaire pour augmenter la portée de notre réseau RFID, en particulier en ajoutant des points RFID à l'aéroport et dans certaines grandes villes. Enfin, il existe un besoin immédiat d'automatisation de la chaîne de processus dans le bureau d'échange et d'utilisation d'outils informatiques mis à jour tels que CapeVision et le système de contrôle de la qualité (QCS).

Il est très important de souligner que la Poste albanaise est honorée de travailler en collaboration avec des professionnels aussi brillants: Mme Maire Lodi, Mme Iwona Majcherek et M. Drazen Ladis, qui ont fait preuve d'amabilité et ont démontré leur expérience exceptionnelle. La Poste albanaise est confiante que lors de la prochaine visite des experts en matière d'ORE dans les bureaux de la Poste albanaise, leurs recommandations seront intégrées aux activités.

Dritan Monka
Directeur du département « Services postaux » de la Poste albanaise

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

Plantation d'arbres en Albanie



MARCHÉ

Les timbres-poste, quel commerce florissant!

La philatélie est un élément inspirant de la vie actuelle, exploitant de manière créative son riche patrimoine et son savoir ainsi que des solutions professionnelles de pointe pour réellement améliorer tous les secteurs de l'industrie du timbre. Traditionnellement, les timbres-poste jouent un rôle important en tant qu'ambassadeurs des pays et des gouvernements, en faisant la promotion de leurs valeurs sociales et culturelles. Pour les opérateurs postaux, les timbres constituent une valeur ajoutée pour leur activité postale car ils créent une image positive et renforcent leur marque.

De plus, la philatélie, en tant que membre des industries créatives, est considérée comme une activité très inventive et innovante, de plus en plus concurrentielle parmi les actionnaires et contribue donc à améliorer leurs produits et à développer le marché philatélique. Par conséquent, les timbres-poste et les produits philatéliques constituent une part importante des activités postales. Selon les perspectives économiques postales 2019 de l'UPU: « Depuis 2004, les revenus philatéliques augmentent constamment et représentent 2,5 milliards de dollars dans les revenus postaux mondiaux indiqués par les opérateurs désignés en 2016 » (http://actualites.upu.int/no_cache/ad/les-derniers-chiffres-de-lupu-indiquent-un-potentiel-de-croissance/).

Une partie importante de l'activité philatélique dans le monde est un projet unique à l'échelle mondiale : les timbres EUROPA ont été émis par des opérateurs postaux autorisés sous l'égide de PostEurop. Dans ce contexte, l'objectif de PostEurop est d'entreprendre de nombreuses activités qui créent de nouvelles opportunités pour les partenariats stratégiques au sein de l'industrie philatélique. L'un d'eux est le Forum biennal de l'industrie philatélique de PostEurop au cours duquel les administrations postales et les parties prenantes de l'industrie philatélique échangent des idées et de nouvelles opportunités et lancent de nouveaux projets innovants. Le dernier Forum philatélique organisé les 16 et 17 mai 2018 à Cracovie, s'est avéré une réussite et rentable pour les participants. Il a abouti sur de nombreux projets interdisciplinaires. Le **prochain Forum philatélique, bien plus attrayant, aura lieu à Athènes les 26 et 27 mai 2020**. Il sera intitulé «MARKETING & COMMUNICATION».

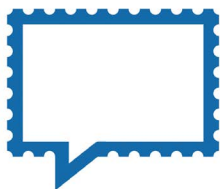
Cependant, les collectionneurs sont au cœur de tous les partenaires de l'industrie du timbre. Ils apprécient la beauté de la conception des timbres, ainsi que sa créativité et l'individualisme de la vision artistique d'un concepteur. Ensuite, viennent la haute qualité d'impression, la technique traditionnelle ou les technologies et solutions innovantes proposées par les imprimeries. La communication est un facteur clé de la création de liens mutuels. Les activités de marketing et les produits promotionnels améliorent considérablement la notoriété des marques chez les clients grâce à des projets inventifs inspirants conçus par des agences de publicité. Enfin, le rôle croissant des médias sociaux, qui facilite considérablement des relations plus étroites avec les autorités émettrices de timbres-poste et permet d'échanger leurs points de vue sur les activités liées aux timbres, incite les postes à continuer de développer leurs produits et services philatéliques.

Forum de l'industrie philatélique de PostEurop, Athènes (Grèce), les 26 et 27 mai 2020

L'idée du Forum est d'ouvrir la réunion biennale à toutes les parties prenantes de l'industrie philatélique, en créant une occasion unique et exclusive d'échanger, de faire de la promotion et d'acquérir. Pendant le Forum, les représentants des administrations postales et des parties prenantes du marché philatélique, ainsi que les agences de marketing et de relations publiques, pourront faire du réseautage de manière fructueuse et établir de nouveaux contacts. Nous nous attendons à deux jours remplis de présentations inspirantes, de discussions fructueuses, de réseautage, de projets créatifs et de nouveautés philatéliques.

Nous estimons qu'il y aura environ 70 participants représentant des administrations postales, des imprimeries, des fabricants d'album, des producteurs d'autres objets de collection, des agences de timbres, des magazines de timbres, des artistes spécialisés en timbres, des concepteurs, des experts en marketing et communication, etc.

Nous disposons déjà d'une bonne base de données contenant les coordonnées de fournisseurs philatéliques. Mais nous pensons qu'il y a encore davantage d'entreprises qui pourraient être invitées au Forum car elles disposent de services et de produits à offrir qui pourraient tous nous intéresser. Donc, si vous connaissez une entreprise, qui fonctionne peut-être même en ce moment, qui devrait être invitée, veuillez contacter Mme Agnieszka Trzaskowska : agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl



Athens
2020 PostEurop
Philatelic Forum

MARCHÉ

150 ans de cartes postales, ça se fête!



En 1869, lorsque le Dr. Emanuel Herrmann, professeur d'économie, a écrit un article dans la Neue Freie Presse suggérant « un nouveau moyen de correspondance postale », peu de gens pouvaient imaginer la révolution postale qui s'ensuivrait.

Malgré la résistance de l'époque (« Les serveurs et le facteur ne lisaient-ils pas les messages?! »), la poste austro-hongroise a décidé de prendre un risque et a tenté de lancer la nouvelle idée de « carte postale ». La toute 1^{re} carte postale a été émise le 1^{er} octobre 1869. C'était un modeste rectangle brun avec un espace réservé à l'adresse au recto et un court message au verso.

Moins chères et permettant d'éviter les formalités et les ennuis d'écriture d'une vraie lettre, les cartes postales sont devenues extrêmement populaires à l'époque édouardienne. C'était le moyen le plus pratique d'envoyer des messages rapides à vos amis et votre famille. Des milliards d'entre elles ont été envoyées ces années et le reste, comme on dit, appartient à l'histoire.

Cependant, 150 ans plus tard, les temps ont changé et nous sommes entrés dans une nouvelle ère de communication, avec des outils numériques permettant d'envoyer des messages instantanés et gratuits. On peut donc se poser la question suivante: les cartes postales ont-elles encore un sens au sein de cette génération numérique ?

Alors que de nos jours, il ne serait pas très pratique d'envoyer un mot par courrier pour informer votre épouse de l'heure de votre retour pour le dîner, les cartes postales ont toujours un rôle étonnamment important dans nos vies. Ayant perdu la course face au courrier électronique et à la messagerie instantanée, elles ont retrouvé un rôle moderne de pourvoyeurs d'humanité.

Au lieu de just cliquer sur un bouton pour envoyer un message, l'envoi d'une carte postale nécessite du temps et des efforts: de l'achat de cartes postales et de timbres à l'écriture d'un message ou à la recherche d'une boîte aux lettres, chaque



étape est un petit dérangement, une petite perte de temps dans nos vies mouvementées. Et pourtant, le résultat est merveilleux: découvrir une carte postale entre les factures ou la publicité de nos boîtes aux lettres est une sensation agréable à la fin d'une journée stressante, une joie que nous n'éprouvons pas lorsque nous entendons le bruit émis par un courriel ou un message. Nous chérissons ces mots écrits à la main qui personnifient l'attention d'autres humains, qui ont pris le temps - leur ressource la plus précieuse - de nous souhaiter un joyeux anniversaire, de nous dire qu'ils nous manquent ou de leur montrer notre soutien. Et contrairement aux communications numériques, nous conservons les cartes postales comme des trésors et les affichons sur des tableaux en liège ou des portes de réfrigérateurs. Leur impact dure beaucoup plus longtemps que le temps qu'il a fallu pour les écrire.

C'est cet état d'esprit que nous célébrons cette année. À l'approche du 150^e anniversaire des cartes postales, nous vous invitons à en apprendre davantage sur l'histoire fascinante de ce moyen de communication sur www.150yearsofpostcards.com, et rejoignez les événements qui se déroulent partout dans le monde. Si vous voulez participer à notre appel à cartes postales, envoyez-nous une carte postale et dites-nous pourquoi elles sont spéciales pour vous. Enfin, aidez-nous à faire passer le message et à honorer cette tradition de 150 ans d'écriture sur papier. Faisons de ce monde un endroit plus petit en répandant des sourires dans chaque boîte aux lettres!



Pour vous joindre à la fête, rendez-vous sur 150yearsofpostcards.com ou écrivez-nous à contact@150yearsofpostcards.com

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Que la partie commence! Programme Erasmus + : Projet INNOV'AGE à Athènes

Dans le cadre du programme Erasmus+ « *Partenariat stratégique en matière de formation sur la gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal - Projet INNOV'AGE* » qui relève des activités du Groupe de Travail Formation RSE de PostEurop, Hellenic Post SA-ELTA a mis en œuvre un programme de formation innovant intitulé « *Que la partie commence!* ».



Le programme, qui s'est tenu du 21 au 23 mai 2019 dans les locaux de KEK-ELTA SA (Centre de formation professionnelle d'ELTA), visait à réduire l'écart d'âge entre les équipes intergénérationnelles, améliorant ainsi la coopération quotidienne et les compétences des employés plus âgés et plus jeunes. Il s'adressait à divers employés d'ELTA (responsables des bureaux de poste et des unités de livraison à Athènes et au Pirée, direction régionale du réseau des bureaux de poste en Attique, direction des ressources humaines), ainsi qu'à des cadres d'autres entreprises en Grèce et à l'étranger (autorité hellénique pour la sécurité et la confidentialité des communications, compagnie de fourniture et de gestion des eaux d'Athènes - EYDAP SA, Poste de Chypre).

La formation était principalement axée sur des exercices empiriques portant sur la diversité et l'inclusion, le travail d'équipe et l'apprentissage en équipe, qui ont une incidence sur les personnes dans leurs tâches quotidiennes, en tant qu'individus et en tant que professionnels. Des activités interactives comprenant des exercices brise-glace, des séances de réflexion, des jeux de société basés sur la théorie des jeux, des puzzles, de la peinture, des activités en plein air, de la résolution de problèmes, de la couture ont été présentées comme un autre moyen de développement des compétences et de réduction du stress au travail. Au cours des séances de compte rendu, les stagiaires ont eu l'occasion d'exprimer leur créativité, d'être en communication avec leurs pensées intimes et leurs sentiments les plus profonds, d'améliorer leurs relations interpersonnelles, de prendre conscience de l'impact des stéréotypes et de l'importance de l'esprit d'équipe et de l'apprentissage en équipe sur le lieu de travail.



Séance de peinture



Puzzle



La course de l'amibe



L'exercice de situation
de survie dans le désert

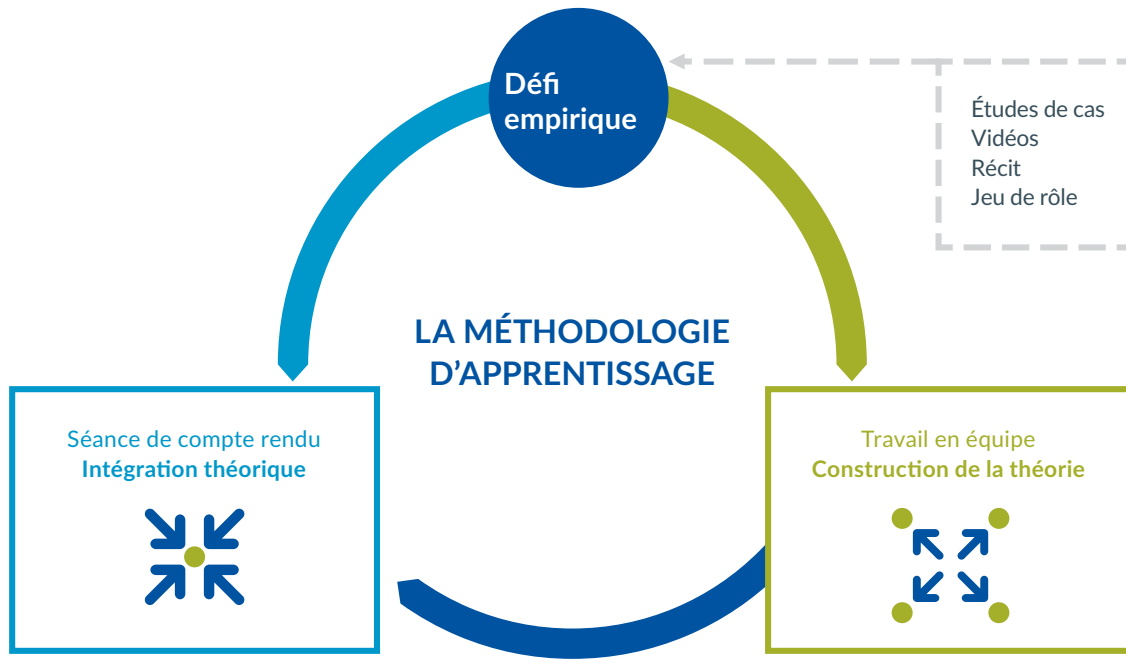


Atelier couture



Séance de compte rendu

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES



La formation elle-même était considérée comme innovante en termes de méthodologie d'apprentissage, étant donné que les stagiaires, au lieu d'écouter passivement des exposés théoriques, ont co-construit la théorie lors des séances de compte rendu avec les formateurs, après avoir participé à des exercices empiriques pertinents et à des activités en équipe (renforcement des connaissances, corrélation théorie-pratique).

Le programme a été chaleureusement reçu par les participants, qui ont déclaré que cette expérience leur avait permis de changer de mentalité et de sortir des sentiers battus. Cette expérience les a aidés à mieux comprendre les concepts de diversité et d'inclusion ainsi qu'à mieux prendre conscience des différences individuelles, ce qui, en cas de convergence, peut permettre une meilleure coopération des équipes plus performantes et donc mener à des entreprises durables.



Les participants au programme de formation

Pour plus d'informations sur le programme de formation d'ELTA, veuillez contacter
Aris Maragakis Direction de la stratégie et du développement
 Chef de la division Programmes cofinancés -
 E: A.Maragakis@elta-net.gr
Afroditi Riga Direction du Courrier international
 Chef de section, Relations d'ELTA avec les organisations internationales - E: A.Riga@elta-net.gr

Pour plus d'informations sur le Groupe de Travail Formation, veuillez contacter **Nathalie Ganzel** -
 E: nathalie.ganzel@laposte.fr

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Attirer des jeunes talents dans le secteur postal

Le secteur postal en tant que tel connaît une série de transformations provoquées par divers facteurs, dont la numérisation. L'évolution des besoins des clients et les demandes d'un marché dynamique ont poussé les opérateurs postaux à saisir l'aide fournie par les nouvelles innovations technologiques et à s'adapter à de nouvelles situations. En conséquence, la main d'œuvre vieillissante actuelle est largement affectée par ces séries de changements dans lesquels des compétences adéquates sont recherchées pour répondre aux nouveaux besoins et, en fin de compte, soutenir les entreprises tout au long de cette période. D'où l'importance pour le secteur d'être capable d'attirer des jeunes talents de manière durable.

Créée en juillet 2013, l'Alliance européenne pour l'apprentissage (EAfA) est une plateforme multipartite qui rassemble des entreprises, gouvernements et parties prenantes dans le but de renforcer la qualité, l'offre et l'image de l'apprentissage en Europe, tout en promouvant la mobilité des apprentis. Les membres de l'EAfA peuvent bénéficier des services de soutien aux

programmes d'apprentissage, lesquels offrent des ressources en ligne et des possibilités de réseautage permettant aux personnes partageant les mêmes idées de créer des liens, d'apprendre et d'agir.

Le 22 mars dernier, le réseau a accueilli PostEurop en tant que tout dernier membre lors d'une conférence conjointe du Parlement européen et de la Commission européenne sur « la mobilité des apprentis ». Les opérateurs postaux européens, figurant parmi l'un des plus importants employeurs en Europe, sont bien placés pour potentiellement offrir et promouvoir l'apprentissage.

« Rejoindre l'EAfA offre au secteur postal une excellente occasion de former et d'attirer les jeunes talents dont nous avons tant besoin. Cela permettra une meilleure adéquation entre les compétences et les besoins professionnels, et fournira une réponse au manque de qualification dans des fonctions spécifiques, notamment dans le domaine des compétences numériques », a déclaré M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop.

« Les programmes d'apprentissage présentent de nombreux avantages. C'est également un moyen pour les opérateurs postaux d'accroître la diversité de leurs travailleurs et de renforcer son rôle dans le domaine de l'inclusion sociale. En ce sens, l'apprentissage soutient directement le rôle du secteur en matière de RSE. En fin de compte, il contribue au développement durable et à la compétitivité du secteur postal », a ajouté M. Szebeny.

« Les opérateurs postaux mettent en œuvre des programmes d'apprentissage depuis des années. Avec plus de 2 100 apprentis dans 15 professions représentant 6% de ses effectifs en 2017, La Poste Suisse est l'une des plus grandes entreprises formatrices en Suisse. De même, La Poste avec 17 600 apprentis en trois ans a largement dépassé son engagement de recruter 12 000 apprentis en 2016-2018. Les avantages à devenir membre de l'EAfA sont visibles. En effet, nous avons beaucoup à partager de notre expérience et beaucoup à apprendre d'un grand nombre de parties prenantes impliquées dans l'initiative », Mme Margaux Meidinger, Présidente du CARSE de PostEurop.



M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, prenant la parole lors de l'événement sur la « mobilité des apprentis ».

PROJETS EUROPÉENS

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

Quel impact social les évolutions économique, technologique, sociale, sociétale et réglementaire auront-elles sur le secteur postal ? Quel sera l'impact sur le facteur/la factrice du futur ? À quoi ressemblera le secteur en 2030 ? Ce sont les principales questions auxquelles les partenaires sociaux européens ont voulu répondre au sein du Comité européen du dialogue social européen (CDS) pour le projet du secteur postal intitulé « Recherche des tendances pour le secteur postal en 2030 ». Le projet avait permis tout au long de l'année 2018 et 2019 l'organisation de trois ateliers collaboratifs (à Paris, Bonn et Varsovie) où, à chaque fois, plus de 30 participants ont contribué à la réflexion sur les principaux facteurs de changement, les évolutions à venir et les scénarios dans le secteur postal avec l'appui de Z_Punkt, consultant spécialisé dans les études de prospective. Ces ateliers, mis en place conjointement par les partenaires sociaux européens du secteur, ont abouti à cinq scénarios principaux sur ce à quoi pourrait ressembler le secteur postal en 2030. Les scénarios sont donc les produits directs de leur travail commun. Ils élaborent cinq futurs possibles pour le secteur, notamment en matière d'activités postales, d'emploi et de dialogue social. Tous les membres du CDS peuvent se référer à ces scénarios comme un outil de réflexion sur les évolutions futures de leur propre organisation.

Le troisième atelier de ce projet s'est tenu les 22 et 23 janvier 2019 à Varsovie (Pologne), avec l'aimable accueil de Poczta Polska. Il a réuni plus de 50 participants et a été animé par une équipe d'experts. L'atelier a principalement porté sur l'élaboration des cinq scénarios susmentionnés.

Le dernier événement du projet était la conférence finale qui s'est tenue le 18 juin dans un lieu innovant à Bruxelles. Cet événement a réuni 65 participants représentant des entreprises postales et des syndicats issus de 19 pays européens ainsi que des représentants de la Commission européenne. Les résultats des cinq scénarios ont été élaborés conjointement par le biais d'un exercice commun entre les partenaires sociaux européens au cours du projet de 18 mois.

La conférence a permis un exercice de réflexion interactif au sein de petits groupes de travail afin que les participants puissent exprimer leurs points de vue, en particulier sous la

forme de recommandations, en relation avec les cinq scénarios. Cette approche innovante en matière d'échanges a été très appréciée. Les participants ont été très impliqués dans les discussions, examinant les possibilités et les risques futurs pour le secteur postal en Europe.

Au cours de l'événement, deux tables rondes ont été organisées avec la contribution de représentants de haut niveau de la Commission européenne ainsi que de membres de PostEurop.

- Une table ronde sur les futurs défis réglementaires et stratégiques du secteur postal, animée par Margaux Meidinger de La Poste, avec la participation de Raphaël Goulet, Chef de l'unité « Services d'intérêt public » à la DG Croissance, Matas Turgas, Directeur chargé de la stratégie de Lietuvos Paštas, Julio Gonzalez, Directeur chargé de la stratégie pour Correos et Stéphane Chevet, Secrétaire national de la Confédération française démocratique du travail (CFDT).
- Une table ronde sur le futur dialogue social et les défis en matière d'emploi dans le secteur postal, animée par Dimitris Theodorakis d'UNI, avec la participation de Jorg Tagger, Chef de l'unité « Dialogue social » à la DG Emploi, Jutta Rawe-Bäumer, Directrice des ressources humaines de Deutsche Post DHL et José Oliveira, Secrétaire des relations internationales de Sindicato Nacional dos Trabalhadores dos Correios e Telecomunicações (SNTCT).

De plus amples informations sur le CDS et le projet sont disponibles sur le site web du CDS :

<http://www.postsocialdialog.eu/>



PROJETS EUROPÉENS

Un parcours d'innovations Programme Erasmus + : Projet INNOV'AGE - Former des chefs d'équipe dans le secteur postal

Le projet INNOV'AGE intitulé « Partenariat stratégique en matière de formation sur la gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal » est terminé. Les résultats d'un module pilote couvrant la période allant d'avril à juin 2019 ont été analysés et les réactions des participants sont extrêmement positives.

« Il s'agit d'une initiative très innovante qui change totalement le concept de la formation du personnel. »

**Commentaire d'un participant
au test d'ELTA-Post (Grèce)**

Financé par le programme Erasmus +, le partenariat stratégique est composé de La Poste, Hellenic Post, KEK ELTA, Cyprus Post, Posta Romana, PostEurop, Poste Italiane, Bulgarian Post, l'Université de Bordeaux et InoSalus. De 2016 à 2019, les partenaires du projet ont réussi à développer un prototype de formation intégral et innovant destiné aux cadres afin de mieux coordonner les équipes intergénérationnelles en renforçant cinq domaines clés : la diversité, le travail d'équipe, l'apprentissage, l'innovation et l'adoption des technologies. Basée sur un modèle de compétences, la formation offre une vision actualisée de l'amélioration du travail d'équipe, couvrant également des sujets liés à l'inclusion et au changement, tels que la participation des employés et la résistance aux changements.

Le prototype a été créé pour favoriser l'employabilité et promouvoir l'innovation au sein du secteur postal. La diversité est un sujet vaste et toute formation en gestion doit couvrir des domaines spécifiques pour être efficace. C'est pourquoi le prototype comprend également des sous-dimensions, appelées micro-compétences, qui permettent de transposer chaque domaine général dans des objectifs spécifiques plus concrets. De plus, cela permet d'adapter la formation à l'expertise des participants en la transformant en différents modules. Certains cadres ont beaucoup d'expérience en travail d'équipes et en leadership. Les formateurs peuvent

donc adapter les modules pour se concentrer sur d'autres domaines, comme la diversité des équipes, par exemple.

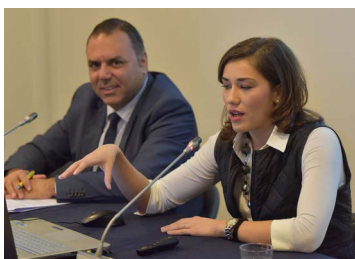
*« Formation très intéressante et utile.
J'espère qu'elle sera déployée à toute l'entreprise. »*

**Commentaire d'un participant
au test de Poste Italiane**

La méthodologie était aussi solide que possible pour parvenir à ces résultats. L'Université de Bordeaux était chargée de la 1^{re} partie du projet qui a mis en œuvre plusieurs études sur les organisations postales. L'effort collectif dans le cadre de ce type de partenariat est une chose ; l'autre chose est de cibler ce dont les responsables de la formation ont réellement besoin et de le dispenser de la meilleure façon possible. Guider le prototype à travers une portée scientifique contribue à la construction d'une base solide. Cela signifiait que tout autre avancée durant le projet suivait cette structure et que l'effort collectif n'a pas été utilisé en vain. Coordinées par PostEurop, des évaluations récurrentes contrôlaient la qualité de ces avancées et leur réalisation en temps voulu. Entre autres, le prototype contient des études de cas réels du secteur postal et un ensemble d'activités allant des sessions permettant de briser la glace aux pauses de réflexion qui contribuent à la création d'une meilleure expérience de formation.

La 3^e réunion transnationale du projet s'est tenue à Sofia du 4 au 6 juin 2019, à l'invitation de la Bulgarian Post. La conférence finale du projet et son événement multiplicateur ont eu lieu à Strasbourg les 4 et 5 juillet 2019, au cours desquels les organisations partenaires ont communiqué les principaux résultats du projet.

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



PROJETS EUROPÉENS

Programme Erasmus + : Projet NEWPOST - Modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences

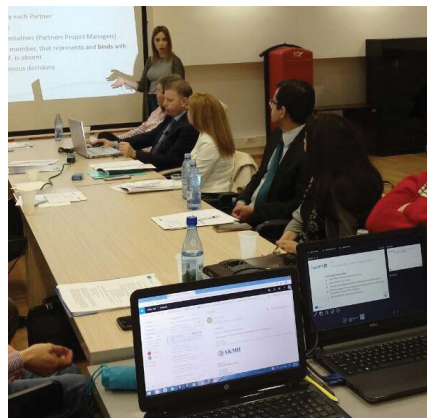
La deuxième réunion des partenaires du projet NEWPOST s'est tenue à Bucarest les 9 et 10 mai 2019, à l'invitation de Posta Romana. Le consortium, composé de membres de PostEurop (Posta Romana, Bulgarian Posts, Hellenic Post) et d'instituts d'enseignement, de certification et de recherche, s'est réuni pour discuter de l'avancement du projet NEWPOST. Financé par le programme ERASMUS +, le projet NEWPOST a pour objectif de fournir de nouveaux programmes d'enseignement et de formation professionnels modernes et CONJOINTS pour le secteur postal. Les nouveaux programmes sont basés sur un programme d'apprentissage en milieu de travail pour soutenir l'évolution du secteur, en mettant l'accent sur les compétences, les qualifications et l'adaptation de la main-d'œuvre aux nouvelles tendances. Le projet NEWPOST renforcera l'expertise postale dans le but d'améliorer la performance générale du secteur postal et sa résilience aux nouveaux défis et opportunités commerciaux.

Lors de la réunion à Bucarest, les partenaires ont examiné les modalités de conception ou d'amélioration d'une qualification commune de l'EFP et des questions d'actualité affectant la modernisation du secteur postal. PostEurop a collaboré avec les membres du consortium afin de mettre en place une structure de coopération efficace et durable visant à établir un système commun de reconnaissance pour une nouvelle génération d'employés postaux.

En outre, PostEurop a présenté les activités de communication et de diffusion du projet NEWPOST menées à bien de manière efficace et à jour. L'accent a été mis sur le rôle important des médias sociaux dans la communication des résultats du projet à un public plus large et à un plus grand nombre de parties prenantes. PostEurop dirige l'action de communication et de diffusion en raison de son vaste réseau de membres et de sa grande expérience dans ce domaine.

La session de gestion de projet dirigée par AKMI (coordinateur de projet) a également été une autre partie importante de la deuxième réunion des partenaires du projet NEWPOST. Les membres du consortium ont eu l'occasion de discuter et de mettre en œuvre des systèmes de coordination efficaces qui contribueront à la réussite du projet NEWPOST. En retour, le projet va permettre de former un partenariat efficace entre les membres du consortium PostEurop et l'organisation, en favorisant les progrès généraux du secteur postal, le rendant de plus en plus dynamique et attrayant pour les nouveaux employés.

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



PROJETS EUROPÉENS

Projet COG_LO : Opérations Logistiques COGnitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc

Le 1^{er} forum s'est tenu les 30 et 31 janvier 2019 à la Posta Slovenije de Ljubljana (Slovénie). Le forum a attiré 70 participants, dont 17 membres de PostEurop (poste bulgare, poste croate, poste tchèque, Deutsche Post DHL, poste grecque, poste hongroise, poste italienne, poste lettone, poste lituanienne, poste macédonienne, poste monténégrine, poste arménienne, poste roumaine, poste russe, poste slovène, poste espagnole et poste turque) et les partenaires du consortium (PostEurop, AUEB, SingularLogic, CNIT, TRT, JSI, NEC, EKOL, INTRASOFT) qui se sont réunis pour discuter et partager leurs connaissances sur le projet COG_LO et son état d'avancement.

Le projet COG_LO vise à favoriser la mise en œuvre d'outils facilitant les systèmes de livraison pour les consommateurs finaux. À travers l'introduction d'objets de logistique cognitive, de plateformes de collaboration (basées sur l'Internet social des objets -IsdO) et de nouveaux modèles d'activité pour la logistique, le projet vise à fournir des solutions plus efficaces aux opérateurs postaux et aux autres parties prenantes impliquées dans des mécanismes décisionnels dynamiques.

Les participants du projet COG_LO et du Cercle Activités de Marché (CAM) ont joué un rôle majeur dans la réussite des forums en apportant des sujets de discussion au forum, en fournissant constamment des commentaires, en s'attaquant aux problèmes actuels et existants de la logistique postale.

«L'utilisation de l'IsdO est également bénéfique dans les secteurs de la logistique et de la poste. L'IsdO rassemble des informations appartenant à différentes plateformes. Il pourrait y avoir la création d'une relation entre les véhicules».

**Professeur Giacomo Morabito - CNIT -
Coordinateur de projet COG_LO**

Le projet COG_LO et le forum du CAM ont plusieurs objectifs. La réunion a pour objectif de diffuser les résultats et les progrès

du projet à un public plus large en apportant une valeur ajoutée européenne au projet lui-même. Le Forum renforce la coopération existante entre les membres de PostEurop, y compris les opérateurs postaux et les prestataires de services logistiques, afin de relever les défis actuels de la chaîne d'approvisionnement logistique. Le Forum a donc représenté un moment clé pour l'échange de bonnes pratiques entre les opérateurs postaux et les parties prenantes concernées au profit de l'ensemble du secteur postal. Le prochain forum du Cercle Activités de Marché relatif au projet COG_LO aura lieu à Split en septembre 2019, afin de poursuivre l'activité de diffusion et de soutenir la coopération positive entre les différents acteurs.

Le projet COG_LO et les réunions du Comité directeur, qui ont eu lieu à Istanbul les 11 et 12 avril 2019, ont soutenu l'avancement de la mise en œuvre de COG_LO dans les différents pilotes du projet. Les partenaires du consortium ont discuté de la définition des objets de logistique cognitive et de la manière dont ceux-ci faciliteraient la livraison transfrontière et urbaine de colis. La réunion a été l'occasion de partager le suivi des activités de communication et de diffusion menées par PostEurop sur les médias sociaux. La page Facebook et le profil Twitter du projet COG_LO ont permis d'accroître la visibilité du projet et donnent la possibilité de suivre régulièrement son évolution.

Les 13 et 14 juin 2019 à Catane les partenaires du projet COG_LO se sont réunis pour examiner le scénario de la démonstration qui sera présentée lors du prochain projet COG_LO et du Forum du CAM à Split. La réunion entre les partenaires techniques et les membres de PostEurop a permis de définir des aspects techniques essentiels pour l'avancement du projet COG_LO.

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



PROJETS EUROPÉENS

Programme Erasmus + : Médiateurs culturels dans le secteur postal

Sous la houlette du Cercle Activités de Responsabilité Sociale des entreprises (CARSE) de PostEurop et du Groupe de Travail Formation financé par la Commission européenne, le projet du programme Erasmus+ « Médiateurs culturels dans le secteur postal » a été lancé. La candidature du projet a été approuvée par la Commission européenne.

Le projet « Médiateurs culturels dans le secteur postal » relève de l'Agence exécutive « Éducation, audiovisuel et culture » de la Commission européenne (EACEA). Action-clé 2: KA202 - Partenariats stratégiques pour la formation et l'enseignement professionnels - Coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques. Le projet est coordonné par le Centre national de recherche sociale (EKKE) et comprend 8 partenaires.

L'UE est confrontée à une crise migratoire qui entraîne une augmentation considérable du nombre de ressortissants de pays tiers et de réfugiés vivant dans les États membres de l'UE. Tous les États membres éprouvent des difficultés avec leur processus d'intégration. Une intégration plus efficace des migrants peut contribuer de manière significative à l'objectif défini par la stratégie Europe 2020 visant à réduire de 20 millions le nombre de personnes vivant ou risquant la pauvreté et l'exclusion sociale. Afin de constituer un véritable instrument d'intégration dans la société dans laquelle ils vivent, les résidents de longue durée doivent bénéficier d'une égalité de traitement similaire à celle accordée aux citoyens de l'État membre dans un large éventail de domaines économiques et sociaux. Les immigrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont actuellement confrontés à des problèmes, notamment à des barrières culturelles et linguistiques, des risques de stigmatisation dans l'éducation et d'autres activités sociales, ce qui les empêche de participer plus activement dans leurs sociétés d'accueil.

Dans ce contexte, il devient essentiel d'établir des initiatives visant à accroître l'inclusion sociale et à améliorer la qualité de la livraison et de l'accès aux services postaux. Pour y parvenir, le projet « Médiateurs culturels dans le secteur postal » vise à apporter une solution en créant un environnement multiculturel au sein des bureaux de poste et en élaborant un programme commun visant à former les employés des postes à la fourniture de services dans cet environnement multiculturel.

La réunion de lancement du projet s'est tenue le 13 décembre 2018 à Athènes. Au cours de la réunion de lancement, chaque partenaire du consortium du projet a présenté son entreprise et a partagé ses connaissances ainsi que son expérience liées aux projets financés par l'UE. C'était également l'occasion de

présenter la contribution de chaque entreprise partenaire pour le succès de ce projet. Cette réunion a également permis de mieux comprendre le projet, ses objectifs et ses résultats escomptés. La session de gestion de projet a illustré les aspects de planification ainsi que le plan de diffusion et de communication qui joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre du projet et ses résultats concrets.

La réunion transnationale a eu lieu le 12 juillet 2019 à Bucarest. Le but de la réunion était de travailler tous ensemble sur les productions intellectuelles (PI) du projet. La PI1 progresse bien et la réunion a contribué à l'évolution des PI2, PI3 et PI4. Les réunions à venir ont également été examinées afin d'avoir un aperçu de l'avancement du projet dans son ensemble.

Les médiateurs culturels dans le secteur postal veulent être plus qu'un nouveau cadre d'apprentissage, car ils visent à établir un nouveau niveau de standardisation des compétences et des connaissances des employés du secteur postal, qui sera moderne et répondra aux besoins réels des immigrants. Le projet créerait un espace européen commun de compétences et de qualifications (méthodologie) pour les médiateurs culturels.

Pour plus d'informations sur le projet « Médiateurs culturels dans le secteur postal » (programme ERAMUS +), veuillez contacter **Antonino Scribellito** -
E: Antonino.scribellito@posteurop.org



CulMed 

POST  **EUROP**

PROJETS EUROPÉENS

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 pour le 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 œuvre des solutions opérationnelles répondant aux besoins du commerce électronique. Le projet est mis en place en étroite coopération avec 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», plusieurs réunions/ateliers

pour les Projets de l'UPU et de PostEurop ont été organisés au cours des derniers mois (comme mentionné ci-après).

- Meilleure pratique - Europe élargie / Programme de Voisinage de PostEurop - 10^e atelier IPS organisé au siège de l'UPU à Berne (Suisse) les 11 et 12 décembre 2018 ;
- Meilleure pratique - Europe élargie / Programme de Voisinage de PostEurop - Atelier conjoint des transversales «Meilleure pratique - Europe élargie» et «Sécurité et procédure douanière» a eu lieu le 7 décembre 2018 à Moscou (Russie).

En outre, dans le cadre du projet régional stratégique de l'UPU «Préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)», plusieurs ateliers et missions de consultance sur place ont été organisés.

- Projet stratégique clé UPU-PostEurop sur la «préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)» - Atelier de formation sur les API standard pour le commerce électronique, les normes de livraison des colis et le système



PROJETS EUROPÉENS

intégré d'observation de la qualité de l'UPU, destiné aux opérateurs désignés des pays d'Europe de l'Est, du Caucase et d'Asie centrale a eu lieu du 19 au 21 février 2019 à Moscou (Fédération de Russie).

- Projet stratégique clé UPU-PostEurop sur la « préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) » - Atelier de formation sur les API standard pour le commerce électronique, les normes de livraison des colis et le système intégré d'observation de la qualité de l'UPU, destiné aux opérateurs désignés des pays d'Europe du Sud-Est, de la Géorgie et de l'Ukraine s'est déroulé à Berne (Suisse) du 26 au 28 mars 2019.
- Projet stratégique clé UPU-PostEurop sur la « préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE) » - La mission de consultance sur place « Évaluation de la préparation opérationnelle des bureaux d'échange pour le commerce électronique » a été réalisée à Tirana (Albanie) par les consultants de l'UPU / PostEurop du 6 au 13 avril 2019.
- Projet stratégique clé UPU-PostEurop sur la « préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) » - La mission de consultance sur place « Évaluation de la préparation opérationnelle des bureaux d'échange pour le commerce électronique » et la mission de consultant UPU / PostEurop visant à assister le développement et l'efficacité opérationnelle du service postal ont eu lieu à Achkhabad (Turkménistan) du 4 au 18 mai 2019.

PostEurop a participé activement au Forum stratégique régional de l'UPU pour l'Europe et l'Asie centrale, qui s'est tenu à Minsk (Biélorussie) les 9 et 10 juillet 2019. Le forum de Minsk est l'un

des six forums stratégiques régionaux qui se tiendra dans le monde en 2019. Ces événements de haut niveau permettent à la stratégie de l'UPU d'être élaborée de manière complète, bien informée et inclusive, en tenant compte des besoins régionaux des principales parties prenantes de l'UPU (ministères, opérateurs désignés et agences de régulation). La partie introductive a fourni une mise à jour sur les tendances mondiales et régionales affectant le secteur, la mise en œuvre de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul et l'élaboration de la future stratégie de l'UPU.

En ce qui concerne les perspectives régionales, les représentants des gouvernements ont partagé leurs expériences en matière de renforcement des infrastructures postales au service des citoyens. Ils ont également examiné les partenariats clés, les nouvelles initiatives dans la région, ainsi que d'autres possibilités de collaboration avec l'UPU. En outre, les opérateurs postaux ont été invités à présenter leurs réussites, examiner l'impact de l'UPU sur leurs opérations et discuter de la manière dont ils ont amélioré leurs performances ces dernières années, qui ont servi de plateforme d'analyse comparative et de partage des connaissances pour tous les opérateurs.

Les régulateurs ont été invités à partager leurs expériences sur la manière dont ils ont redéfini la réglementation pour l'innovation et la stabilité dans leurs circonscriptions. Ils ont également discuté des tendances régionales en matière de réglementation, du rôle de l'UPU et des meilleures pratiques pouvant être adoptées par les régulateurs du monde entier, tout en tenant compte de la vision de leurs gouvernements respectifs.



UPU
UNIVERSAL
POSTAL
UNION

POST EUROPE

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

POST EUROPE

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

désign : 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