

# PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec le secteur postal

HIVER 2019-2020



## DANS CE NUMÉRO

- Entretien avec notre Président (p. 7)
- Les priorités de la nouvelle Commission européenne (p. 8)
- Les données postales sont là pour s'installer dans la durée (p. 10)
- L'environnement est une priorité de l'agenda de l'UE (p. 20)

## CONTENU

### 03 ÉDITORIAL

### 04 ÉVÉNEMENTS

### 05 L'ASSOCIATION

- Récapitulatif de l'Assemblée plénière de PostEurop à Jersey
- Entretien avec Jean-Paul Forceville, Président du CA de PostEurop

### 08 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Priorités de la nouvelle Commission européenne
- Manifeste pour la nouvelle législature européenne

### 10 OPÉRATIONS

- Les données postales sont là pour s'installer dans la durée !
- Propositions de rémunération pour le Congrès de l'UPU en 2020
- Les bonnes données, au bon endroit, au bon moment
- Belpochta fait des grands pas au niveau opérationnel pour le commerce électronique
- Recommandation pour les opérateurs postaux : mettre à niveau le système IPS et le système CDS

### 18 MARCHÉ

- Enregistrement de chants d'oiseaux grâce à une application mobile
- Forum philatélique : Marketing et communication au-delà de 2020
- Keep Me Posted EU fixe le cap

### 20 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- L'environnement est une priorité de l'agenda de l'Union européenne

### 22 PROJETS EUROPÉENS

- Programme Erasmus+ : principaux enseignements du projet INNOV'AGE
- Programme Erasmus+ : Projet NEWPOST - Modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences
- Projet COG-LO
- Transversale RADAR
- 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, Bjoern Arni, André Feio, Jean-Paul Forceville, Elena Fernandez, Beatriz Galvan, Marko Grden, Stephane Hermann, Jürgen Lohmeyer, Maire Lodi, Margaux Meidinger, Antonino Scribellito, Agnieszka Trzaskowska et Elena Vassutina

**Crédits photo:** bpost - couverture

© PostEurop 2020

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

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

## ÉDITORIAL



**Chers Membres,  
Chers Collègues,**

Merci au Siège de PostEurop et à l'équipe de Jersey Post pour la bonne exécution de l'Assemblée plénière de Jersey et du Business Innovation Forum. La préparation rigoureuse, qui s'est étalée sur plusieurs mois, a porté ses fruits. Les commentaires reçus ont été très positifs et on peut donc supposer que la barre a une fois de plus été placée un cran plus haut pour les futures Assemblées plénières.

L'approbation du Plan d'Action de l'Association 2020 a donné le feu vert aux membres alors que nous retrouvons nos manches et que nous sommes impatients d'aborder une année une nouvelle fois bien chargée. Cependant, nous avons connu un début d'année mouvementé avec des turbulences, des problèmes mondiaux et la menace imminente du coronavirus. Les activités des membres se poursuivront tant en ligne qu'hors ligne, bien que certaines perturbations soient attendues.

Dans ce numéro, nous avons rassemblé plusieurs articles grâce à nos contributeurs. Tout d'abord, vous pourrez lire un entretien avec Jean-Paul Forceville dans lequel il exprime ses attentes pour le nouveau mandat. Vous trouverez un article sur la nouvelle Commission européenne, ses priorités et ses liens avec le secteur postal. Dans la rubrique RSE, vous trouverez davantage d'informations relatives au pacte vert pour l'Europe dont on parle beaucoup. Cette année, la Journée sur l'intégration des données à Vienne n'a été rien de moins qu'une réussite et nous avons inclus un compte rendu de la journée axée sur ... quoi d'autre que? ... Les données!

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

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

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

ÉVÉNEMENTS

## Prochains événements



SUIVEZ NOS DERNIERS  
ÉVÉNEMENTS EN LIGNE :  
> [www.posteurop.org/calendar](http://www.posteurop.org/calendar)

### 23-24 MARS

**Leaders de la logistique : Sommet sur la poste et les colis**

COPENHAGUE, DANEMARK

### 21 AVRIL

**Groupe de Travail Qualité de Service**

MALTE

### 22 AVRIL

**Groupe de Travail Opérations**

MALTE

### 5-6 MAI

**Forum Rémunération**

EREVAN, ARMÉNIE

### 11-12 MAI

**Forum Réseau des bureaux de poste**

TIRANA, ALBANIE

### 26-27 MAI

**Forum philatélique**

ATHÈNES, GRÈCE

### 6-8 OCTOBRE

**Assemblée plénière et Business Forum de PostEurop**

IRLANDE

## L'ASSOCIATION

# Récapitulatif de l'Assemblée plénière de PostEurop à Jersey

Nous sommes en 2020, il y a du pain sur la planche et nous sommes impatients de travailler sur les différents projets/initiatives avant de nous réunir lors de l'**Assemblée plénière de PostEurop à Dublin, en Irlande, du 6 au 8 octobre 2020, à l'invitation d'An Post**. Voici un récapitulatif de l'Assemblée plénière 2019 qui a eu lieu sur la magnifique île de Jersey en octobre dernier.



## Principales réalisations en 2019

Au cours de la séance de compte-rendu, une longue liste de réalisations et d'activités a été communiquée. Voici les principales réalisations à retenir :

- Lancement de notre propre Manifeste de PostEurop
- Brochure des meilleures pratiques RSE 2019 contenant 64 études de cas intéressantes
- La Task Force « Tendances émergentes du secteur » prend forme
- Plus de 25 000 votes enregistrés lors du concours EUROPA 2019
- Réaction à la pression croissante sur les processus de dédouanement postal
- Accord sur les taux de rémunération postale conclu lors du 3<sup>e</sup> Congrès extraordinaire de l'UPU à Genève
- Réussite de la Journée sur l'intégration des données qui s'est tenue à Vienne en novembre dernier
- Exploration de nouvelles technologies de livraison lors de la réunion RADAR



## L'ASSOCIATION

### Nouveau Conseil d'administration

Les Membres présents ont élu le nouveau Conseil d'administration pour le mandat 2020-2022. Le nouveau Conseil d'administration a officiellement commencé son nouveau mandat le 1<sup>er</sup> janvier 2020.



Jean-Paul Forceville du Groupe La Poste et Oliver Kaliski de la Österreichische Post ont été réélus en tant que Président et Vice-président du Conseil d'administration, respectivement.



### Table ronde de l'UPU

Les candidats aux postes de Directeur général et de Vice-DG du Bureau international (BI) de l'UPU ont participé à une table ronde dynamique animée par David McGrath de Jersey Post. Chaque candidat a pu présenter ses arguments à la communauté de PostEurop.

Les membres peuvent s'attendre à une année intéressante, notamment avec l'entrée en fonction d'une nouvelle Commission européenne et d'un nouveau Parlement européen et le Congrès de l'UPU à Abidjan en août. Ainsi, tout le monde est encouragé à participer à nos activités pour garantir des résultats favorables avant la prochaine plénière.

**Assemblée plénière de PostEurop à Dublin, Irlande, du 6 au 8 octobre 2020, organisée par An Post**

### Business Innovation Forum

En s'appuyant sur la réussite du Business Innovation Forum de l'année dernière et le taux de réponse exceptionnel des start-ups souhaitant faire une présentation, PostEurop s'est concentrée sur les tendances en matière d'innovation à Jersey.



Pour planter le décor pour la journée, Lee Bosio, Directeur du développement numérique pour Jersey Post, a présenté la transformation numérique que traverse Jersey Post. Le maintien des valeurs fondamentales est essentiel pour les entreprises alors qu'elles se diversifient dans la communication numérique.

L'informatique quantique en est encore à ses débuts, mais des avancées promettent un changement fondamental dans la façon dont nous utilisons les ordinateurs. Les participants ont pu constater en personne ce à quoi pourrait ressembler l'avenir de l'informatique quantique lorsque le Dr Mark Mattingley-Scott, ambassadeur quantique d'IBM, a ouvert la porte aux possibilités numériques infinies.

Cette année, nous avons eu la chance d'accueillir Chris Porter, directeur des transports d'Amazon et Paulo Ribeirinho, directeur des opérations de Dott, qui nous ont permis de comprendre pourquoi il est fondamental pour eux de connaître les besoins des clients et pourquoi les services postaux doivent être à la hauteur. Pour conclure la journée, nous avons invité plusieurs PDG à formuler des observations, à faire part de leur expérience et à tirer des conclusions du forum. PostEurop doit une grande partie de la réussite du forum à João Melo, Président du Forum Innovation, qui continue de présenter de nouvelles tendances, d'apporter des idées stimulantes et une expérience enrichissante à l'organisation.



## L'ASSOCIATION

## Entretien avec Jean-Paul Forceville, Président du CA de PostEurop

Félicitations Jean-Paul pour votre réélection à la Présidence du Conseil d'administration de PostEurop et pour ce **quatrième mandat consécutif**. En tant qu'Association dirigée par ses membres, PostEurop s'appuie sur votre leadership et la gouvernance du Conseil d'administration pour susciter, développer et défendre les intérêts du secteur. Nous en profitons pour vous poser quelques questions :

### **PostEurop : Pouvez-vous partager avec nos lecteurs certains faits marquants de votre dernier mandat ? Qu'est-ce qui vous a rendu particulièrement fier ?**

**JPF :** On peut dire que ce troisième mandat n'aura pas été de tout repos ! Nous avons eu d'importants dossiers à gérer tant au plan européen qu'au plan mondial. À l'UPU, en effet, nous avons connu la crise sur les rémunérations et la menace de départ des États-Unis. Le débat faisait rage entre nos membres. Je suis heureux qu'il ait pu se dérouler dans des conditions sereines et que même, les conditions du compromis de Genève aient pu être esquissées au sein de notre association. Au plan européen, je retiendrai le travail exemplaire que nous avons mené sur le projet de règlement de la Commission sur les colis transfrontières et qui a permis d'aboutir à un texte raisonnable. Enfin, nous avons continué à veiller aux attentes de tous nos membres avec la transversale « *Meilleure pratique - Europe élargie* » et la création de RADAR, la Transversale des « *petits pays* », qui sont autant de lieux d'échanges, de mutualisation et de synergies.

### **PostEurop : Quels seront les principaux défis pour PostEurop en 2020 et au-delà ?**

**JPF :** Tout d'abord, nous avons à préparer le congrès d'Abidjan. Les sujets ne manquent pas : gamme de produits, rémunérations, fonds de pension, contributions, etc. Et puis le petit dernier, l'ouverture de l'Union qui va appeler des commentaires de notre part. Au sein de l'Union Européenne, nous aurons à veiller aux études liées à la directive postale et à la suite qui pourrait leur être donnée, mais aussi à l'évaluation du règlement colis dont je parlais précédemment, à une possible directive sur le commerce électronique, etc. Et puis, nous voyons bien combien les sujets liés à la responsabilité sociale d'entreprise et à la sauvegarde de l'environnement prennent de plus en plus d'importance. Enfin, les sujets douaniers nous donnent quelques sueurs froides et vont nous mobiliser dans les prochains mois.

### **PostEurop : D'après votre expérience, quels sont les principaux atouts de PostEurop ? Comment est-il possible de les consolider ?**

**JPF :** Lorsque nous parlons d'une seule voix, nous sommes puissants. Cette capacité de travailler ensemble, de s'écouter, de s'enrichir mutuellement se forge avec le temps. En 26 ans,



nous avons beaucoup progressé. Il faut continuer. Nous disposons des meilleurs spécialistes du monde postal, dans tous les domaines. Voilà une de nos plus grandes forces. Mobilisons-les toujours plus, toujours mieux. Et puis, parmi les facteurs clés de succès de PostEurop, je voudrais souligner le rôle éminent de l'équipe du Siège. L'équipe est petite, c'est un choix, et très sollicitée, c'est un fait, mais toujours mobilisée et pertinente.

### **PostEurop : Comment PostEurop peut-elle apporter davantage de valeur ajoutée aux Membres ?**

**JPF :** Il faut rappeler que PostEurop c'est avant tout ses membres. Ce sont eux qui la façonnent au jour le jour au sein de tous nos organes. Nous devons être toujours plus attentifs aux phénomènes émergents qui peuvent à terme avoir un impact sur notre secteur. La protection de la vie privée ou l'irrésistible montée en puissance des plateformes n'entraient pas dans nos « *cases* ». Nous avons au cours du mandat précédent mobilisé des énergies pour y réfléchir. Trop tardivement ? C'est une question que l'on peut se poser. Restons vigilants à l'avenir pour détecter les signaux faibles des évolutions qui nous impacteront demain.

### **PostEurop : Quel serait votre premier conseil à l'attention des membres du nouveau Conseil d'administration ?**

**JPF :** L'équipe du Conseil d'administration est relativement stable. Je ne doute pas que nous continuerons de travailler dans un esprit d'écoute mutuelle à la recherche permanente du consensus. Je souhaite également que les membres du Conseil soient à l'écoute de nos membres et leur expliquent les décisions que nous prenons, si nécessaire.

### **PostEurop : Y a-t-il des réflexions que vous aimeriez partager avec les Membres ?**

**JPF :** Je voudrais dire combien je suis fier de la confiance qui m'a été une fois encore accordée par le Conseil et plus largement par les membres de notre Union. Je continuerai à tout mettre en œuvre pour m'en montrer digne. Nous avons un magnifique outil au service de nos membres entre nos mains, sachons-nous en servir, sachons le faire vivre, sachons le rendre aussi flexible et réactif que l'exige le monde d'aujourd'hui.

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

## Les priorités de la nouvelle Commission européenne



L'équipe de la présidente de la Commission, Mme Ursula von der Leyen, composée de 26 nouveaux vice-présidents exécutifs, vice-présidents et commissaires, s'est réunie et travaille pleinement depuis décembre pour respecter ses ambitieux engagements. Les six priorités suivantes de la Commission ont été rendues publiques :

1. Un pacte vert pour l'Europe
2. Une économie au service des personnes
3. Une Europe adaptée à l'ère du numérique
4. Promouvoir notre mode de vie européen
5. Une Europe plus forte sur la scène internationale
6. Un nouvel élan pour la démocratie européenne

De toutes les priorités, le pacte vert pour l'Europe est vraiment mis à l'honneur. Grâce aux jeunes militants et naturalistes célèbres ainsi qu'aux changements climatiques à l'échelle mondiale, la crise du changement climatique figure dans tous les esprits. La Présidente von der Leyen a déjà fait connaître les fortes ambitions européennes relatives à la **politique climatique** lors de la COP25 à Madrid. Le pacte est motivé par l'ambition pour l'Europe d'être climatiquement neutre en 2050. Pour y parvenir, une **loi européenne sur le climat** sera mise en vigueur. À la tête de la première loi de ce type n'est autre que Frans Timmermans, vice-président exécutif expérimenté, qui a été responsable de l'interdiction du plastique à usage unique.

Le **numérique** est un autre domaine prioritaire clé pour la nouvelle Commission. La politique technologique figure au premier plan des ambitions de la Commission von der Leyen pour que **l'Europe soit adaptée à l'ère du numérique**. Elle a placé Margrethe Vestager comme vice-présidente exécutive dans ce domaine, élargissant son champ d'action au-delà de la concurrence.

Le 29 janvier 2020, la Commission a annoncé le Programme de travail pour 2020, exposant les mesures qu'elle prendra en 2020. Les priorités susmentionnées seront transformées en initiatives concrètes. Une liste complète de 43 nouveaux objectifs politiques a été présentée au Parlement européen et au Conseil. Vous trouverez ci-après deux objectifs politiques qui ont une incidence directe sur le secteur postal.

Dans la partie «Une Europe adaptée à l'ère du numérique» figure l'«Évaluation de la directive 97/67/UE sur les services postaux».

Le secteur postal connaît d'importants changements découlant de la numérisation. La directive sur les services postaux (97/67/CE) date de 1997 et a été révisée en 2002 et 2008. Le rapport sur l'application de la directive sera accompagné d'une évaluation visant à déterminer si la directive est encore adaptée à sa finalité et résiste à l'épreuve du temps.

En outre, sous la priorité «Un nouvel élan pour la démocratie européenne» et la partie fiscalité, «Règlement (CEE) n° 1797/86 du Conseil relatif à la suppression de certaines redevances postales de présentation à la douane».

Ce règlement précise comment l'interdiction des droits de douane et des taxes d'effet équivalent s'applique au secteur postal pour les livraisons intra-UE. Si, sur le fond, ce texte reste valable, il n'est plus nécessaire, puisque l'interdiction en question est directement prévue par le traité.

Au sein du Comité Affaires de l'Union européenne, les experts en réglementation sont en contact permanent avec les organes législatifs de l'UE et ont activement participé aux discussions afin de garantir que nous formulions nos positions communes et que le secteur postal soit « prêt pour les générations futures ».

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

## Manifeste pour la nouvelle législature européenne

Avant les 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 de façon appropriée 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 d'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 élu 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](http://www.posteurop.org/manifesto)



## OPÉRATIONS

# Les données postales sont là pour s'installer dans la durée !

Discussions inspirantes et constructives lors de la Journée sur l'intégration des données (JID)

David Pilkington et Jürgen Lohmeyer, Présidents de la Transversale Sécurité et procédures douanières (TSPD) et du Cercle Activités opérationnelles (CAO) respectivement, se sont associés pour organiser conjointement la Journée sur l'intégration des données (JID), qui s'est tenue à Vienne le 6 novembre. Cette deuxième édition de la JID a été présentée dans un nouveau format en s'appuyant sur la réussite de l'événement précédent lancé à Tallinn l'année dernière. Organisé par Österreichische Post dans son nouveau siège caractérisé par son élégance, l'événement a accueilli 106 participants de 28 pays membres de PostEurop et des parties prenantes de l'Union postale universelle (UPU) et de l'International Post Corporation (IPC). L'éventail des intervenants comprenait des opérateurs postaux qui ont partagé leurs expériences ainsi que des clients, fournisseurs, associations et intervenants issus d'organismes publics qui ont ajouté leurs points de vue aux discussions.

Une fois de plus, la JID a été organisée conjointement avec d'autres réunions du CAO (Forum Rémunération, Groupes de Travail Procédures douanières, Opérations et Qualité de Service) pour permettre aux participants d'assister de manière efficace et pratique à plusieurs réunions.

Alors que notre première JID l'année dernière était axée sur les questions de procédures douanières, de sécurité et de réglementation ainsi que sur le défi de la saisie des données dans les bureaux de poste, l'événement de cette année portait sur la question globale suivante : « Comment les données peuvent-elles améliorer les opérations postales ? ». La question de savoir « comment mieux utiliser la richesse des données fournies avec les envois postaux ou générées au cours des processus postaux » était au centre des présentations et des discussions. Les données sont en effet partout, elles sont disponibles sous différents formats et présentent de nombreuses facettes. Notre JID de Vienne a mis en lumière la « vue d'ensemble » ainsi que des cas concrets sur la façon dont elles ont été utilisées. Cela a conduit à des solutions innovantes et à des idées de projets.

La JID a commencé par les allocutions d'ouverture du Secrétaire général de PostEurop, Botond Szebeny, et d'Oliver Kaliski (poste autrichienne), Vice-président du Conseil d'administration de PostEurop, en soulignant les avantages que cet événement apporte aux Membres de l'Association, en fournissant une bonne plateforme de coopération, de discussion et de partage des meilleures pratiques, tandis que les participants ont également eu la possibilité d'interagir avec des experts. Le PDG adjoint de la poste autrichienne, M. Walter Oblin, a présenté sa stratégie d'entreprise tout en développant la pertinence des données postales.



M. Janos Sziveri, directeur des systèmes d'information de Magyar Posta, a fourni des exemples remarquables sur la façon de traduire les données en valeur. Une perspective similaire a été présentée par Bobby Shome de la société informatique FarEye, tandis que Robert Hadzeticovic (Shöpping.at) a ajouté le point de vue du client.

Le rôle exceptionnel des données en matière de sécurité et de contrôle des frontières a été clarifié par Darren Hart de la force frontalière britannique. Marc Gittler de Deutsche Post a expliqué comment l'analyse des données de pointe peut donner de nouveaux aperçus à partir des informations disponibles dans le but d'optimiser les processus opérationnels. Des intervenants qui participent activement à plusieurs Groupes de Travail de PostEurop (Christophe Pereira du Groupe La Poste France, Illya Baryshev de la JSC Russian Post, Berend Dorgelo de PostNL et David Pilkington de Royal Mail) ont parlé de la sécurité des données, des données douanières, de la qualité des données ainsi que des problèmes de collecte de données en se référant aux projets en cours et aux expériences au sein de leurs organisations. Lati Matara, le nouveau directeur du CTP, a présenté les systèmes et les normes de l'UPU tandis que Gerit Plasch et Jörgen Van Mook ont présenté les services que le CTP peut fournir lorsqu'il s'agit de tirer profit de manière systématique des données opérationnelles. Ces présentations étaient remplies de réflexions et de suggestions inspirantes.

La JID a fermement renforcé le nouveau credo selon lequel les données et les exigences en matière de données peuvent représenter un défi pour le monde postal mais - et peut-être encore plus important - ces données offrent également d'énormes possibilités qui nécessitent une compréhension intégrative, y compris l'application d'outils et de systèmes modernes.

## OPÉRATIONS



PostEurop a montré une fois de plus que des sujets très pertinents et d'actualité sont repris et traités de manière complète et nouvelle. Et la JID montre de manière assez impressionnante que différents piliers et groupes de travail peuvent s'aligner avec succès pour aborder des sujets et des défis qui se situent clairement au-delà des frontières traditionnelles des comités et cercles de PostEurop.

Du point de vue du CAO, la JID a le potentiel de devenir un « produit phare ». Un échange fluide et transparent de données tout au long de la chaîne d'approvisionnement contribuerait à mettre en place de nouveaux services innovants, à accroître l'efficacité et à améliorer la qualité de service.

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



Le CAO et la TSPD continueront fièrement d'offrir les renseignements et le soutien nécessaires à tous les Membres de PostEurop. Il est prévu de perfectionner la JID et d'en faire un événement annuel. Il va sans dire que les idées et suggestions supplémentaires sont toujours les bienvenues! Les données postales sont là pour s'installer dans la durée... profitons-en!

*« Nous tenons à remercier Österreichische Post d'avoir accueilli cet événement au sein de leur siège et d'avoir saisi cette occasion pour encourager davantage de Membres de PostEurop à participer aux futures éditions de la Journée sur l'intégration des données. »*

**Jürgen Lohmeyer**



OPÉRATIONS

## Propositions de rémunération pour le Congrès de l'UPU en 2020



Le 2<sup>e</sup> Forum Rémunération a été organisé par la poste autrichienne à Vienne le 5 novembre 2019. Le groupe a accueilli plus de 60 participants de 35 opérateurs postaux à la réunion. En outre, le groupe a également accueilli des observateurs de l'UPU et d'IPC au forum.

L'objectif principal de la réunion était d'informer les membres et de faire le point sur les résultats du Congrès extraordinaire de l'UPU qui a eu lieu à Genève en septembre dernier. L'accent a principalement été mis sur l'introduction du système de frais terminaux adapté pour les envois de format E (petits paquets, envois recommandés et envois avec suivi) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Des informations ont été fournies sur la nouvelle règle applicable au courrier en nombre pour réduire le repostage de petits paquets issus des pays du groupe IV et les règles à suivre pour appliquer les taux autodéclarés à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2020 avec les pays qui reçoivent plus de 75 000 tonnes d'envois de la poste aux lettres par an (sur une base réciproque). Les présentations et informations ont alimenté des discussions intéressantes pendant le forum et de nombreuses questions ont été soulevées. La plupart d'entre elles ont pu recevoir une réponse, d'autres devront être examinées plus en profondeur et clarifiées par le Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU. En outre, les membres ont été informés par Andres Argente (Coprésident du Groupe « Intégration des systèmes de rémunération » (GISR)) et Berend Dorgelo (Président de l'équipe d'experts 1 du GISR) des travaux du CEP sur les propositions de rémunération à présenter lors du prochain Congrès de l'UPU à Abidjan, en août 2020. Les Membres ont été encouragés à faire entendre leur voix et leurs besoins au sein des groupes de l'UPU concernés et il a été reconnu que les membres de PostEurop étaient très actifs au sein de la Commission 2 du CEP de l'UPU.



La réunion était présidée par Björn Arni, La Poste Suisse.

*« Je saisis cette occasion pour remercier tous les présentateurs pour leurs précieuses contributions. Sans eux, de tels forums ne seraient pas possibles. »*

Il a également souligné les efforts remarquables consentis par Deutsche Post et Le Groupe La Poste lors du précédent Congrès extraordinaire pour arriver au compromis dénommé « Option V ». Il a aussi remercié Maire Lodi (PostEurop) et Ingrid Nilsson (PostNord) pour tout le soutien qu'elles ont apporté à l'organisation des forums Rémunération.

Jean-Paul Forceville et Botond Szebeny, respectivement Président et Secrétaire général de PostEurop, ont assisté à la réunion. Jürgen Lohmeyer, membre du CA de PostEurop et Président du CAO, a également assisté à la réunion, et ce, pour la dernière fois.

*« Jürgen a consacré beaucoup de son temps pour le Forum Rémunération et son évolution au cours des dernières années. Un grand merci à Jürgen pour ses efforts et sa contribution. »*

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

Le prochain Forum Rémunération aura lieu les 5 et 6 mai 2020 à Erevan, à l'invitation d'Haypost.

## OPÉRATIONS

## Les bonnes données, au bon endroit, au bon moment



Tout est une question de données. Des données, des données et encore des données... Au cours des dernières années, les opérateurs postaux se sont principalement concentrés sur l'obtention et la transmission des données. Mais sommes-nous sûrs de collecter et de

transmettre les bonnes données? Nous avons beaucoup entendu parler de l'utilisation des données lors de la JID. Le lendemain, les GT Qualité de service (QdS) et Opérations (Ops) ont tenu une réunion conjointe. L'objectif de la réunion était l'apprentissage de nouvelles technologies opérationnelles, des outils informatiques disponibles et des méthodes et pratiques opérationnelles qui pourraient aussi contribuer à l'amélioration de la qualité.

À Vienne, l'atelier des GT Qds et Ops était bien lié à l'ensemble du programme de la JID et aux informations provenant de la réunion du GT Procédures douanières. Les données nécessaires à des fins douanières, influencent les opérations et ont apporté une nouvelle dimension en matière de qualité pour gérer la qualité des données. L'UPU a fourni des indications sur son nouvel outil de gestion des performances des données. Le nouveau système intégré de compte rendu de la qualité est une plateforme construite grâce au système de contrôle de la qualité et aux outils de mégadonnées. Certaines fonctionnalités, comme les ICP montrant des analyses «de bout en bout», «des étapes 1, 2 et 3», «des performances de numérisation» existent déjà, certains outils de «surveillance» et «d'informatique décisionnelle», devraient être inclus en 2020.

Prime et EMS nous ont donné une présentation approfondie des évolutions et de la qualité atteinte par chaque membre présent à la réunion. Le principal résultat de ces présentations et de l'exercice d'autoévaluation, préparé par les participants, confirme l'importance croissante des données d'année en année.

Il ne suffit pas de pouvoir saisir les données. Il est de plus en plus important de disposer des bonnes données, de pouvoir les échanger adéquatement et au bon moment. Le manque de données crée des problèmes liés aux opérations qui affectent la qualité de service. La mauvaise qualité des données affecte la rémunération. Les opérateurs ont réalisé que des données de bonne qualité, fournies au bon moment, peuvent contribuer à traiter les envois postaux sans problème et à faire en sorte que les envois soient traités et livrés selon les souhaits de nos clients. Les opérateurs qui n'ont pas régulièrement assisté aux réunions des GT QdS et Ops passeront à côté des bonnes pratiques et des solutions postales innovantes.

À Vienne, Poste Italiane a présenté le «Projet Punto Poste» qui viendra compléter le réseau traditionnel des bureaux de poste, des facteurs et des canaux numériques disponibles avec des casiers en libre-service, des points de collecte flexibles et des kiosques à domicile. Ces kiosques à domicile, appelés «Punto Poste da te» sont une innovation intéressante, offrant certains services de paiement et postaux à proximité du domicile

Turkish Airlines, l'une des plus grandes compagnies aériennes d'Europe, a effectué une présentation sur le transport du courrier à bord de ses avions. Ils ont expliqué de façon détaillée les changements intervenus au niveau de leurs opérations après l'ouverture du nouvel aéroport d'Istanbul (IST), alors que le principal centre de fret turc est situé dans l'ancien aéroport d'Istanbul (ISL). L'échange de données avec les opérateurs postaux se fait au centre d'opérations secondaires.

Toutes les présentations sont disponibles sur l'extranet de PostEurop. Bloquez ces dates et venez participer à notre prochaine réunion qui aura lieu à Malte du 21 au 22 avril 2020, où l'attention sera portée sur les données opérationnelles.

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



## OPÉRATIONS

# Belpochta fait des grands pas au niveau opérationnel pour le commerce électronique

Dans le cadre du projet régional du Bureau international (BI) de l'Union postale universelle (UPU) intitulé « Préparation opérationnelle pour le commerce électronique des opérateurs désignés des pays d'Europe orientale, du Caucase et d'Asie centrale », RUE « Belpochta » a créé une feuille de route et le plan d'action national pour prendre en charge la préparation opérationnelle pour le commerce électronique.

## Les objectifs du projet sont les suivants :

- Aider les opérateurs désignés à éliminer les obstacles qui empêchent les consommateurs d'effectuer des échanges en ligne transfrontières ;
- Faciliter la modernisation des processus de production ;
- Utiliser tous les instruments et systèmes de contrôle standardisés disponibles « de l'expéditeur au destinataire » pour la mise en œuvre des décisions opérationnelles, répondant aux exigences du commerce électronique.

## Voici les résultats obtenus par RUE « Belpochta » pour la mise en œuvre du projet au cours des années 2018 - 2019 :

- Le système postal international (IPS) v.2017 est utilisé et l'échange de tous les messages EDI nécessaires avec d'autres opérateurs désignés ainsi qu'avec les compagnies aériennes est contrôlé.
- Les rapports du système de contrôle de la qualité (QCS) et du système de contrôle mondial (SCM) sont utilisés pour analyser la qualité de la fourniture de services.
- La norme S42 a été mise en œuvre.
- Les premières étapes du plan d'intégration des produits ont été mises en œuvre: différenciation selon le contenu (documents et marchandises), échange d'envois postaux en fonction des formats.
- Les clients peuvent payer les services de la poste aux lettres par timbre électronique, en ligne par carte bancaire lors de l'achat sur la boutique en ligne de RUE « Belpochta ».

RUE « Belpochta » participe activement au développement du commerce électronique à la fois au sein du pays et à l'étranger.

La solution logistique intégrée - paquet de services « commerce en ligne » a été mise en place pour les propriétaires des boutiques en ligne. Ce paquet de services comprend des services de collecte, plusieurs types de livraison, livraison partielle, livraison de retour, paiement des frais d'expédition par le destinataire et d'autres services en fonction des besoins des boutiques en ligne.

## Shop.belpost.by



La plateforme de négociation - boutique en ligne a été créée et elle est opérationnelle: shop.belpost.by. À l'heure actuelle, 14 800 marchandises fabriquées en Biélorussie par plus de 300 fabricants sont disponibles sur le site web shop.belpost.by. Aujourd'hui, les citoyens de Russie, d'Ukraine, du Kazakhstan, d'Azerbaïdjan, du Turkménistan, d'Ouzbékistan, du Tadjikistan, du Kirghizistan, d'Arménie,

d'Allemagne, de France, d'Italie, d'Autriche, des Pays-Bas, d'Espagne, de Grande-Bretagne, de Croatie, de Suisse, de Suède, de République tchèque, de Pologne, de Lettonie, de Lituanie, d'Estonie, des États-Unis, du Canada, de Serbie, de Moldavie, de Bulgarie, de Géorgie, d'Israël, de Turquie, d'Inde, des Émirats arabes unis, de Chine et d'Égypte sont capables de passer des commandes via la boutique en ligne de RUE « Belpochta ».

## Le catalogue de la boutique en ligne est disponible en version papier

Afin de promouvoir la boutique en ligne postale et pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à Internet, le catalogue « Marchandises biélorusses avec livraison » a été publié. Dans ce catalogue, les meilleurs prix des fournisseurs et des fabricants (disponibles sur le site web shop.belpost.by) ont été fournis. Ensuite, les catalogues ont été placés dans l'ensemble du réseau des bureaux de poste de RUE « Belpochta » et sont livrés par les facteurs à domicile, ce qui permet à des centaines de milliers de clients de RUE « Belpochta » de découvrir de nouveaux produits et promotions de la boutique en ligne postale.

## Collaboration internationale

Dans le but de développer davantage le commerce électronique, des accords sur l'échange des envois internationaux de la poste aux lettres avec des services supplémentaires ont été signés avec AS Eesti Post (Estonie), Latvijas Pasts (Lettonie) et Hong Kong Post; des accords sur l'échange bilatéral de l'ensemble des envois postaux « Service de groupage » ont été conclus avec LLC « Azerpost » (Azerbaïdjan), SC « Ukrposhta » (Ukraine), JSC « Kazpost » (Kazakhstan), JSC « Uzbekiston Pochtasi » (Ouzbékistan).

RUE « Belpochta » participe au programme de commerce électronique depuis 2017; conformément à l'accord conclu avec l'opérateur désigné des États-Unis pour effectuer la livraison des colis ECOMPRO.

Dans le cadre du programme d'assistance technique pour l'année 2019 et du projet de l'UPU sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE), 3 spécialistes de la SE « Kirghize pochtasy » et de la JSC « Uzbekiston Pochtasi » ont visité l'unité Opérations de Minsk du 20 au 22 août 2019 avec le soutien financier de l'UPU. Cinq spécialistes ont suivi une formation sur la mise en œuvre de produits logiciels de l'UPU, le suivi des envois postaux, l'échange de messages électroniques et d'autres questions opérationnelles dans les locaux de RUE « Belpochta ».

Du 25 au 29 novembre 2019, RUE « Belpochta » a effectué un audit de l'état de préparation des processus technologiques pour le commerce électronique dans le cadre du projet ORE avec le soutien de l'UPU. L'audit a été réalisé par des experts - Mme Maire Lodi (PostEurop), Mme Iwona Majcherek (Poczta Polska), Mme Ana Manjgaldze (LLC Georgian Post) et M. Damian Niezgoda (Poczta Polska). Ils ont visité, en compagnie de spécialistes de RUE « Belpochta », le bureau international des échanges de courrier à l'aéroport, un bureau de poste à Minsk et un bureau de poste pour la clientèle commerciale.

Pendant les visites, les experts se sont familiarisés avec les processus technologiques, le système logistique de l'entreprise, les produits logiciels internes utilisés pour l'acceptation des envois postaux.

Sur la base des résultats de l'audit, les experts ont présenté les forces et les faiblesses des activités de l'entreprise ainsi que les principales possibilités d'évolution dans chaque domaine évalué.

Au cours de la visite, des réunions de travail ont été organisées avec les autorités douanières et la compagnie aérienne nationale OJSC « Belavia », qui est le principal transporteur de courrier.

Dans le cadre du projet, RUE « Belpochta » prévoit de poursuivre ses travaux avec les autorités douanières sur l'interaction des informations et les échanges d'ITMATT, de rejoindre le système de mesure CapeVision et le système intégré de compte rendu de la qualité. Une attention particulière sera accordée aux recommandations des experts, notamment en ce qui concerne l'automatisation du tri des petits paquets au bureau d'échange.

**Elena Vassutina,**  
**responsable du courrier international, Belpochta**



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

OPÉRATIONS

## Recommandation pour les opérateurs postaux: mettre à niveau le système IPS et le système CDS



Il s'agit du 11<sup>e</sup> atelier annuel d'IPS. Cette fois, les nouvelles fonctionnalités d'IPS2019, l'application mobile pour la saisie de données électroniques préalables, le DPS (Domestic Postal System), les nouvelles fonctionnalités du système de déclaration en douane (CDS) ainsi que plusieurs autres sujets pertinents proposés par les participants ont été présentés et examinés au cours de l'atelier de deux jours.

Le cadre législatif des pays-membres et les règlements de l'UPU exigent davantage d'échanges de données électroniques dans des délais très courts, la liaison S9/S10 à partir du 1<sup>er</sup> mars de cette année, les messages ITMATT obligatoires et les données pour le dédouanement de la TVA dans l'UE à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, etc.

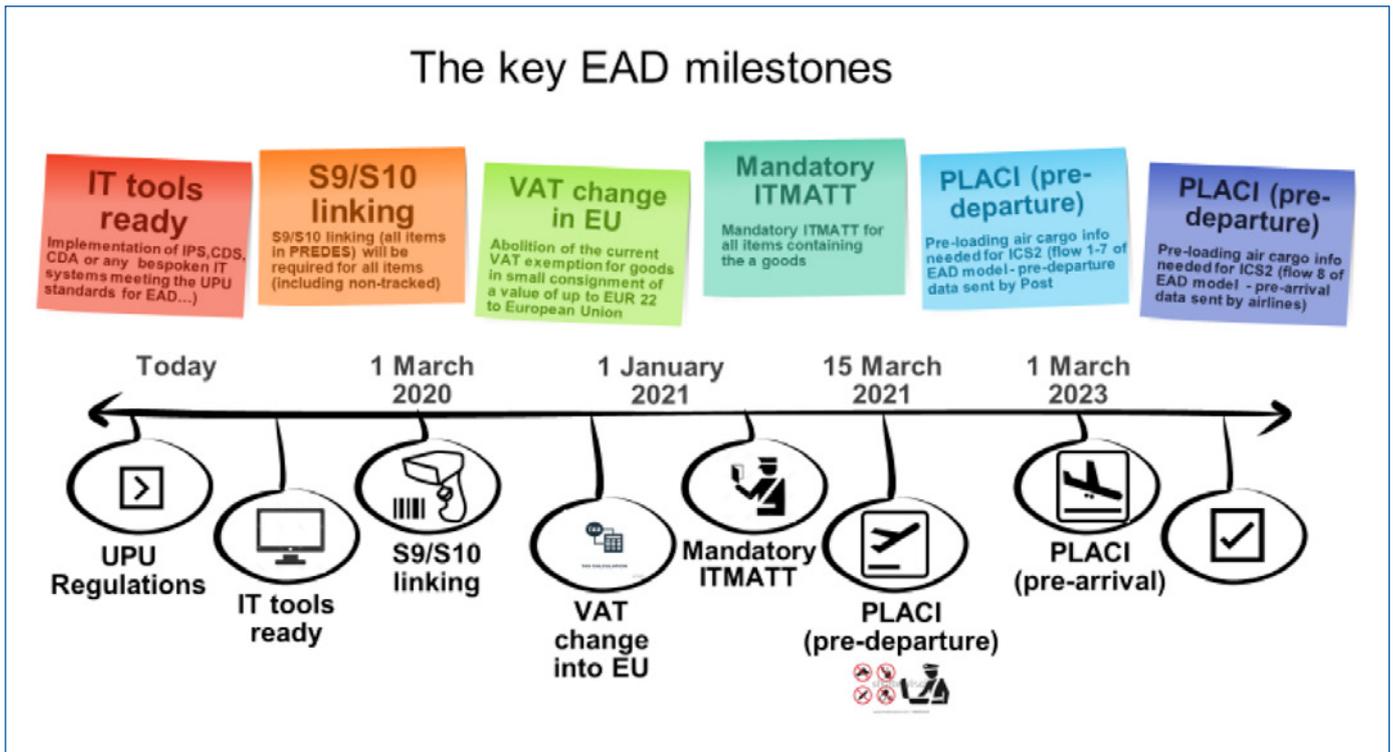
Le Centre de technologies postales (CTP) fournit des outils informatiques aux opérateurs désignés (OD) et soutient ces

derniers avec ces outils. Le nombre d'OD envoyant et recevant des messages ITMATT augmente, mais le défi réside dans la conformité/qualité des messages...

En 2017, la Commission 2 du Conseil d'exploitation postale (CEP) a approuvé le lancement du projet d'évaluation de la conformité des messages EDI envoyés par les opérateurs désignés conformément aux normes de l'UPU.

Les résultats des rapports peuvent être divisés en deux catégories: les problèmes techniques et les problèmes fonctionnels.

Les problèmes techniques peuvent être une mise en œuvre incorrecte des normes EDI. Sur la base des résultats des rapports, le CTP a travaillé sur la résolution des problèmes dans les applications IPS et CDS.



Les problèmes fonctionnels sont liés à une capture ou une configuration incorrecte des données (exemple: un seul caractère dans le champ signataire alors qu'un nom est attendu...). Le CTP travaille avec les opérateurs désignés à l'aide de son application pour améliorer la capture des informations dans IPS et CDS.

Les modifications des normes EDI sont mises en œuvre dans la dernière version de l'application IPS et CDS, le Centre de technologies postales recommande vivement aux opérateurs désignés de **passer à la dernière version de ces applications** dès que possible afin de se conformer aux règlements de l'UPU.

Nous souhaitons à tous les opérateurs postaux d'utiliser efficacement le temps restant pour suivre les exigences selon les délais fixés.

Stéphane Hermann, DCTP de l'UPU, Responsable des comptes techniques (TAM), Produits & Services Courrier

Pour plus d'informations sur les ateliers IPS, veuillez contacter **Maire Lodi** – E: [maire.lodi@posteurop.org](mailto:maire.lodi@posteurop.org)

MARCHÉ

## Enregistrement de chants d'oiseaux grâce à une application mobile

L'application CEE a permis aux administrations postales participantes d'enregistrer les chants des «oiseaux nationaux» figurant sur leurs timbres EUROPA de l'année dernière. Lancée en mai 2019, l'application a été utilisée conjointement avec le concours EUROPA jusqu'à la fin de l'année dernière, après la période du concours. Les rapports nous montrent que l'ajout de cette dimension innovante aux timbres a été bien reçu par les utilisateurs.

Plus de 32 000 scans de timbres dans 29 pays ont été effectués à l'aide de l'application. Il existe pour chaque timbre participant une compilation de bibliothèques visuelles, textuelles et audio placée sur une plateforme spéciale. Les collectionneurs de timbres n'ont qu'à télécharger l'application gratuite intitulée «CEE App» sur leur smartphone et scanner le timbre des pays participants pour écouter les différents gazouillements de l'oiseau illustré. De plus, les collectionneurs auront accès en quelques clics à des informations spécifiques relatives à chaque timbre participant, et ils pourront également accéder à la boutique en ligne de l'opérateur postal pour directement y commander les timbres.

L'application CEE a révélé que le cincle plongeur norvégien était le timbre le plus scanné. Ce dernier est suivi par le bruant jaune allemand, le chardonneret néerlandais et la linotte mélodieuse grecque.

Les utilisateurs les plus actifs de l'application venaient de Norvège, des Pays-Bas, d'Espagne, d'Allemagne, de Grèce, de Belgique, de Croatie, de Suisse, de Suède et de Guernesey.

*« Les résultats de cette initiative nous indiquent comment la technologie peut contribuer à inciter davantage d'opérateurs postaux à adopter des méthodes nouvelles et amusantes pour promouvoir la conception de leurs magnifiques timbres. Cela améliore véritablement l'expérience client et nous espérons pouvoir profiter davantage de collaborations semblables dans un avenir proche »,*  
**a déclaré Mme Agnieszka Trzaskowska, Présidente du Groupe de Travail Timbres et philatélie de PostEurop.**



NORVÈGE  
Cincle plongeur



ALLEMAGNE  
Bruant jaune



PAYS-BAS  
Chardonneret



GRÈCE  
Linotte mélodieuse

MARCHÉ

## Forum philatélique : Marketing et communication au-delà de 2020



Le Groupe de Travail Timbres et philatélie a hâte de rassembler les administrations postales et les parties prenantes du secteur philatélique, pour une occasion unique et exclusive de rencontre, de promotion et d'échange. 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, seront en mesure de faire du réseautage de manière fructueuse et d'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.

Un programme passionnant attend les délégués ! On retrouvera parmi les intervenants: **M. David McGrath**, Responsable marketing à Jersey Post qui fera une présentation sur « La philatélie à l'ère numérique » et **M. Stefan Nemeth**, Responsable de la philatélie et de la gestion des produits, Österreichische Post AG, partageant son expérience sur le timbre cryptographique. Les **principaux sponsors** de l'événement sont Bundesdruckerei GmbH, Mason Fair Pty Ltd, Royal Joh. Enschedé, Veridos Matsoukis SA, WOPA + Stamps & Coins.

Pour plus d'informations sur le Groupe de Travail Timbres et philatélie et le Forum philatélique, veuillez contacter **Agnieszka Trzaskowska** – E: [agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl](mailto:agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl)

## Keep Me Posted EU fixe le cap

Les partenaires de la campagne Keep Me Posted EU se sont réunis lors de notre première réunion du Comité directeur fin janvier 2020 pour examiner collectivement la campagne et ses réalisations au fil des années. La campagne de défense du droit de choisir a obtenu de la reconnaissance et a pris de l'ampleur au fil des ans. Plus important encore, les partenaires ont estimé que la problématique restait la même et qu'il fallait en faire davantage pour diffuser le message selon lequel le droit des citoyens de choisir la façon dont ils reçoivent leur courrier doit être protégé à tout moment.

Le Comité directeur a salué le soutien d'EURO-GRAPH et des députés européens ci-après qui ont adhéré à la campagne de KMPEU.

- Alex Agius Saliba, député européen S&D
- Biljana Borzan, députée européenne S&D
- Iban Garcia Del Blanco, député européen S&D

Les partenaires ont convenu de manière générale des prochaines étapes et feront un examen à mi-parcours.

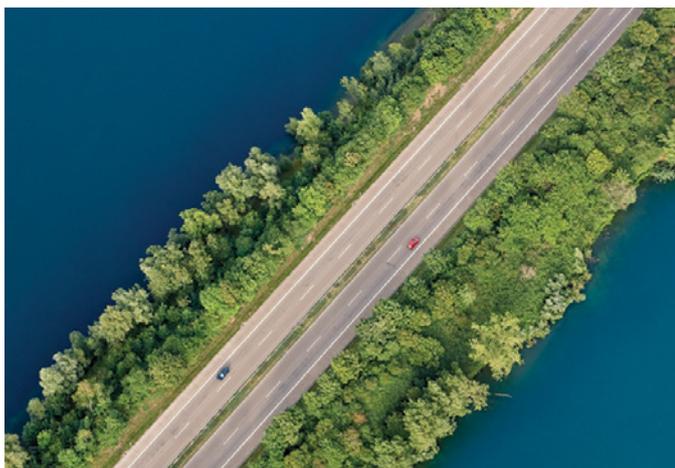
Les militants de la campagne KMPEU ont eu l'occasion de rencontrer des partenaires et des députés européens, y compris le cabinet de Mme Borzan, pour planifier d'éventuelles activités futures. Soyez à l'affût des prochaines nouvelles !

Pour en savoir plus sur la campagne Keep Me Posted EU, veuillez contacter **Cynthia Wee** – E: [cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)



## RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

# L'environnement est une priorité de l'agenda de l'Union européenne



Le 12 décembre, Mme Ursula von der Leyen, la nouvelle Présidente élue de la Commission européenne, a présenté le pacte vert pour l'Europe - la nouvelle stratégie de croissance de l'UE et le premier plan global pour parvenir au développement durable dans toutes les grandes régions du monde. L'objectif ultime du pacte vert est d'améliorer le bien-être des citoyens en s'attaquant aux défis climatiques et environnementaux. Ce pacte est au cœur des efforts de la Commission pour mettre en œuvre le Programme 2030 et les ODD de l'ONU, et toutes les mesures et politiques de l'UE devront contribuer aux objectifs du pacte vert.

Les principaux aspects du pacte vert pour l'Europe sont les suivants :

### 1. Neutralité climatique

L'UE deviendra climatiquement neutre d'ici à 2050. Cet objectif sera stipulé dans la toute première « législation européenne sur le climat » qui sera présentée en mars 2020. En outre, diverses mesures législatives seront révisées. Cela signifie que l'objectif de l'UE en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre pour 2030 sera porté à au moins 50% et tendra vers 55%.

### 2. De l'énergie propre, abordable et sûre

L'UE accélérera la décarbonisation du système énergétique et l'intégration du marché de l'énergie européen grâce à une coopération régionale et transfrontalière accrue. Le développement du secteur de l'énergie reposera largement sur les sources renouvelables. Parallèlement, l'UE garantira le coût abordable de l'énergie pour les citoyens et les entreprises. Elle fournira également des mécanismes de financement pour lutter contre la précarité énergétique.

### 3. Économie circulaire

Un plan d'action en faveur de l'économie circulaire faisant partie d'une stratégie industrielle globale de l'UE sera présenté en mars 2020. Il comprendra une politique de « produits durables » destinée à promouvoir la conception circulaire des produits sur la base d'une méthodologie et de principes communs. La priorité sera accordée à la réduction et à la réutilisation des matériaux avant leur recyclage. Le plan d'action incitera les entreprises à proposer, et les consommateurs à choisir, des produits durables et réparables et fournira aux consommateurs des informations adéquates pour acheter des produits durables. Des mesures cibleront en particulier les secteurs à forte intensité de ressources, comme ceux du textile, de la construction, de l'électronique et des matières plastiques. De nouvelles mesures législatives seront proposées pour lutter contre la production des déchets et aborder la gestion des déchets.

### 4. Rénovation de bâtiments

Une des priorités principales de l'UE sera la rénovation des bâtiments publics et privés, car les bâtiments représentent 40% de la consommation d'énergie. Actuellement, le taux annuel de rénovation varie de 0,4% à 1,2% dans les États membres. Ce taux devrait au minimum doubler.

### 5. Mobilité durable



Étant donné que les transports représentent 25% des émissions de gaz à effet de serre de l'UE, l'UE continuera de s'appuyer sur les mesures existantes pour assurer une mobilité durable et intelligente. Il s'agira notamment de développer davantage le transport multimodal et automatisé, y compris la présentation d'une proposition de révision de la directive sur les transports combinés ; d'augmenter la capacité des voies ferroviaires et fluviales pour réduire l'utilisation du transport routier de fret ; soutenir l'élaboration de systèmes intelligents

## RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

de gestion du trafic, y compris via des mécanismes de financement ; d'encourager la production et l'utilisation de carburants alternatifs durables pour les divers modes de transport ; de déployer des points publics de recharge et de ravitaillement pour répondre à l'augmentation du nombre de véhicules à émission nulle et à faibles émissions, etc. Dans ce cadre, une attention particulière sera accordée à la réduction de la pollution due aux transports dans les villes grâce à un ensemble de mesures pour couvrir les émissions, la congestion en milieu urbain et l'amélioration des transports publics.

### 6. Agriculture « verte »

Une nouvelle stratégie « De la ferme à la table » sera présentée au printemps 2020 pour soutenir la transition vers une agriculture plus saine et plus respectueuse de l'environnement. Elle visera à réduire l'utilisation de pesticides chimiques ainsi que le recours aux engrais et aux antibiotiques ; à réduire l'impact environnemental des secteurs de la transformation et du commerce de détail ; à promouvoir une consommation alimentaire durable et une alimentation saine et abordable, y compris des informations plus transparentes pour les consommateurs.

### 7. Préserver et protéger la biodiversité

Une nouvelle stratégie de l'UE en faveur de la biodiversité à l'horizon 2030 sera présentée en mars 2020 dans le but de répondre aux principales causes de la perte de biodiversité. Les mesures comprendront l'augmentation de la couverture de territoires terrestres et maritimes riches protégés sur le plan de la biodiversité ; rendre les villes européennes vertes et accroître la biodiversité dans les zones urbaines ; élaboration d'une nouvelle stratégie de l'UE pour les forêts.

### 8. Environnement sans substances toxiques

Pour parvenir à un environnement exempt de pollution, l'UE adoptera un plan d'action pour l'eau, l'air et les sols. Ce plan révisera la législation en matière de qualité de l'air dans le but de l'aligner sur les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et les mesures prises pour lutter contre la pollution causée par les grandes installations industrielles.

### 9. Financement

Un aspect essentiel consiste à répondre aux besoins d'investissement qui découlent des objectifs du pacte vert. À cette fin, la CE proposera un plan d'investissement pour une Europe durable. En outre, elle a proposé de porter à 25 % la part consacrée à l'intégration des questions climatiques dans tous les programmes de l'UE et de nouvelles sources de recettes (« ressources propres »). Au moins 30 % du Fonds InvestEU contribueront à la lutte contre le changement climatique. Un nouveau mécanisme pour une transition juste, notamment un Fonds pour une transition juste afin de ne laisser personne de côté qui s'appuiera sur des sources de financement issues tant du budget de l'UE que de la Banque européenne d'investissement (BEI), est envisagé ; il soutiendra les régions

les plus dépendantes aux énergies fossiles. Cela souligne la nécessité d'une transition juste sur le plan social qui doit également transparaître dans les politiques prises au niveau de l'UE et au niveau national. Le programme Horizon Europe soutiendra également le développement de technologies et de solutions nouvelles nécessaires pour atteindre les objectifs.

### 10. Chef de file mondial

La lutte contre le changement climatique exige des efforts de la communauté mondiale. Par conséquent, l'UE, tout en donnant l'exemple, mettra en place une « diplomatie du pacte vert » renforcée pour inciter d'autres pays et régions à jouer leur rôle dans la promotion du développement durable. Elle s'efforcera à collaborer étroitement avec des instances internationales telles que l'ONU, le G7, le G20, l'OMC, etc. Pour dialoguer avec ces groupes, la CE proposera un pacte européen pour le climat qui encouragera le partage d'informations et fournira des espaces réels et virtuels pour permettre aux citoyens d'exprimer leurs idées ainsi que des mesures de renforcement des capacités pour la mise en œuvre d'initiatives de terrain.

Le Cercle Activités de responsabilité sociales des entreprises (CARSE) de PostEurop suivra de près les initiatives mises en place dans le cadre du pacte vert pour l'Europe. Les mesures de l'UE liées à la neutralité climatique, l'énergie, l'économie circulaire, la rénovation des bâtiments, la mobilité durable ainsi que le financement vert pourraient avoir une incidence sur les activités du secteur. L'une des ambitions du CARSE est de tirer pleinement parti des possibilités de financement qu'offre le pacte vert pour l'Europe, le secteur postal étant particulièrement avancé sur plusieurs sujets qui pourraient être financés par les institutions européennes.

De plus amples informations sur le pacte vert pour l'Europe et les Objectifs de développement durable des Nations Unies sont disponibles sur les liens suivants :

#### Un pacte vert pour l'Europe :

[ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_fr](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_fr)

#### Communication sur le pacte vert pour l'Europe :

[ec.europa.eu/info/publications/communication-european-green-deal\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/communication-european-green-deal_en)

#### ODD de l'ONU :

[sustainabledevelopment.un.org](https://sustainabledevelopment.un.org)

Pour plus d'informations sur les activités RSE, veuillez contacter **Margaux Meidinger** - E: [margaux.meidinger@laposte.fr](mailto:margaux.meidinger@laposte.fr)

PROJETS EUROPÉENS

# Programme Erasmus+ : principaux enseignements du projet INNOV'AGE

La 3<sup>e</sup> réunion du projet INNOV'AGE s'est tenue du 4 au 6 juin 2019 à Sofia, à l'invitation de Bulgarian Posts. Les membres du consortium et les organisations observatrices ont activement débattu de la gestion des âges dans le secteur postal et ont examiné l'évolution de la mise en œuvre du projet. La réunion visait à partager les résultats des tests de prototype de formation effectués par les membres du projet de PostEurop dans leurs entreprises. Cette occasion a été essentielle pour l'évolution du projet car les membres du consortium de PostEurop ont rendu compte des difficultés pratiques et des réussites lors de l'application du prototype de formation de l'Université de Bordeaux.

Lors de la réunion, il a été souligné à quel point la gestion de la diversité et des questions intergénérationnelles est essentielle pour la croissance du secteur postal et de ses employés.

*« C'était la 1<sup>re</sup> fois que Poste Italiane gérait un programme sur la gestion des âges et de la diversité. Nous avons reçu des commentaires très positifs des participants au test de formation car ils ont apprécié la méthode. Selon eux, le sujet était très vaste et ils ont jugé qu'il était important d'en discuter. »*

**Patrizia Altomare, Responsable de la formation en matière de gestion, Poste Italiane**

La réunion du projet INNOV'AGE a également permis d'échanger des bonnes pratiques avec des parties prenantes externes. L'Association bulgare pour la gestion du personnel a partagé son expérience sur la gestion des âges à travers son projet « Gestion d'un effectif d'âges variés pour les responsables RH ». La conférence finale d'INNOV'AGE qui s'est tenue les 4 et 5 juillet 2019, au village de La Poste à Strasbourg, a été une nouvelle occasion de diffuser les résultats du projet à un public plus large. Les membres du consortium de PostEurop, les organisations participantes, les parties prenantes observatrices et les représentants de la CE se sont réunis pour réfléchir aux réalisations du projet INNOV'AGE.

L'événement de 2 jours a été utile pour résumer les progrès réalisés vers une meilleure gestion des âges, de la diversité et de l'innovation au sein du secteur postal. De plus, la conférence finale du projet INNOV'AGE a été un important forum de discussion, vu que 2 tables rondes ont eu lieu avec des représentants de la CE, des membres du consortium et des organisations externes. Le 1<sup>er</sup> panel a mis l'accent sur le soutien à la transformation grâce à la gestion intergénérationnelle, la diversité et la formation. À ce sujet, Mme Ann Vanden Bulcke de la CE - DG Emploi a souligné l'importance de l'apprentissage en présentant l'Alliance européenne pour l'apprentissage (EAfA) et son lien avec le projet INNOV'AGE. Le 2<sup>e</sup> panel a porté sur la diversité et les meilleures pratiques en matière de gestion des âges, où les expériences sur la diversité et la gestion des âges ont été partagées.

*« Les émotions doivent aussi être prises en compte lors de la gestion de la diversité, car elles font partie intégrante de l'être humain. Pour constituer une équipe et être un bon chef, vous devez être capable de gérer vos émotions. »*

**Antonino Scribellito, Chef de projets senior, PostEurop**

Les partenaires ont formulé des commentaires sur la valeur ajoutée du projet INNOV'AGE pour le secteur postal, en tirant certaines conclusions importantes et en apportant leurs contributions pour un débat ultérieur.

*« Les projets européens apportent beaucoup au capital humain. Un projet portant sur la diversité et l'inclusion est très important. Le projet INNOV'AGE met une très grande responsabilité entre nos mains. Si vous fournissez un bon programme de formation à nos collègues, ils peuvent devenir ambassadeur de notre projet. Ce n'est pas la fin de l'aventure. »*

**Afroditi Riga, Chef de la section « Relations avec les organisations internationales », Hellenic Post SA - ELTA**

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



PROJETS EUROPÉENS

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

Le projet NEWPOST vise à accroître l'employabilité des jeunes, en fournissant les compétences requises appropriées dans un environnement du secteur postal en pleine mutation pour améliorer de manière significative leurs conditions de travail et leurs possibilités d'emploi potentielles dans un secteur postal vivant et en mutation, qui compte plus de 2 millions d'employés à travers l'Europe.

La troisième réunion des partenaires du projet NEWPOST s'est tenue les 30 et 31 octobre 2019 à Sofia (Bulgarie), avec l'aimable accueil de Bulgarian Posts. Le consortium de projet, composé de membres de PostEurop (Posta Romana, Bulgarian Post, Hellenic Post) et d'instituts d'enseignement, de certification et de recherche, s'est réuni pour discuter de l'avancement des modules de travail et des prochaines étapes à suivre.

Au cours de la réunion, les partenaires ont présenté l'état d'avancement actuel du projet (évaluation globale), en accordant une attention particulière aux résultats de la recherche quantitative et qualitative sur le secteur postal pour identifier les lacunes en matière de compétences. La participation active des membres de PostEurop a contribué au succès de la réunion. Pour accroître l'impact du projet et suivre la stratégie de diffusion et de communication des projets, des journées d'information sur le projet NEWPOST ont été organisées par Poșta Română et Bulgarian Posts au sein de leurs entreprises. Posta Romana a organisé une journée d'information sur le projet NEWPOST le 12 décembre 2019 au siège de la Posta Romana.

Cela comprenait la participation de haut niveau du Directeur général de la Posta Romana, M. Horia Grigorescu, et de M. Adrian Miholca, chef du projet NEWPOST à la Posta Romana. Pendant l'événement, les objectifs et les activités du projet ont été présentés au public. L'événement s'est avéré très interactif et a constitué une plateforme pour discuter de l'actualité liée au sujet. Il y a également eu des discussions sur les activités à venir, la présentation du programme de travail et la manière dont la plateforme en ligne du projet fournit et continuera de fournir un soutien.

Bulgarian Posts a organisé sa journée d'information sur le projet NEWPOST le 18 décembre 2019 au siège de Bulgarian Posts pour présenter les objectifs atteints jusqu'à présent par l'équipe projet. En particulier, les résultats des enquêtes qualitatives et quantitatives menées dans les trois organisations postales participantes ont été présentés. Les similitudes et les différences identifiées ont été analysées. De plus, un aperçu des activités à venir a été fourni. Des représentants de diverses parties prenantes telles que le ministère des transports, des communications et des technologies de l'information, des syndicats, des organisations d'employeurs, l'Université des télécommunications et des postes et d'autres ont également participé.

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



PROJETS EUROPÉENS

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

COG-LO permettra aux opérateurs logistiques, aux détaillants et aux autres parties prenantes de collaborer plus efficacement, d'améliorer les taux de réponse et d'augmenter l'utilisation des actifs afin de fournir le maximum d'avantages et de qualité de livraisons aux consommateurs finaux. Le projet 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 de services logistiques.

Le deuxième Forum Activités de marché de PostEurop - Projet COG-LO s'est tenu les 17 et 18 septembre 2019, à l'invitation de la poste croate à Split, en Croatie. Le Forum a attiré 45 participants issus de 7 membres de PostEurop (poste albanaise, postes bulgares, poste croate, poste lituanienne, poste de Macédoine du Nord, poste turque, poste slovène) et les partenaires du consortium (PostEurop, AUEB, SingularLogic, CNIT, TRT, JSI, NEC, EKOL, INTRASOFT), se sont réunis pour discuter et partager leurs connaissances sur le projet COG-LO et son état d'avancement. Le Forum a également réuni des parties prenantes externes: HUBBIG et ROMB Technologies. Les participants ont joué un rôle majeur dans la réussite du Forum en fournissant constamment des commentaires, en apportant des sujets de discussion au forum, en s'attaquant aux problèmes de logistique postale actuels et existants.

*«Le projet COG-LO est un excellent exemple de coopération que la poste croate et la poste slovène mettent en place pour la livraison transfrontière. Il s'agit de soutien mutuel, de coopération et d'intégration au niveau des entreprises. L'action de ces deux opérateurs postaux est une réalité et la technologie joue un rôle essentiel.»*  
**Antonino Scribellito, Chef de projets senior, PostEurop**



Le Forum avait plusieurs objectifs. La réunion avait pour objectif de diffuser les résultats et les progrès du projet COG-LO à un public plus large et, par conséquent, d'apporter une valeur ajoutée européenne au projet lui-même. Le Forum a renforcé la coopération existante entre les membres de PostEurop/ opérateurs postaux et les prestataires de services logistiques, afin de relever les défis actuels de la chaîne d'approvisionnement logistique. Par conséquent, le Forum a été un moment idéal pour l'échange de bonnes pratiques entre les opérateurs postaux et les parties prenantes concernées pour l'avancement général du secteur postal.

La plénière du projet COG-LO et la réunion du Comité directeur ont eu lieu les 2 et 3 décembre 2019 à Milan, en Italie. La réunion a donné un aperçu du projet COG-LO en ce qui concerne les modules de travail et les progrès de la mise en œuvre des différents pilotes du projet. L'objectif de la réunion était également de préparer la prochaine réunion d'examen à mi-parcours avec la Commission européenne qui doit avoir lieu le 16 janvier 2020. La réunion a également été l'occasion de partager le suivi des activités de communication et de diffusion menées par PostEurop sur les médias sociaux. L'utilisation de la page Facebook et du profil Twitter du projet COG-LO augmente la visibilité du projet, en offrant au public la possibilité de suivre l'évolution du projet de façon régulière.

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



## PROJETS EUROPÉENS

# Transversale RADAR (Réactivité - Agilité - Décision - Adaptabilité - Résultat)

La Transversale RADAR a été créée pour fournir aux membres des petits pays une plateforme d'échange de connaissances et de meilleures pratiques. Le 9 octobre 2019, les membres de RADAR se sont réunis à Jersey pour discuter de ses récentes activités ainsi que de la future gouvernance et du plan d'action de la Transversale.

Des représentants de haut niveau des membres de PostEurop ont assisté à la réunion dans le but de travailler ensemble pour proposer des solutions.



*« Avec la création de RADAR, PostEurop a fait un énorme pas en avant et aujourd'hui il convient d'assurer la gestion de la Transversale déjà existante et bien établie. Les membres de la Transversale RADAR doivent continuer de travailler tous ensemble dans l'intérêt du développement des opérateurs postaux ».*

**Botond Szebeny, Secrétaire Général de PostEurop**

Lors de la réunion, La Poste Monaco a présenté ses projets comme exemple de meilleure pratique pour les participants. La Poste Monaco a été choisie comme expert pour mener la réflexion de la logistique urbaine en principauté de Monaco pour plusieurs raisons: 50% des colis express des différents opérateurs sont distribués par La Poste Monaco, 70% des colis non express des différents opérateurs sont distribués par La Poste Monaco. La Poste Monaco distribue des plateaux repas pour le compte d'un service de restauration, etc. Tous ces exemples démontrent que La Poste Monaco avait une certaine expertise en matière de logistique urbaine. La réunion a été très fructueuse et a été marquée par l'intervention spéciale des membres présents à la réunion: Aland, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Monaco, Saint-Marin et Vatican.



Mme Ballouhey-Dauphin, Vice-présidente de la Transversale RADAR, a ajouté qu'il était important de connaître l'opinion des participants sur l'état actuel de la gouvernance. Un petit questionnaire allait être envoyé par PostEurop afin de savoir si le fonctionnement de la Transversale RADAR convient aux membres de la Transversale et quels sujets pertinents devront être abordés lors des prochaines réunions.



Pour plus d'informations sur la Transversale RADAR, veuillez contacter **Antonino Scribellito** -  
E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)



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 (PDR) 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 ateliers et missions de consultance sur place ont été organisés.

Projet stratégique clé de UPU-PostEurop sur le projet « Préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) » :

- Examen et évaluation sur place du service postal en Géorgie, à Tbilissi, du 9 au 13 septembre 2019
- L'atelier de formation sur le thème « Solutions informatiques intégrées pour le commerce électronique et rapports sur les délais en douane » pour les opérateurs désignés d'Europe de l'Est, du Caucase et d'Asie centrale a eu lieu dans le Centre régional de formation postale de Moscou du 29 au 31 octobre 2019
- L'atelier de formation sur les « Solutions informatiques intégrées pour le commerce électronique et rapports sur les délais en douane » pour les opérateurs désignés des pays d'Europe du sud-est, de Géorgie et d'Ukraine, organisé à Berne (Suisse) du 12 au 14 novembre 2019
- Mission de consultance sur place : « Évaluation de la préparation opérationnelle pour le commerce électronique des bureaux d'échange » tenue à Minsk (Biélorussie) du 25 au 29 novembre 2019



## PROJETS EUROPÉENS

La réunion de la Transversale « Meilleure pratique - Europe élargie » dirigée par Mme Olga Zhitnikova (JSC Russian Post) et Mme Candan Senyuz (Turkish PTT), respectivement Présidente et Vice-présidente de la Transversale « Meilleure pratique - Europe élargie », s'est tenue le 8 octobre 2019 à Jersey. L'objectif de la réunion était d'avoir une discussion ouverte sur la façon dont la Transversale devait aller de l'avant et de recueillir les idées des membres. La Transversale « Meilleure pratique - Europe élargie » est spécialement conçue pour permettre aux Membres de l'Europe de l'Est issus des pays de la CEI et de l'ESE de bénéficier des échanges avec d'autres Membres dans le cadre du célèbre programme de voisinage de PostEurop (PVP).

La réussite des projets UPU-PostEurop «Préparation opérationnelle pour le commerce électronique» en 2017-2018 a été souligné comme suit :

- Nouvelles priorités régionales pour 2017-2020 approuvées et adoptées par PostEurop
- Signature d'un projet stratégique de coopération technique conjoint UPU/PostEurop sur la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)

- Quatre séminaires régionaux organisés conjointement dans le cadre du projet ORE
- Huit missions d'audits de procédés ORE sur site organisées pour l'Europe orientale, le Caucase, l'Asie centrale et les pays d'Europe du Sud-Est
- Plus de 105 délégués postaux européens (y compris des pays d'Europe du Sud-Est) ont été formés
- Plus de 30 bourses ont été accordées (7 opérateurs désignés)

Pour plus d'informations sur les projets du programme de voisinage UPU-PostEurop, veuillez contacter **Antonino Scribellito** - E: [Antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:Antonino.scribellito@posteurop.org)





VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design : double-id.com

### SOUSCRIPTIONS SUR:

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

### ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

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

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