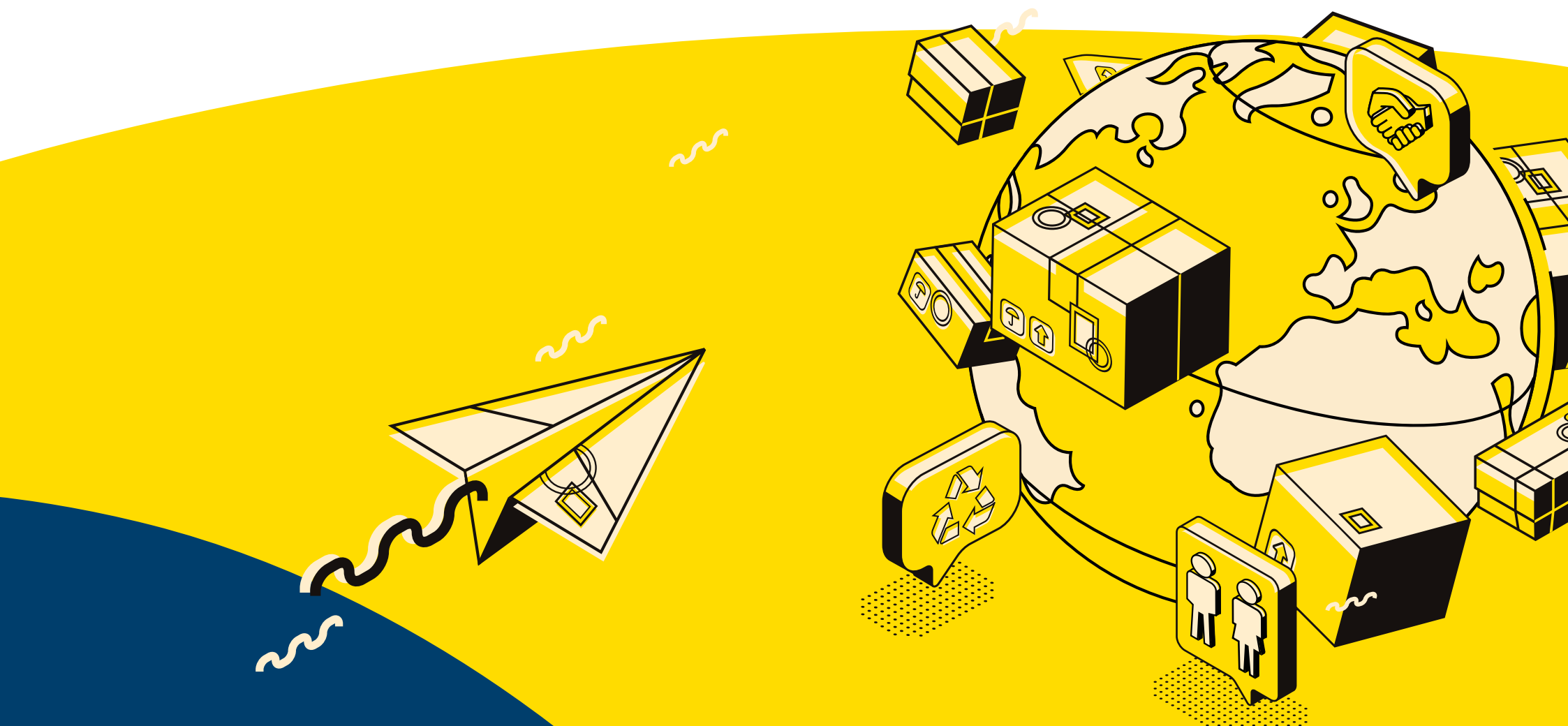


# Le secteur Postal, pionnier de la Responsabilité Sociale d'Entreprise

Edition 2020 - Brochure de bonnes pratiques RSE



**Remerciements :** Joséphine Zilioli, Jana Vlachova, l'équipe de la communication du Groupe La Poste et tous les membres de PostEurop qui ont aimablement contribué à cette brochure.

**Crédits photos :** Adobe Stock, Österreichische Post AG, Hrvatska pošta d.o.o. Mostar, Posti, Le Groupe La Poste, Georgian Post, Deutsche Post DHL Group, Swiss Post, Hellenic Post S.A – ELTA, JP BH Pošta Sarajevo, Bulgarian Posts Plc, An Post, Poste Italiane, Lietuvos Paštas, MaltaPost p.l.c, Correos, CTT, bpost, Jersey Post, MaltaPost, Poczta Polska, La Posta ve Telgraf Teşkilatı, Posta Shqiptare, POSTLuxembourg, Pošta Slovenije, Russian Post, České pošty.



### Jean-Paul Forceville

Président de PostEurop

Dans le cadre du Pacte vert européen qui sera un élément clé de la stratégie de croissance de l'Union européenne (UE), **les opérateurs postaux sont bien placés pour jouer un rôle de premier plan dans la relance verte.**

Les questions environnementales font en effet partie de leurs priorités depuis plusieurs années grâce à des actions concrètes dans ce domaine. PostEurop suivra donc de près les initiatives de l'UE qui seront lancées pour rendre l'économie européenne plus durable et neutre pour le climat.



### Botond Szebeny

Secrétaire Général  
de PostEurop

Chaque année, les nombreuses pratiques partagées par les opérateurs postaux dans la brochure RSE confirment que les membres de PostEurop sont actifs dans le domaine de l'environnement mais aussi dans le domaine social et de l'emploi. Les initiatives des opérateurs postaux couvrent également un large éventail d'actions dans le domaine de l'environnement.

**Les membres de PostEurop se sont pleinement engagés à atteindre les objectifs de développement durable des Nations Unies**, et en particulier l'objectif de réduction de 20% des émissions de carbone par courrier et par colis d'ici 2025.



## Employés



## Société

Avant-propos de Jean-Paul Forceville et Botond Szebeny			5
RSE et Pacte Vert au temps de la Covid-19			6
"Coups de Cœur" RSE 2019			7
ALLEMAGNE	Deutsche Post DHL Group	CONNECT, l'application qui relie les employés	10
AUTRICHE	Österreichische Post AG	Gestion de la santé des collaborateurs de la poste autrichienne	11
CROATIE	Hrvatska Pošta	L'académie de développement de la poste croate	12
FINLANDE	Posti	Partenariat avec Singularity University	13
FRANCE	Le Groupe La Poste	Quatrième accord sur la parité hommes-femmes	14
FRANCE	Le Groupe La Poste	Trouver ma place	15
GRECE	Hellenic Post S.A - ELTA	« My.ELTA » : la première plateforme de communication interne	16
ITALIE	Poste Italiane	Insertion professionnelle des femmes victimes de violences	17
ITALIE	Poste Italiane	L'équipe nationale de football de la poste italienne	18
ITALIE	Poste Italiane	Chambre avec vue	19
LIECHTENSTEIN	Liechtensteinische Post AG	À travail égal, salaire égal	20
MALTE	MaltaPost p.l.c.	Sensibilisation à la détection précoce du cancer du sein	21
POLOGNE	Poczta Polska	Recrutement de personnes atteintes de handicap	22
POLOGNE	Poczta Polska	Comité du sport et du tourisme	23
PORTUGAL	CTT	Le petit déjeuner de CTT	24
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	Česká pošta	Yellow Ladies – Pensez prévention	25
RUSSIE	Russian Post	Le Conseil de la jeunesse de la poste russe	26
SUISSE	Swiss Post	Intégration des réfugiés dans un environnement de travail	27
BOSNIE HERZEGOVINE	JP BH Pošta	25 ans de l'association « L'éducation construit la B-H »	30
BOSNIE HERZEGOVINE	JP BH Pošta	Timbre postal spécial « Centre pour les enfants et jeunes »	31
BOSNIE HERZEGOVINE	JP BH Pošta	Timbre spécial « Journée mondiale des MICI le 19 mai »	32
BULGARIE	Bulgarian Posts Plc	Païement des pensions	33
FINLANDE	Posti	Les facteurs aident la police dans la recherche de personnes disparues	34
FRANCE	Le Groupe La Poste	Garantir l'accès au numérique pour tous	35
GRECE	Hellenic Post S.A - ELTA	Livraison de livres aux patients atteints de cancer	36
IRLANDE	An Post	Soutien à des initiatives communautaires	37
ITALIE	Poste Italiane	Laboratoire de musique en langue italienne des signes	38
MALTE	MaltaPost p.l.c.	Le personnel de MaltaPost soutient les organisations locales	39
PORTUGAL	CTT	Père Noël solidaire CTT	40
RUSSIE	Russian Post	« Écris-moi » - Pont de l'amitié !	41
RUSSIE	Russian Post	Le « Livre des héros » - Le livre de la victoire postale	42
SUISSE	Swiss Post	De la boulangerie à la boîte aux lettres	43





## Environnement

ALLEMAGNE	Deutsche Post DHL Group	Programme de spécialistes certifiés GoGreen (CGGS)	46
AUTRICHE	Österreichische Post AG	Projet « Gaz vert » - livraison 100% sans émission	47
BELGIQUE	bpost	Rendre la chaîne d'approvisionnement durable	48
BELGIQUE	bpost	Adapter la flotte à l'évolution de la mobilité urbaine	49
CROATIE	Hrvatska Pošta	Voiturettes électriques pour les livraisons en centre-ville	50
ESPAGNE	Correos	#CorreosCompensa	51
FINLANDE	Posti	Communauté verte – Impliquer les collaborateurs pour le climat	52
FRANCE	Le Groupe La Poste	Mise en place d'un Système de Management de l'Énergie (SME)	53
ITALIE	Poste Italiane	ReBoat, la régates du recyclage	54
MALTE	MaltaPost p.l.c.	Renforcer l'engagement à réduire les émissions de flotte	55
PAYS-BAS	PostNL	Réduction d'air dans les colis	56
POLOGNE	Poczta Polska	Véhicules électriques	57
PORTUGAL	CTT	Ne pas gaspiller vaut mieux que recycler	58
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	Česká pošta	Help²	59
SLOVENIE	Pošta Slovenije	Stratégie d'efficacité énergétique et de développement durable	60
TURQUIE	PTT Turkey	Certification de cinq systèmes de management	61



## Covid-19

ALBANIE	Posta Shqiptare	Prestation de services aux maisons de retraite	64
BELGIQUE	bpost	Love You - Carte postale mobile	65
CROATIE	Hrvatska Pošta	Responsabilité Sociale d'Entreprise en temps de pandémie	66
ESPAGNE	Correos	Aider par tous les moyens possibles	67
FINLANDE	Posti	Services de santé mentale et de bien-être à domicile	68
FRANCE	Le Groupe La Poste	maladiecoronavirus.fr	69
GEORGIE	Georgian Post	La poste géorgienne contre la Covid-19	70
GRECE	Hellenic Post S.A - ELTA	Livraison gratuite de fournitures médicales	71
IRLANDE	An Post	Publipostage national sur la Covid-19	72
ITALIE	Poste Italiane	La poste italienne et les Carabiniers distribuent les pensions	73
JERSEY	Jersey Post	Réponse de la poste de Jersey au coronavirus	74
LITUANIE	Lietuvos Paštas	Livraison de courses aux citoyens	75
LITUANIE	Lietuvos Paštas	Livraison d'équipements de protection aux hôpitaux	76
LUXEMBOURG	Post Luxembourg	Post Luxembourg contre la Covid	77
MALTE	MaltaPost p.l.c.	La poste maltaise soutient la lutte contre la Covid-19	78
POLOGNE	Poczta Polska	Pandémie de Covid-19	79
SUISSE	Swiss Post	Timbre spécial coronavirus	80
SUISSE	Swiss Post	La poste suisse allège la pression financière sur ses locataires	81
TURQUIE	PTT Turkey	Masques médicaux gratuits	82
TURQUIE	PTT Turkey	Votre argent chez vous	83

## RSE et Pacte Vert au temps de la Covid-19

La **brochure 2020 des pratiques RSE** est publiée dans des circonstances particulières puisque cette année a été marquée par une crise sans précédent. Pour le secteur postal et la Commission Européenne, relancer l'économie est la priorité. Toutefois, durant la crise de la **COVID-19**, les opérateurs postaux ont été à la hauteur et sont même allés au-delà de leur engagement pour la société et leurs employés. En effet, la crise a réaffirmé le rôle social du secteur postal en tant qu'acteur clé de services de proximité, en soutenant les citoyens les plus vulnérables tout en s'assurant de maintenir les liens entre individus.

Dans l'ère post-COVID, la planification de la reprise et la reconstruction des économies de l'UE d'une manière compatible avec le Green Deal sont des objectifs qui se renforcent mutuellement. Une nouvelle catégorie de pratiques postales en matière de RSE, centrées sur la COVID, s'est donc naturellement rajoutée cette année.

Les politiques du social, du numérique et surtout de l'environnement sont les fondamentaux du Plan de relance et du Green Deal qui se veut être un levier de création de nouveaux emplois, notamment grâce à la rénovation de bâtiments et à l'économie circulaire. Les opérateurs postaux sont donc les mieux placés pour être les précurseurs de cette relance

verte et durable, comme le montre la diversité des pratiques présentées dans cette publication.

Avec **68 pratiques** recueillies en 2020, le succès de la Brochure RSE grandit chaque année. D'un point de vue social, les initiatives partagées soulignent que les opérateurs postaux se préoccupent non seulement de la santé de leur personnel – comme on peut le voir dans les catégories Covid-19 et **Employés** – mais aussi de leur inclusion sociale, et s'assurent de favoriser une bonne communication entre leurs employés. En ce qui concerne leurs actions en faveur la **société**, les pratiques montrent que les opérateurs postaux sont des acteurs clés, en établissant des partenariats avec des ONG et associations, afin d'agir pour le bien commun.

Enfin, sur le plan **environnemental**, les pratiques mettent en valeur un secteur engagé pour la lutte contre le réchauffement climatique, en utilisant une énergie propre pour ses véhicules et la plupart de ses infrastructures. Beaucoup d'opérateurs postaux ont même obtenu des certifications internationales au vu de leur travail exemplaire dans ce domaine. En continuant de promouvoir ces pratiques, le Cercle RSE de PostEurop suivra de près la relance verte européenne et examinera comment il pourra contribuer d'avantage à cette initiative.



**Margaux Meidinger,**  
Présidente  
du Cercle RSE



**Kalina Toteva,**  
Vice-Présidente  
du Cercle RSE

## “Coups de Cœur RSE” 2019

Cette année marque la **6<sup>e</sup> édition des Coups de Cœur RSE**, qui récompensent les opérateurs postaux en Europe dont les pratiques RSE sont les plus innovantes. En 2019, trois Coups de Cœur furent distribués dans les catégories « **Employés** », « **Sociétal** », et « **Environnement** ».

### Pošta Slovenije : Tournés vers l’Avenir, Actifs et en Bonne Santé

Engagé à sensibiliser l’opinion au développement des problèmes de santé mentale, Pošta Slovenije a su détecter, réduire, et prévenir l’apparition de facteurs de risque psychologiques chez ses employés. Cette initiative a remporté un Coup de Cœur, pour avoir fourni une aide psychologique gratuite, anonyme et confidentielle pour tous les employés et leurs proches, afin de les aider à surmonter leurs problèmes, au travail ou chez eux.



### An Post : Address Point

En lançant une initiative destinée à aider les personnes sans abri ou en hébergement temporaire en leur offrant une adresse fixe, leur donnant ainsi accès à des services essentiels, An Post a prouvé sa capacité à soutenir des causes sociétales. Address Point a permis de créer plus de 500 adresses en seulement deux semaines, et a bénéficié d’une vaste couverture médiatique positive.



### Posti : Formation aux Enjeux Climatiques

Posti a remporté le Coup de Cœur Environnement pour avoir fait prendre conscience à ses employés qu’ils pouvaient, grâce à des gestes quotidiens, jouer un rôle dans la lutte contre le réchauffement climatique. Au cours d’une semaine de formation, des conseils simples ont été adressés au personnel sur quatre programmes différents en lien avec l’alimentation, l’habitat, les déplacements et la consommation.



# Employés



Équilibre vie professionnelle/vie privée

Diversité et Inclusion • Solidarité • Communication Interne

Égalité • Campagne de Prévention • Bien-être au travail

Implication du personnel • Formation Professionnelle

Prévention • Intégration des jeunes





# CONNECT, l'application qui relie les employés



**ALLEMAGNE**  
Deutsche Post DHL Group



**CONNECT est une application destinée aux employés opérationnels de DPDHL qui permet aux collaborateurs à travers le monde d'accéder aux informations de l'entreprise et d'interagir entre eux.**

## ACTION

En 2019, CONNECT a été déployée pour un total de 20 000 collaborateurs. Les premiers retours ont été très positifs du fait de la facilité d'utilisation et de la pertinence du contenu. Connect a donc été déployée pour tous les 190 000 collaborateurs de Post und Paket Deutschland à la fin 2019.

Les employés de première ligne ont pris part à des communications bi-directionnelles et ont pu eux-mêmes créer des publications et des retours. Les responsables de première ligne ont obtenu davantage de visibilité sur l'application et ont pu faire redescendre des informations importantes instantanément : les chefs d'équipes ont pu communiquer des changements d'horaires par messagerie instantanée au lieu d'imprimer les informations sur papier. Les fonctionnalités les plus utilisées comprennent le chat, le mur numérique, les canaux d'information, les sondages, le calendrier, et le partage de documents.

Le déploiement a été accéléré pour protéger les collaborateurs lors de la crise de la Covid-19. Le principal objectif est de fournir un accès instantané aux informations et aux meilleures pratiques pour se protéger.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Au niveau du groupe DPDHL, le déploiement accéléré a été mené à bien dans 37 pays. CONNECT a fait partie intégrante de la gestion de la crise de la COVID par le groupe. 170 000 utilisateurs se sont inscrits et 33 000 utilisateurs ont été activés. Le taux d'activation est de 20 %, avec un objectif de 65 % parmi tous les employés pour 2020. D'ici 2022, tous les 550 000 collaborateurs devraient avoir accès à Connect. Le déploiement mondial s'appuie sur le soutien d'une communauté de champions et d'éditeurs.



**Julia Dudenko**  
Services globaux aux entreprises  
+49 151 16882904  
julia.dudenko@dpdhl.com





**AUTRICHE**  
Österreichische Post AG



**Ursula Bachmair**  
Gestion de la santé  
+43 664 624 2602  
ursula.bachmair@post.at

# Gestion de la santé des collaborateurs de la poste autrichienne

**Lorsqu'ils sont en bonne santé et motivés, les employés donnent le meilleur d'eux-mêmes, contribuant au développement de l'entreprise. Ce projet œuvre pour la santé et le bien-être des collaborateurs.**

## ACTION

La poste autrichienne propose des mesures préventives sur différents sites dans le cadre de son programme de gestion des soins de santé. Celles-ci comprennent des vaccinations, des initiatives de lutte contre le tabagisme et des examens oculaires. Des consultations médicales et des journées consacrées à la santé sont également régulièrement programmées. En 2019, les collaborateurs ont eu l'occasion de tester leurs capacités pulmonaires et de déterminer leur masse musculaire grâce à un « analyseur de composition corporelle ». Des informations sur une alimentation équilibrée et sur la relaxation ont également été fournies.

Dans le cadre de la campagne « Un cœur en bonne santé », destinée à prévenir les maladies cardiaques, des médecins du travail ont proposé des consultations aux employés pour évoquer les profils de risque individuels pour les maladies cardiovasculaires. L'entreprise encourage également l'exercice : courir permet de rester en bonne santé et de compenser le temps passé au bureau, en particulier pour le personnel administratif. C'est pourquoi elle soutient activement les coureurs en assurant leurs frais d'inscriptions à différentes courses. En 2019, 6 158 employés ont pris part à 20 courses à travers l'Autriche.

## RÉSULTATS ET IMPACT

La poste autrichienne encourage ses employés à prendre soin de leur santé et soutient leurs efforts via des programmes de médecine du travail ciblés et thématiques. La santé et la sécurité sont des priorités absolues pour la poste autrichienne car des collaborateurs motivés et en bonne santé sont en mesure de donner le meilleur d'eux-mêmes pour leur entreprise.



# L'académie de développement de la poste croate



**CROATIE**  
Hrvatska Pošta



**Katarina Lemeš**

Gestion des Ressources Humaines  
+385 98476297  
katarina.lemes@posta.hr

**Irena Gotvald**

Gestion des Ressources Humaines  
+385 998187177  
irena.gotvald@posta.hr

**Compte tenu des défis posés par la gestion des ressources humaines dans un environnement de travail moderne, ce projet simplifie la coopération des cadres dirigeants à l'aide d'outils et de techniques stratégiques.**

**ACTION**

L'académie de développement consiste en neuf modules éducatifs répartis sur une période d'un an. Chaque formation est programmée sous la forme d'une session d'une journée complète et des intervenants externes donnent des conférences une fois par mois.

Les matières d'enseignement sélectionnées comprennent la réflexion stratégique, le raisonnement analytique, la gestion d'équipe, la prise de décisions, l'expérience utilisateur, la gestion du temps, les capacités de communication avancées, la négociation et la gestion de conflits.

**RÉSULTATS ET IMPACT**

À l'issue de la formation, les participants auront acquis des compétences pour mieux comprendre la gestion et les méthodes modernes de réflexion stratégique et analytique, qui sont un prérequis pour une meilleure prise de décision et l'amélioration des compétences de gestion du personnel.







**FINLANDE**  
Posti



**Sari Tomperi**  
Culture et capacités  
sari.tomperi@posti.com

# Partenariat avec Singularity University

**Le développement des compétences fait partie de l'agenda RSE de Posti ; l'entreprise a donc organisé un programme de formation sur mesure pour ses collaborateurs avec Singularity University en 2019.**

### ACTION

La transformation commence par un nouvel état d'esprit. Les services postaux, la distribution de colis, le fret, la logistique et la mobilité se transforment rapidement, tout comme le modèle économique de Posti, ouvrant de nouvelles opportunités. C'est pourquoi Posti est entré en partenariat avec Singularity University. Cette initiative a été organisée afin de sensibiliser les employés aux technologies et à leur impact sur le modèle économique et l'avenir de Posti. L'amélioration du partage des connaissances au sein de l'organisation a été placée au centre du programme. Il a été conçu sur mesure pour les besoins spécifiques de Posti et était gratuit pour les collaborateurs. Dans le cadre de ce programme, Posti a invité Singularity University et ses experts de renommée mondiale pour la toute première fois en Finlande, pour organiser deux jours de formation destinés aux collaborateurs.

La sélection des participants s'est faite sur la base de candidatures et de nominations. En choisissant les participants au programme, Posti a essentiellement considéré la pertinence des sujets abordés dans le programme au regard du rôle des participants dans l'entreprise.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Ce programme a rencontré un franc succès et plus de 100 collaborateurs ont postulé. Seules 80 places étaient disponibles, mais les personnes n'ayant pas été sélectionnées ont pu accéder à une multitude de formations numériques dans le domaine de l'intelligence artificielle et des technologies. Les retours ont été très positifs, que ce soit vis-à-vis du contenu ou de la possibilité de créer des liens entre collègues.



# Quatrième accord sur la parité hommes-femmes



**FRANCE**  
Le Groupe La Poste



**Cet accord a pour but d'offrir des opportunités de carrière égales aux femmes et aux hommes au sein du Groupe La Poste.**

## ACTION

La parité hommes-femmes fait partie des principaux engagements de La Poste. Elle a donc fait l'objet de plusieurs accords mettant en place des mesures bénéficiant à tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices. En 2019, l'entreprise a signé son 4<sup>e</sup> accord consacré à ce sujet.

Cet accord a pour but d'avancer sur trois aspects : la part de femmes parmi les cadres supérieurs, le renforcement de la mixité dans tous les métiers et la lutte contre le sexisme et les violences. Des référents ont été désignés pour enquêter sur les cas de sexisme sur le lieu de travail. Un outil enregistrant les actes, comportements et remarques sexistes sera également créé. L'accord donne trois jours de congés payés aux collaborateurs et collaboratrices victimes de violences psychologiques ou physiques afin de leur permettre d'entreprendre les actions administratives requises.

Des mesures visant les parents ont également été mises en place avec un fonds d'aide financière d'urgence de 800 000 € destiné aux pères et mères célibataires, une extension du congé paternel et l'ajout de congés payés pour les couples de même sexe. Concernant l'égalité salariale, bien que l'écart reste limité, un budget annuel de 200 000 € y a été alloué.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Grâce à ses mesures proactives en faveur de la parité, l'entreprise a obtenu en 2019 un score de 94 sur 100 à l'indice national d'égalité des sexes, bien au-dessus des 82 % de moyenne des autres entreprises françaises.



**Laurence Hulin**  
Ressources Humaines  
+33 6 19 28 10 39  
l.hulin@laposte.fr

# Trouver ma place



**FRANCE**  
Le Groupe La Poste



**Clarisse Mathieu**  
Ressources Humaines  
+331 55 44 23 04  
clarisse.mathieu@laposte.fr

**200 portraits dans 11 villes françaises ont été affichés pour promouvoir l'inclusion des employés postaux atteints de handicaps.**

### ACTION

À l'occasion de la semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, 200 postiers en situation de handicap ont collé leur portrait géant simultanément sur 11 bâtiments postaux emblématiques le 21 novembre 2019 à 14h.

Cette initiative a été menée en partenariat avec l'association « Makanak & vous » pour « changer le regard de la société sur les personnes handicapées et renverser la vapeur pour créer une dynamique positive ».

Cette opération s'inscrit dans le concept « Inside Out » créé par l'artiste de street art français mondialement connu, JR. L'action « Trouver ma place » montre que les personnes handicapées sont partout présentes et qu'elles ont une place dans la société. Les 200 postières et postiers en situation de handicap sont les pionniers et les propres acteurs de leur inclusion dans la société. Leur détermination peut susciter un fort mouvement de sensibilisation à la valeur du handicap et résonner au sein de l'opinion et des personnes handicapées.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Avec plus de 14 000 postiers en situation de handicap, La Poste est le 1<sup>er</sup> employeur de personnes handicapées en France. Cette opération a reçu le parrainage de Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées. Les postiers en situation de handicap ayant participé à cette initiative se sont sentis inspirés et fiers de voir leurs portraits affichés sur des bâtiments postaux.





**GRÈCE**  
Hellenic Post S.A. - ELTA



**Eleni Kontou**  
Division image de marque  
+302103353528  
e.kontou@elta-net.gr

# « My. ELTA » : la première plateforme de communication interne

« My.ELTA » est un outil qui fournit des informations aux collaborateurs d'ELTA sur toutes les questions liées aux opérations de l'entreprise, encourageant ainsi les échanges entre les employés et la direction.

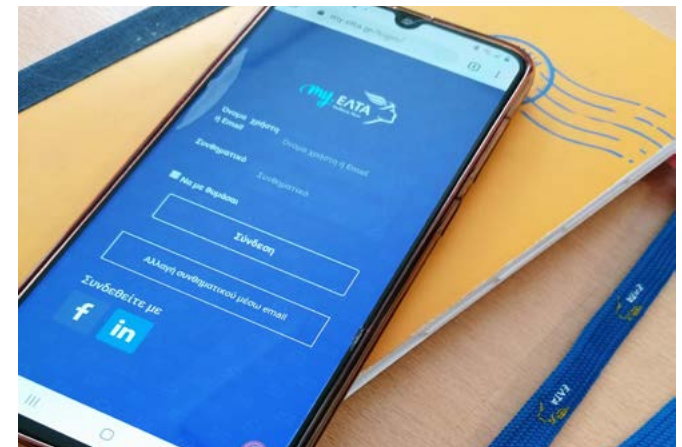
## ACTION

Cette plateforme est conçue sous forme d'un site Web au contenu dynamique et d'articles publiés sous différentes sections : Actualités, Messages de la direction, Sondages, Communiqués de presse, Événements, Responsabilité Sociale d'Entreprise. 5 800 identifiants (noms d'utilisateur/mots de passe) ont été créés et envoyés via une lettre personnelle à tous les collaborateurs d'ELTA, accompagnés des instructions pour la première connexion.

Tous les utilisateurs reçoivent une notification à chaque fois qu'un article est publié et ont la possibilité de commenter ou d'envoyer des messages directs exprimant leur opinion ou des suggestions.

## RÉSULTATS ET IMPACT

« My.ELTA » est en ligne depuis août 2019. Jusqu'à présent, 106 articles ont été publiés et 3 500 utilisateurs participent activement, avec des retours positifs sur l'utilisation, le contenu et les fonctions de la plateforme. « My.ELTA » permet le partage immédiat des actualités de l'entreprise, améliorant ainsi la communication interne avec l'engagement actif des collaborateurs.



# Insertion professionnelle des femmes victimes de violences

Posteitaliane

ITALIE  
Poste Italiane



La poste italienne contribue à la création de parcours professionnalisant destinés aux femmes quittant des centres anti-violence.

## ACTION

La poste italienne, avec le soutien du ministère du Travail et des Politiques sociales et du Conseil national de l'Économie et du Travail, a lancé un projet pour l'insertion professionnelle des femmes victimes de violences, dans le but de créer des valeurs partagées en apportant un soutien concret à des formes de responsabilité sociétale d'entreprise et de solidarité sociale.

Ce projet a été mis en avant lors de la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes et est mené à bien via des projets finançant le placement professionnel dans des entreprises identifiées ou suggérées par des ONG impliquées dans la réinsertion des femmes en accord avec les employeurs et les instances représentatives.

De tels projets sensibilisent également au sein de toute la chaîne d'approvisionnement du groupe Poste Italiane, via l'identification des besoins opérationnels pouvant être satisfaits par les compétences professionnelles sélectionnées par les centres anti-violence.

## RÉSULTATS ET IMPACT

La poste italienne a conclu un accord avec plusieurs entreprises de sa chaîne d'approvisionnement pour offrir des contrats de travail de trois mois à ces femmes.



POSTE ITALIANE PER L'INCLUSIONE  
LAVORATIVA DELLE DONNE VITTIME  
DI VIOLENZA

Posteitaliane



Massimiliano Monnanni  
Affaires commerciales - RSE  
+39 06 5958 9165  
massimiliano.monnanni@posteitaliane.it



# L'équipe nationale de football de la poste italienne

Posteitaliane

ITALIE  
Poste Italiane



**Ornelia Narcisi**  
Affaires commerciales - Communication  
+39 06 5958 4017  
comunicazioneinterna@posteitaliane.it

**Le football est un outil qui permet d'impliquer les collaborateurs et de concilier vie professionnelle et vie privée, de favoriser l'esprit d'équipe en dehors du travail et de promouvoir des activités caritatives.**

### ACTION

La poste italienne, partenaire principal de la Fédération italienne de football (FIGC), a décidé de participer avec sa propre équipe à l'Azzurri Partner Cup, un tournoi entre les principaux sponsors de l'équipe nationale organisé en 2018 à Coverciano, et en est sortie victorieuse.

Cette expérience a abouti à la création d'une véritable équipe nationale de football de la poste italienne, composée de collaborateurs de tout le pays s'étant spontanément proposés. Près de 700 candidatures ont été recueillies via l'intranet de l'entreprise ; 50 collaborateurs de différentes catégories ont été sélectionnés et se sont entraînés ensemble en compagnie des 11 membres de l'équipe en lice lors de l'Azzurri Partner Cup. En février 2019, à Rome, 30 collaborateurs ont été sélectionnés sous la houlette du directeur technique Angelo Di Livio, ancien footballeur professionnel ayant joué dans les meilleurs clubs de la Serie A, l'élite du football italien. Afin de promouvoir des actions solidaires via l'organisation de matchs caritatifs, un accord a été signé avec l'équipe des chanteurs italiens, avec laquelle l'équipe nationale de la poste italienne a activement participé à des initiatives de levée de fonds pour des associations à but non lucratif.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Pour ses débuts, l'équipe a joué un match caritatif en faveur des personnes atteintes d'autisme. La vente de 2 200 billets a permis de collecter 15 000 euros.

La deuxième rencontre solidaire a récolté des fonds pour les victimes de la tempête Vaia. Un autre match amical contre l'équipe de Mantoue a permis d'apporter une contribution concrète au projet « Petites villes ».



### Posteitaliane

**ITALIE**  
Poste Italiane



**Ornelia Narcisi**

Affaires commerciales - Communication  
+39 06 5958 4017  
comunicazioneinterna@posteitaliane.it  
ornelia.narcisi@posteitaliane.it

**En récupérant d'anciens logements de fonction de la poste italienne dans des zones touristiques, l'entreprise propose des maisons de vacances à ses employés ayant des besoins spécifiques.**

#### **ACTION**

Cette initiative propose aux employés une semaine gratuite d'hébergement dans des zones touristiques italiennes. La participation est ouverte aux employés de la poste italienne ayant des besoins spécifiques : un contrat permanent et un salaire ne dépassant pas 25 000 euros (soit près de 80 000 personnes).

Les employés intéressés peuvent postuler via l'application « NoidiPoste », une application dédiée aux collaborateurs de la poste italienne qui donne accès à la plateforme de réservation en ligne. Les hébergements sont attribués en fonction de l'ordre d'inscription et des disponibilités. L'usage des hébergements est réservé aux collaborateurs et aux membres de leurs familles.

# Chambre avec vue

#### **RÉSULTATS ET IMPACT**

Lors de la phase initiale, en juillet 2019, des hébergements sur les îles de Capri et d'Anacapri, à Forte dei Marmi et Jesolo, ont été attribués via l'application de réservation en ligne, pour un total de 120 semaines.

À la fin septembre 2019, des hébergements sur cinq autres sites ont été assignés avec huit appartements pour un total de 61 semaines.





**LIECHTENSTEIN**  
Liechtensteinische Post AG



**Roland Seger/Beatrice Gabathuler**  
PDG/Département RH  
+423 399 44 02  
roland.seger@post.li

# À travail égal, salaire égal

**Cette initiative élimine toutes les différences salariales injustifiées entre les femmes et les hommes et garantit un salaire égal à travail égal au sein de toute l'organisation.**

### ACTION

Selon l'UE, les femmes sont payées 16 % de moins que les hommes. Malgré un haut niveau de vie et de hauts niveaux de salaires, même au Liechtenstein, l'écart salarial global s'élève à 15,2 %, ce qui signifie que les femmes doivent travailler 56 jours de plus pour recevoir le même salaire.

Fin 2017, la poste du Liechtenstein a évalué les écarts salariaux inexplicables avec un outil d'analyse. Cet outil a permis de vérifier si l'égalité salariale entre les femmes et les hommes était effective.

Après des actions immédiates telles que des ajustements salariaux, cet écart est tombé à 6,6 % en 2018. Des mesures supplémentaires ont réduit l'écart salarial inexplicable à 2,4 % en date de janvier 2020, un niveau considéré comme relevant de l'égalité salariale, car des variations statistiques peuvent survenir. Une harmonisation salariale supplémentaire en 2020 réduira encore davantage cet écart et pourrait l'éliminer, faisant de l'entreprise un leader national en matière d'égalité salariale. La poste du Liechtenstein fournit également une vue d'ensemble complète des salaires tenant compte de tous les avantages en nature pour garantir la transparence des salaires.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Cette initiative démontre les hauts standards éthiques de la poste du Liechtenstein et son attractivité en tant qu'employeur, dans le cadre de l'ODD cinq (égalité entre les sexes) et huit (travail décent). Elle motive le personnel à tous les niveaux, aboutit à une reconnaissance du public et répond à la responsabilité sociale de l'entreprise en tant qu'opérateur postal désigné.

50♂/50♀  
Lohnleichheit ♀  
Liechtenstein





**MALTE**  
MaltaPost p.l.c.



**Kirsten Spiteri Azzopardi**  
Marketing  
+356 2596 1641  
ksazzopardi@maltapost.com

# Sensibilisation à la détection précoce du cancer du sein

**Dans le cadre du programme RSE de la poste de Malte visant à promouvoir une bonne hygiène de vie de ses employés, l'entreprise a mené une campagne de sensibilisation à la détection précoce du cancer du sein.**

## ACTION

Le cancer du sein est le type de cancer le plus courant à Malte, et il est estimé qu'une femme sur 10 en souffrira au cours de sa vie. Selon le programme de mammographies du département des soins de santé primaires, près de 300 cancers du sein sont diagnostiqués chaque année à Malte. En octobre, tous les employés de la poste maltaise, y compris les postiers, postières et le personnel des bureaux de poste, ont porté un uniforme rose pour sensibiliser au cancer du sein. La plupart des membres du personnel portaient des chemises ou des pantalons roses, d'autres se sont montrés plus créatifs dans leur parure et ont porté des chaussures, boucles d'oreilles et élastiques roses.

La poste maltaise a également distribué des brochures informatives sur la santé mammaire et des badges roses à tout le personnel qui les a portés de façon symbolique. Ces événements ont été soutenus par Europa Donna Malte, une organisation à but non lucratif maltaise destinée à sensibiliser au cancer du sein et à soutenir les personnes atteintes par cette maladie. Grâce à ces collectes de fonds, la poste maltaise a pu faire don d'une somme d'argent qui a été remise à la présidente d'Europa Donna Malte, Gertrude Abela.

## RÉSULTATS ET IMPACT

L'argent collecté pour Europa Donna a permis de soutenir d'importantes ONG locales ainsi que des familles traversant des difficultés financières à cause de cette maladie. Le personnel de la poste maltaise a reçu des informations sur les précautions nécessaires pour prévenir le cancer du sein.



# Recrutement de personnes atteintes de handicap



**POLOGNE**  
Poczta Polska



**Aldona Tyczynska**  
Relations internationales  
+48 502019529  
aldona.tyczynska@poczta-polska.pl

**L'objectif du projet est d'employer des personnes courant un risque d'exclusion sociale, notamment les personnes possédant un certificat d'invalidité.**

## ACTION

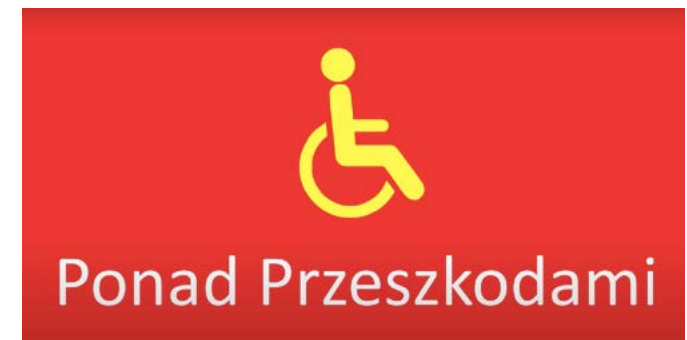
Depuis de nombreuses années, la poste polonaise emploie des personnes atteintes de handicaps légers, modérés et graves. Les personnes atteintes de maladies particulières sont recrutées en coopération avec le PFRON et la fondation Activation, en vertu du programme « Travail – Intégration ».

Lors de ce projet, des représentants de la fondation Activation ont également eu des réunions avec des responsables pour soutenir les personnes en situation de handicap. La poste polonaise a encouragé les employés atteints de handicaps à montrer leur certificat d'invalidité en raison des obligations liées au droit du travail.

L'entreprise a également communiqué au sujet de l'emploi des personnes en situation de handicap tout au long de l'année, notamment via des interviews d'employés atteints de handicaps. En 2019, la poste polonaise a commencé à travailler avec l'équipe nationale polonaise de football après amputation, dont l'un des joueurs est un postier.

## RÉSULTATS ET IMPACT

À la fin de l'année 2019, 1 810 personnes atteintes de handicaps légers, modérés et graves travaillaient à la poste polonaise (2,2 % de tous les employés). Cela représente 1 000 personnes de plus que cinq ans auparavant. L'année dernière, plus de 400 personnes atteintes de handicaps ont été employées, essentiellement dans les bureaux de poste et centres de tri.





**POLOGNE**  
Poczta Polska



**Aldona Tyczynska**  
Relations internationales  
+48 502019529  
aldona.tyczynska@poczta-polska.pl

# Comité du sport et du tourisme

**L'objectif du projet est de promouvoir et de populariser le repos actif ainsi que d'entretenir la forme physique des collaborateurs et de leur famille.**

## ACTION

Chaque année, le Comité du sport et du tourisme organise plusieurs dizaines d'événements liés au sport et au tourisme pour les collaborateurs et leurs familles. On y compte des rencontres sportives (en été et en hiver), des championnats et des tournois (notamment de football, de volleyball, de basketball, de tennis de table, d'échecs et de ski), des rallyes, des régates et du kayak, des voyages en vélo et la Course pour la Coupe du Président de la poste polonaise.

Au début de chaque année, un calendrier annuel des événements est publié, ainsi que des informations sur les dates et les inscriptions. Tous les employés peuvent proposer leurs suggestions en termes de disciplines sportives et d'événements. Le coût de participation aux événements est co-financé par l'employeur via le fonds de prestations sociales de l'entreprise.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Les activités du Comité favorisent l'intégration des collaborateurs, accroissent la satisfaction au travail et l'identification à l'entreprise et à ses valeurs. Les événements suscitent un grand intérêt. Plusieurs d'entre eux sont organisés depuis des années et comptent un groupe de supporters réguliers.



# Les petits déjeuners de CTT



PORTUGAL  
CTT



**Maria José Vieira**  
Ressources Humaines  
+351 210470473  
m.jose.vieira@ctt.pt

**L'idée est de favoriser un échange bilatéral de connaissances entre les employés et la direction exécutive afin de renforcer la focalisation sur l'entreprise et l'engagement.**

### ACTION

La première surprise intervient lors de l'appel invitant les collaborateurs à se rendre dans les locaux du conseil d'administration pour une discussion (« Êtes-vous sûrs que c'est bien à moi que vous souhaitez parler ? » répondent certains).

Toutes les deux semaines, le PDG, d'autres membres du conseil d'administration et le directeur des ressources humaines réunissent un groupe de dix collaborateurs autour d'une table, dans un environnement détendu et constructif, pour une discussion ouverte.

Cette initiative implique des collaborateurs occupant différents postes et rôles au sein de différents secteurs d'activités et services de l'entreprise. Elle leur permet de partager de façon dynamique et en toute liberté leurs expériences, intérêts, attentes et difficultés ainsi que d'émettre des suggestions pour améliorer l'environnement de travail, optimiser les processus et mener à bien leur travail.

Pour remercier tous les participants, chaque invité reçoit chez lui une carte postale illustrée d'une photo de groupe et d'une note de remerciement du PDG.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Cette initiative encourage les collaborateurs à partager leurs connaissances personnelles et directes, leurs opinions et leurs conditions de travail. Elle renforce par conséquent la culture et l'attention de CTT tout en améliorant la satisfaction et la motivation des collaborateurs. Enfin, l'implication du personnel et son engagement envers l'entreprise augmentent également.





RÉPUBLIQUE TCHÈQUE  
Česká pošta



**Marta Selicharová**  
RSE  
+ 420 954 302 419  
selicharova.marta@cpost.cz

# Yellow Ladies Pensez prévention

**En 2019, dans le cadre de la Coupe du monde des Objectifs mondiaux et en soutien des Objectifs de développement durable de l'ONU, la poste tchèque a créé sa première équipe de football féminine, les Yellow Ladies.**

### ACTION

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale, la poste tchèque soutient les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD). Dans ce contexte, l'équipe postale des Yellow Ladies a participé à la première édition de la Coupe du monde des Objectifs mondiaux, un tournoi amateur de football féminin organisé le 29 mai à Prague. Les Yellow Ladies ont choisi de défendre l'ODD numéro trois : Bonne santé et bien-être, sous le slogan « Pensez prévention ». Dans le cadre de cet objectif, l'entreprise a lancé une série d'événements mettant en valeur la prévention. Chaque année, plus de 96 500 cancers sont diagnostiqués en République tchèque ; c'est pourquoi la qualité des informations et la prévention sont fondamentales. En tant qu'employeur, la poste tchèque ne l'oublie pas. Depuis maintenant plusieurs années, les programmes de la poste pour les employés et le public ont été mis en place avec succès en soutien de la prévention des cancers du sein et de la peau. Le programme de prévention du cancer du sein a été lancé en 2014 et a concerné plus de 25 000 collaboratrices. Au cours des trois dernières années, la poste tchèque a rendu possible les examens cutanés de 17 810 personnes, dont 4 700 étaient des employés ou proches d'employés. Un total de 156 mélanomes dangereux ont été détectés.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Grâce à leur victoire lors de la Coupe du monde des Objectifs mondiaux à Prague en septembre, les Yellow Ladies ont pu participer à la finale mondiale à New York, qui a eu lieu dans le cadre d'une rencontre de l'ONU, et ont remporté le tournoi. La poste tchèque a donc réussi à promouvoir non seulement ses programmes de prévention, mais également toute la République tchèque.





# Le conseil de la jeunesse de la poste russe

## ПОЧТА РОССИИ

**RUSSIE**  
Russian Post



**Belova Ekaterina**  
Communication Interne  
+74959562067  
belova.ekaterina@russianpost.ru

**Le but est de créer des conditions favorables au développement des compétences professionnelles et organisationnelles et à l'avancement des jeunes au sein de l'entreprise.**

### ACTION

Depuis 2018, chaque année, les collaborateurs de moins de 35 ans, quel que soit leur poste, ont l'occasion de rejoindre le Conseil de la jeunesse, un mouvement de jeunes professionnels qui permet aux collaborateurs actifs de l'un des plus grands employeurs du pays de se faire un nom, d'exprimer leurs idées, d'être entendus et de recevoir un soutien. Lors des conférences annuelles, les membres du Conseil de la jeunesse développent un plan d'action sur 12 mois, comprenant de nombreux projets de volontariat social, des activités éducatives ainsi que des initiatives visant à améliorer les opérations.

Dans le cadre de ces conférences, les jeunes de l'entreprise à travers le pays échangent leurs expériences, établissent des contacts professionnels utiles et participent à des formations. Lors du développement et de la mise en place de projets, les membres du Conseil de la jeunesse développent différentes compétences, qui deviennent la base de leur futur développement professionnel, par exemple la gestion de projet, la communication, la réalisation d'objectifs et l'implication. Les dirigeants élus du Conseil de la jeunesse gagnent en expérience et en compétences managériales.

### RÉSULTATS ET IMPACT

En 2019, les membres du Conseil de la jeunesse ont organisé plus de 1 500 événements auxquels ont participé plus de 10 000 employés. Parmi les dirigeants du Conseil de la jeunesse, le taux d'avancement professionnel est de 35 %. Il est de 20 % parmi les membres. Il s'agit donc d'un mécanisme efficace pour permettre aux jeunes collaborateurs de faire leurs preuves et pour les grands employeurs de remarquer des collaborateurs prometteurs.



# Intégration des réfugiés dans un environnement de travail

**SWISS POST** 

**SUISSE**  
Swiss Post



**Léonie Amiet**  
Communication - Responsabilité sociale  
d'entreprise  
+41 58 341 52 15  
leonie.amiet.1@post.ch

**Avec son pré-apprentissage d'intégration en logistique, la poste suisse aide les réfugiés à accéder à une profession.**

### ACTION

Le programme pilote de « pré-apprentissage d'intégration » prépare les réfugiés statutaires et les personnes admises temporairement à recevoir une formation professionnelle en Suisse. Il a été initié en 2015 par le Conseil fédéral suisse. Les participants peuvent s'intégrer au marché du travail sur le long terme et développer leur carrière, tandis que les entreprises peuvent attirer des apprentis motivés (et plus tard des employés). Le programme pilote a également pour but d'améliorer l'indépendance financière des réfugiés et d'alléger les contraintes sur l'assistance publique. Depuis 2016, la poste suisse a offert un total de 47 postes pour son pré-apprentissage d'un an. Celui-ci se concentre sur les réfugiés âgés de 18 à 35 ans, étant donné que les programmes d'insertion professionnelle pour adultes sont rares. La portée du projet ne cesse de s'accroître. Après avoir commencé par six postes dans un canton, la poste suisse offre désormais 14 postes par an dans quatre cantons différents. La poste suisse a assumé un rôle précurseur dans le paysage éducatif suisse en tant qu'entreprise pilote couronnée de succès. L'objectif d'établir les bases d'une formation via le pré-apprentissage d'intégration a été atteint l'année dernière.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Arsema Habte et Henok Afewerki ont été les premiers réfugiés à avoir obtenu une attestation de formation professionnelle (AFP) en 2019 après leur pré-apprentissage en logistique. Depuis lors, Henok Afewerki est employé à plein temps au centre de traitement des colis de Härkingen et Arsema Habte a choisi de suivre une formation avancée pour obtenir le certificat fédéral de capacité suisse.

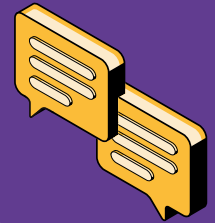


# Société

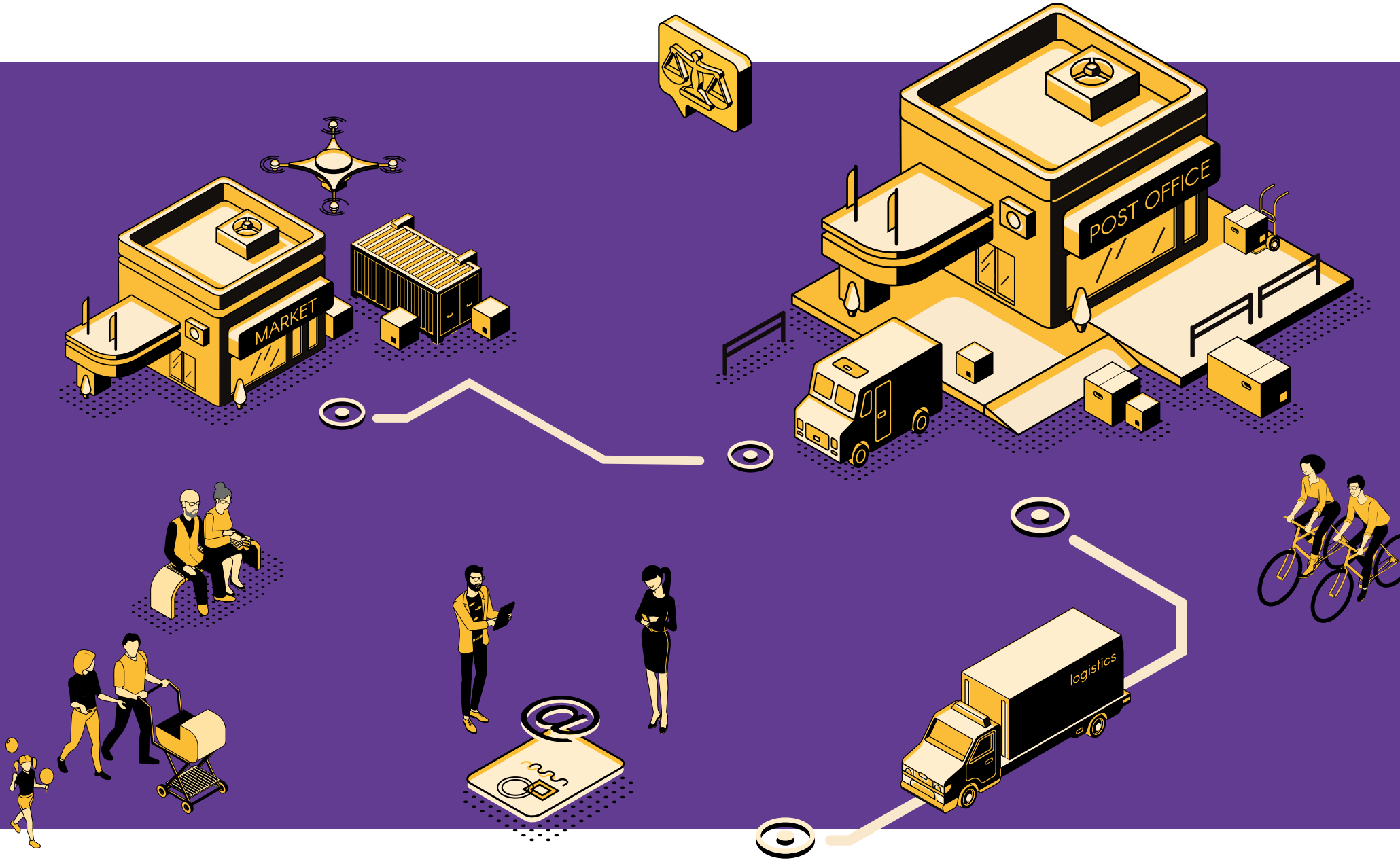
Campagne de promotion • Nouveaux Services

Coopération • Diversité et Inclusion

Campagne de prévention • Solidarité







# 25<sup>e</sup> anniversaire de l'association « L'éducation construit la B-H »



BOSNIE HERZEGOVINE  
JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

BH Post a soutenu l'Association « L'éducation construit la Bosnie-Herzégovine » avec un timbre postal spécial célébrant ses 25 ans d'existence.

## ACTION

BH Post a émis un timbre postal commémorant les 25 ans d'existence et de fonctionnement de l'association « L'éducation construit la Bosnie-Herzégovine ». Ce timbre a été conçu par Nađa Čengić et imprimé en 10 000 exemplaires, pour une valeur nominale de 1,00 BAM (0,51 EUR).

L'association « L'éducation construit la Bosnie-Herzégovine » ne cesse de s'impliquer depuis de nombreuses années dans de nombreux projets fournissant une aide matérielle, financière, éducative et morale aux enfants et aux jeunes de Bosnie-Herzégovine. Elle fournit activement des bourses, des conseils et une aide financière. Un total de 58 260 enfants, dont des jeunes et leurs familles, ont jusqu'à présent bénéficié de cette aide.

## RÉSULTATS ET IMPACT

En tant qu'entreprise responsable, BH Post a souhaité exprimer sa reconnaissance et son soutien envers l'association dans son combat continu pour aider autant de personnes que possible. Les activités de BH Post ont suscité une prise de conscience, mettant en lumière l'importance des efforts humanitaires et de l'association elle-même.



**Branka Sumenić-Bajić**  
Marketing  
+387 33 252 708  
philately@posta.ba

# Timbre postal spécial « Centre pour les enfants et jeunes »



**BOSNIE HERZEGOVINE**  
JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

**BH Post a soutenu le Centre pour enfants et jeunes à besoins particuliers « Los Rosales » via le lancement d'un timbre spécial pour les enfants.**

## ACTION

BH Post a lancé et fait la promotion d'un timbre postal spécial pour soutenir le Centre pour enfants et jeunes à besoins particuliers « Los Rosales ». Ce timbre a été conçu par Adi Šetka et imprimé en 10 000 exemplaires, pour une valeur nominale de 0,90 BAM (0,46 EUR).

Le Centre pour enfants et jeunes à besoins particuliers « Los Rosales » a été fondé en 1997 à Mostar en tant qu'entité légale unique et spécifique. Par le biais de jardins d'enfants, écoles élémentaires, ateliers de travail du bois, de la céramique, etc., des spécialistes éduquent, socialisent, forment et réhabilitent des enfants et jeunes atteints de difficultés légères, modérées et combinées du développement mental âgés de deux à 45 ans. Actuellement, le centre accueille 130 personnes qui bénéficient quotidiennement de ses services.

## RÉSULTATS ET IMPACT

En tant qu'entreprise responsable, BH Post a souhaité sensibiliser au travail du centre et le soutenir dans sa mission d'éduquer les enfants et les jeunes atteints de handicaps et de leur apprendre à vivre aussi indépendamment que possible.



**Branka Sumenić-Bajić**  
Marketing  
+387 33 252 708  
philately@posta.ba

# Timbre spécial « Journée mondiale des MICI le 19 mai »



BOSNIE HERZEGOVINE  
JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

**BH Post a commémoré la Journée mondiale des MICI - maladie de Crohn et colite ulcéreuse, via le lancement d'un timbre spécial.**

## ACTION

BH Post a émis et fait la promotion d'un timbre spécial pour commémorer la Journée mondiale des MICI le 19 mai. Ce timbre a été conçu par Samir Hadžić et imprimé en 200 000 exemplaires, pour une valeur nominale de 0,20 BAM (0,11 EUR). Ce timbre comporte une photo d'art de Samir Hadžić intitulée « Albero della Vita » (L'arbre de la vie), qui représente un lien indestructible entre la terre et le ciel, un symbole de nature, de force, de sagesse et de vie éternelle. Il y a un triangle violet sur le timbre, le violet étant la couleur de la maladie et le triangle un symbole de communauté. Le triangle représente trois personnes et leur lien indestructible : dans le cas présent, les trois opérateurs postaux qui ont soutenu les patients atteints de MICI en Bosnie-Herzégovine.

## RÉSULTATS ET IMPACT

En tant qu'entreprise socialement responsable, BH Post a éprouvé le besoin d'éveiller les consciences et de soutenir les personnes atteintes de MICI à travers le monde. Ce besoin a également été reconnu par les deux autres opérateurs postaux nationaux en Bosnie-Herzégovine qui ont répondu avec leur propre version de ce timbre.



**Branka Sumenić-Bajić**  
Marketing  
+387 33 252 708  
philately@posta.ba



**BULGARIE**  
Bulgarian Posts Plc



**Kalina Toteva**  
Relations internationales  
+359 2 949 3260  
k.toteva@bgpost.bg

# Paielement des pensions

**La poste bulgare est un partenaire traditionnel de l'Etat bulgare pour le paiement des pensions de retraite, qui est défini comme un service économique d'intérêt général.**

### ACTION

Malgré le développement de services bancaires modernes, de nombreux retraités préfèrent recevoir leurs pensions en liquide via le réseau national de la poste bulgare. Les pensions sont payées tous les mois aux bureaux de poste, conformément aux listes préparées par l'Institut national de la sécurité sociale. Par le passé, ce service utilisait un support papier, ce qui signifie qu'il fallait se rendre dans un bureau spécifique en fonction de son adresse. En 2014, une plateforme électronique a été mise en place pour apporter davantage de flexibilité vis-à-vis du bureau où sont reçues les pensions.

Par ailleurs, les personnes atteintes de handicaps peuvent demander à recevoir leurs pensions chez eux gratuitement. Les pensions sont livrées à chaque adresse par les postiers travaillant dans la zone en question.

Le paiement des pensions est un service d'intérêt économique général tel que défini dans le décret sur les retraites. Selon les derniers amendements à cet acte juridique, ce service doit être fourni par la poste bulgare pour une période de 10 ans à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2016. L'entreprise a droit à une compensation de l'État.

### RÉSULTATS ET IMPACT

L'important réseau de bureaux et de postiers de la poste bulgare est indispensable pour atteindre tout le monde à travers le pays, y compris dans des zones n'offrant pas d'alternatives financières. Actuellement, quelque 800 000 retraités (près de 40 % d'entre eux) viennent chercher leur pension en bureau de poste.







**FINLANDE**  
Posti



**Juhani Vuola**  
Excellence opérationnelle  
juhani.vuola@posti.com

# Les facteurs aident la police dans la recherche de personnes disparues

**Les employés de Posti sortent dans les rues tôt le matin, chaque jour de la semaine. Les facteurs travaillant tôt aident désormais la police dans sa recherche de personnes disparues.**

## ACTION

Alors que les collaborateurs de Posti parcourent chaque jour 1,4 millions de kilomètres à pied pour livrer du courrier, l'entreprise a réalisé qu'ils pourraient aider la police dans ses missions. Elle a donc contacté des responsables de la police afin de leur proposer un nouveau modèle de coopération qui bénéficie aux deux parties ainsi qu'à la société dans son ensemble. Lorsque des personnes sont portées disparues, par exemple des enfants ou des personnes âgées atteintes de démence, la police informe la population afin d'être aidée dans ses recherches. C'est pourquoi Posti a suggéré un modèle de communication directe où les officiers de police pourraient directement informer Posti lorsqu'ils ont besoin d'aide pour retrouver une personne disparue.

Un projet pilote a débuté dans la région de Helsinki, où les livreurs travaillant le matin aident la police dans des zones spécifiques en restant alertes lors de leurs activités normales. Les livreurs reçoivent des informations spécifiques, notamment des photos, directement sur leurs téléphones portables, ce qui leur permet de mener à bien cette tâche tout en s'occupant des livraisons.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Le projet pilote a été lancé en avril 2020 et jusqu'à présent, il n'y a pas eu de cas de demande d'assistance officielle de la part de la police. Des discussions sont actuellement en cours pour déterminer si ce concept pourrait être essayé dans d'autres régions.





**FRANCE**  
Le Groupe La Poste



**Pascal Caye**  
Responsabilité Sociale d'Entreprise  
+33 6 30 52 88 03  
pascal.caye@laposte.fr

# Garantir l'accès au numérique pour tous

**Engagée en faveur de l'inclusion numérique, La Poste soutien la réduction de la fracture numérique via différentes mesures.**

## ACTION

La Poste et ses associations partenaires ont mis en place un plan numérique inclusif pour 13 millions de français laissés en marge du monde numérique. Des diagnostics sont menés au sein des bureaux de poste via une enquête débouchant sur des ateliers pour les citoyens à faible autonomie numérique. Les postiers peuvent également mener des diagnostics à domicile. À l'aide d'un téléphone, ils peuvent utiliser une plateforme vidéo pour accéder à un support d'introduction au numérique. Enfin, l'application éducative gratuite de La Poste Super CléA Num offre une aide individualisée pour acquérir des compétences numériques. Les citoyens reçoivent un accès libre à des équipements numériques pour permettre l'accès aux services en ligne du gouvernement, tels que les centres d'emploi, l'assurance maladie ou le paiement des impôts, augmentant l'autonomie numérique de 80 000 personnes par an. En outre, 60 000 tablettes adaptées aux besoins des aînés ont été déployées, de même que des ateliers pour simplifier leur utilisation. En termes de nouveaux services, La Poste propose un coffre numérique, Digiposte +, qui optimise le stockage de documents pour plus de 3,6 millions d'utilisateurs et fournit à 210 000 citoyens une identité numérique pour simplifier les procédures administratives.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Le sommet Tech for Good (TFG) 2020 est l'occasion pour La Poste de développer et de capitaliser sur son plan d'inclusion numérique, de contribuer avec d'autres acteurs à la formation digitale d'un million de personnes en France et cinq millions dans le monde d'ici 2025. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise doit trouver des sources de financement et des partenariats innovants aux côtés de ses partenaires du sommet TFG.



# Livraison de livres aux patients atteints de cancer



**GRÈCE**  
Hellenic Post s.a. - ELTA



**ELTA s'implique activement dans les actions soutenant les groupes sociaux vulnérables, en particulier sur les questions de santé, et se tient aux côtés des patients atteints de cancer dans leur combat.**

## ACTION

Pour la deuxième année consécutive, la poste grecque a répondu à l'appel de #wincancer, en offrant des livres pour l'action « Read-LIVE, des livres pour lutter contre le cancer ».

Ces livres, ainsi que l'ouvrage « Postal Stories », qui ont été remis par ELTA, ont été donnés à quatre hôpitaux oncologiques d'Athènes et de Thessalonique, dans le but d'accompagner les patients et de les soulager pendant leur hospitalisation.

Les collaborateurs d'ELTA ont saisi l'initiative de l'entreprise et offert leurs livres préférés à la campagne #wincancer, unis par la conviction que la lutte contre le cancer nous concerne tous.

Ils ont adressé des notes manuscrites et des vœux aux destinataires de leurs livres pour ajouter une note personnelle à cette action.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Grâce aux dons de la poste grecque et à ceux de ses employés, ELTA a réussi à sensibiliser et à contribuer à la lutte contre le cancer, non seulement par des mots mais également des actions. Les notes manuscrites et les vœux des collaborateurs aux patients atteints de cancer ont également accru le sentiment de solidarité.



**Vasilis Iliopoulos**  
Marketing d'entreprise  
+302103353160  
b.iliopoulos@elta-net.gr





**IRLANDE**  
An Post



**Amy Cavanagh**  
Marketing lettres et colis  
+353871172000  
amy.cavanagh@anpost.ie

# Soutien à des initiatives communautaires

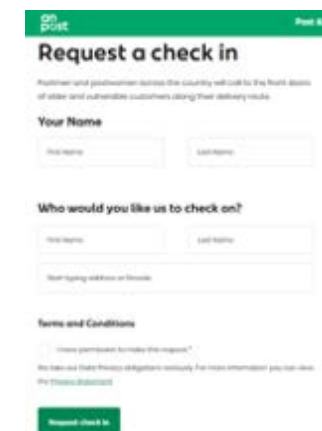
**La poste irlandaise a développé une série d'initiatives axées sur la communauté pour aider le gouvernement dans ses efforts pour aider les plus vulnérables pendant leur confinement.**

## ACTION

L'entreprise a développé un service qui permet aux membres d'une famille de demander au facteur de rendre visite à un proche vulnérable et isolé. Cela a impliqué des changements sur le site Web pour permettre aux clients de remplir le formulaire de demande. La poste irlandaise a également développé un publipostage destiné à tous les clients âgés et vulnérables connus de ses unités de livraison pour les informer de l'existence de ce service. Dans le cadre de ce service, l'entreprise a également décidé de collecter et de livrer tout le courrier envoyé par les personnes âgées et vulnérables gratuitement. Les personnes éligibles ont reçu un panneau « J'AI DU COURRIER » qu'elles pouvaient coller à leur fenêtre pour informer leur agent des postes qu'elles avaient besoin que leur courrier soit collecté et envoyé. Lorsqu'une personne âgée ou vulnérable a besoin d'aide, un agent des postes leur donnera les coordonnées de l'association caritative irlandaise ALONE qui travaille pour aider les personnes âgées ou vulnérables dans le besoin. Par ailleurs, An Post permet désormais aux personnes âgées et vulnérables de demander en ligne la livraison gratuite d'un journal. L'entreprise a organisé ce service avec plusieurs quotidiens irlandais et traite de nouvelles requêtes chaque jour.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Cette initiative permet d'assurer la tranquillité des familles qui sont loin de leurs proches âgés ou vulnérables pendant le confinement. Grâce à un réseau étendu et à la connaissance de chaque communauté en Irlande, les efforts des agents des postes ont été renforcés par l'introduction des services de visite et de livraison de journaux. Des milliers de personnes ont déjà souscrit à ces deux services.



Posteitaliane

ITALIE  
Poste Italianae



**Massimiliano Monnanni**  
Responsabilité sociale d'entreprise  
+39 06 5958 9165  
rsi@posteitaliane.it  
massimiliano.monnanni@posteitaliane.it

# Laboratoire de musique en langue italienne des signes

**La poste italienne a créé une chorale pour ses collaborateurs et leurs proches, entendants comme malentendants.**

## ACTION

La poste italienne, en collaboration avec l'association à but non lucratif « Mani Bianche Roma », a créé un laboratoire musical pédagogique ouvert à ses employés et à leurs familles, pour chanter en utilisant leur voix et la langue des signes italienne (LIS).

Lors de réunions bimensuelles organisées pendant huit mois, un groupe de professionnels (musiciens, psychologues et interprètes en LIS) a donné des cours pour approfondir la connaissance de la communauté malentendante, sa culture et les bases de la langue des signes. Des activités pratiques en groupe et des exercices individuels ont également pris place.

Outre les sessions en laboratoire musical, la poste italienne a également organisé plusieurs concerts avec la chorale de Rome « Mani Bianche ».

## RÉSULTATS ET IMPACT

Via cette initiative, la poste italienne promeut l'inclusion sociale des personnes malentendantes, au sein comme en dehors de l'organisation.

Avant le confinement pour cause de Covid-19, la chorale avait donné deux concerts, prouvant que la musique est un instrument complet d'inclusion sociale.

À travers le chant et le langage universel qu'est la LIS, les personnes fragiles sont en mesure d'exprimer leur potentiel.





**MALTE**  
MaltaPost p.l.c.

# Le personnel de MaltaPost soutient les organisations locales

**Tout au long de l'été 2019, la poste maltaise a aidé Hospice Malta, une importante ONG locale, dans ses initiatives de levée de fonds.**

## ACTION

Hospice Malta est une organisation bénévole maltaise inspirée par les valeurs du christianisme. Elle fournit et promeut les plus hauts standards de soin palliatifs pour les personnes atteintes de cancer, de maladies neuro-motrices, de maladies respiratoires, cardiaques, rénales et hépatiques terminales. Elle a également pour but d'aider et de soutenir les familles des malades. Cette organisation dépend uniquement des dons de la communauté.

La poste maltaise a travaillé main dans la main avec cette ONG pour livrer 190 000 lettres d'appel aux dons aux foyers des îles maltaises. Ces lettres détaillaient les besoins de l'ONG et indiquaient comment les membres de la communauté pouvaient y contribuer.

La poste maltaise a également soutenu cette organisation en prenant en charge le travail administratif lié aux lettres d'appel aux dons. Le personnel a uni ses forces pour imprimer et étiqueter les adresses sur les enveloppes et y insérer les lettres à livrer à tous les foyers maltais.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Cette initiative a aidé à récolter un généreux montant pour aider Hospice Malta, qui a aidé l'ONG à continuer à soutenir toutes les familles lui ayant demandé une assistance.



**Kirsten Spiteri Azzopardi**  
Marketing  
+356 2596 1641  
ksazzopardi@maltapost.com



PORTUGAL  
CTT



**Filipa Carvalho**  
Communication et RSE  
filipa.g.carvalho@ctt.pt

# Père Noël solidaire CTT

**Il s'agit d'une action sociale solidaire qui permet à de nombreux enfants défavorisés de recevoir un cadeau de Noël.**

## ACTION

Le Père Noël solidaire CTT est né en 2009 et regroupe près de 50 institutions solidaires s'occupant d'enfants requérant une assistance sociale. Ces enfants, âgés de 12 ans ou moins, écrivent une lettre au Père Noël pour lui demander un cadeau. Ces lettres sont rendues disponibles au public par la poste portugaise CTT à des fins de parrainage. Tout le monde peut exaucer le souhait d'un enfant. Pour ce faire, il suffit de parrainer l'une des lettres disponibles sur le site Web du Père Noël solidaire [www.painatalsolidario.pt](http://www.painatalsolidario.pt) ou dans les boutiques sélectionnées par la poste portugaise CTT lors des mois de novembre et décembre. Il est facile de parrainer une lettre via le site Web. Il suffit de choisir une lettre d'enfant et de saisir son nom et son e-mail. La personne peut ensuite déposer le cadeau dans une boutique CTT en indiquant le numéro de la lettre sous trois jours ouvrés. Les cadeaux doivent être neufs et ne doivent pas nécessairement être emballés. L'emballage et l'expédition sont offerts par CTT. Pour protéger les enfants, toutes les données personnelles des parrains comme des enfants de ces institutions sont uniquement connues de la poste portugaise CTT, garantissant ainsi la confidentialité des informations et du processus de livraison des cadeaux.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Ce projet a déjà permis d'aider près de 10 000 enfants. Les citoyens font confiance à la poste portugaise pour livrer ces cadeaux à ceux qui en ont besoin. Les médias s'intéressent grandement à ce projet, ce qui apporte une grande visibilité à l'entreprise. Cette campagne génère également une augmentation de la fréquentation des boutiques de la poste portugaise CTT.



# ПОЧТА РОССИИ

**RUSSIE**  
Russian Post



**Shapovalyuk Maryana**  
Communication interne  
+74959562067  
mariana.shapovalyuk@russianpost.ru

# « Écris-moi » Pont de l'amitié

**Ce projet fournit une assistance psychologique aux enfants atteints de cancer vivant parmi des enfants en bonne santé et promeut la résurgence de l'habitude oubliée d'écrire des lettres.**

## ACTION

Le Conseil de la jeunesse de la poste russe, en collaboration avec un psychologue clinique travaillant avec des patients atteints de cancer, a lancé un projet en 2019 permettant aux enfants d'écrire des lettres à d'autres enfants atteints de maladies potentiellement mortelles dans les centres d'oncologies russes. Les lettres sont collectées par le Conseil de la jeunesse de la poste russe, envoyées par courrier officiel et remises aux destinataires.

Deux événements ont pris place en décembre 2019. Dans la clinique oncologique centrale de Vladivostok, des enfants ont dessiné des cartes postales saluant les enfants de la clinique de Pirogov, à Moscou. Quelques jours plus tard, le Conseil de la jeunesse de la poste russe à Moscou et le PDG de la poste russe se sont rendu à la clinique, où ils ont remis les lettres et les cadeaux aux enfants, qui ont écrit leurs réponses et les ont envoyées aux enfants de Vladivostok.

Le 15 février 2020, à l'occasion de la journée internationale du cancer de l'enfant, une action a été organisée au centre international des enfants d'Artek à l'initiative du Conseil de la jeunesse de la poste russe, tandis que plusieurs autres actions ont pris place en février 2020<sup>(1)</sup>.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Pour le nouvel an, 287 lettres avaient été collectées puis transmises aux enfants de trois centres d'oncologie en Russie. En conséquence, des centaines d'enfant ont retrouvé le sourire et des forces pour résister à la maladie, et des relations amicales ont été tissées entre des enfants de différentes régions du pays.



**(1) Communiqué de presse (en russe)** [https://otvprim.tv/society/primorskij-kraj\\_21.02.2020\\_86125\\_v-primorje-deti-s-onkologiej-poluchili-pisma-s-podderzhkoj-so-vsej-rossii.html](https://otvprim.tv/society/primorskij-kraj_21.02.2020_86125_v-primorje-deti-s-onkologiej-poluchili-pisma-s-podderzhkoj-so-vsej-rossii.html)



ПОЧТА РОССИИ

RUSSIE  
Russian Post



**Tatiana Dementeva**  
Communication Interne  
+74959562067  
dementeva.tatiana@russianpost.ru

# Le « Livre des héros » Le livre de la victoire postale

L'objectif est d'immortaliser la mémoire des vétérans de la poste dans la presse écrite.

## ACTION

La Grande Guerre patriotique fait partie intégrante de l'histoire de la Russie. Durant les années de guerre, les agents des postes étaient chargés d'une tâche spéciale : les postiers de première ligne transportaient sous les balles et les bombes de lourds sacs de courrier à travers les champs et tranchées. Le courrier était le seul fil qui reliait le front et l'arrière de l'armée.

Les postiers ont soutenu héroïquement la communication régulière des soldats avec leurs mères et leurs épouses, leurs fils et leurs filles, leurs amis et leurs proches.

L'idée de perpétuer la mémoire des vétérans des services postaux dans une édition imprimée est née lors du Conseil de la jeunesse de la poste russe en 2019, à la veille du 75<sup>e</sup> anniversaire de la Grande victoire. Le voyage de cette publication manuscrite unique en son genre a commencé à travers les villes de Russie en septembre 2019. Commencant par l'Extrême-Orient russe, de jeunes activistes ont rempli le livre d'histoires de vétérans des services postaux originaires de Sibérie, de l'Oural, de la région de la Volga, du sud de la Russie, du Caucase du Nord, du Nord-Ouest de la Russie, de la Russie centrale et de Moscou.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Plus de 90 pages du Livre des héros sont remplies de souvenirs, de photos, d'identifications militaires et de livrets de travail de vétérans de la poste, de lettres, de photographies de récompenses, d'avis de décès. Les textes manuscrits sont en préparation pour reproduire le livre en version imprimée. Cette initiative contribue à poser un nouveau regard sur l'importance du secteur postal en temps de guerre.





# De la boulangerie à la boîte aux lettres

**SWISS POST** 

**SUISSE**  
Swiss Post



**Léonie Amiet**  
Communication, responsabilité sociale  
d'entreprise  
+41 58 341 52 15  
leonie.amiet.1@post.ch

**La poste suisse utilise sa proximité avec sa clientèle et ses réseaux logistiques à travers le pays pour étendre son cœur d'activité avec un service innovant de livraison de pain.**

### ACTION

De nombreuses personnes sont prises par leur travail, ce qui ne leur laisse que peu de temps pour faire des courses au quotidien. Une solution pourrait être l'ouverture de magasins 24 heures sur 24, mais cette option n'est pas possible en Suisse, où la plupart des boutiques et boulangeries ferment vers 19h. Toutefois, cela ne signifie pas qu'il faille se passer du pain frais. Le service « Brot-Post » permet aux clients de recevoir du pain et d'autres produits de boulangerie chez eux une ou plusieurs fois par semaine via la poste suisse, sous forme d'abonnement flexible ou de commandes ponctuelles. Cette solution simple d'utilisation en ligne permet de passer des commandes et de les modifier jusqu'à la veille de la livraison. Le cœur de la solution est un logiciel multilingue développé en collaboration avec des boulangeries. Une fois la commande passée, le pain est préparé pendant la nuit et livré à la poste suisse. La livraison de pain est ensuite intégrée aux tournées quotidiennes en scooter électrique, garantissant qu'aucun trajet supplémentaire ne soit nécessaire. Brot-Post apporte également des bénéfices économiques, car ce service de livraison repose essentiellement sur de petites boulangeries locales, soutenant ainsi l'économie régionale.

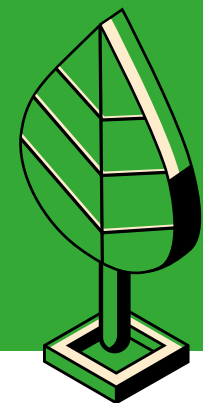
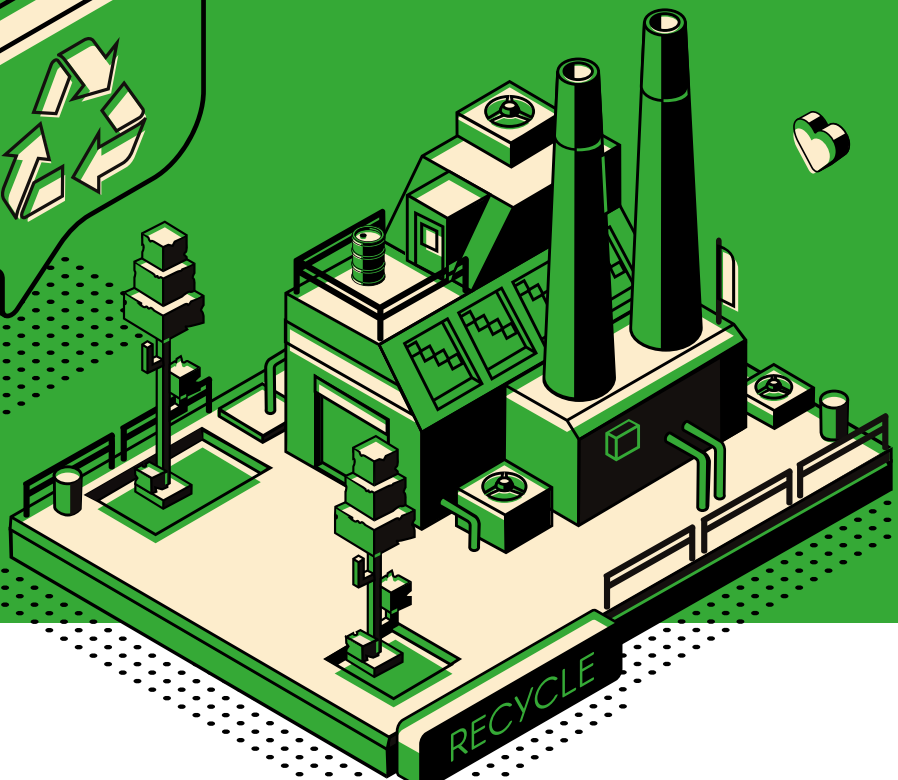
### RÉSULTATS ET IMPACT

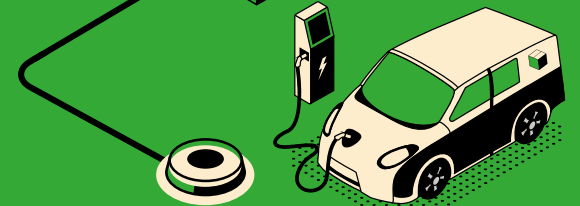
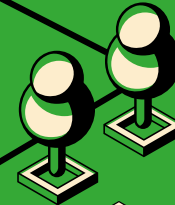
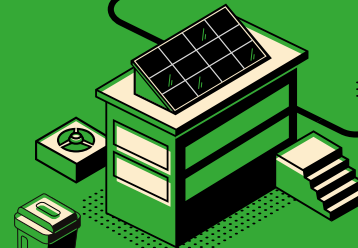
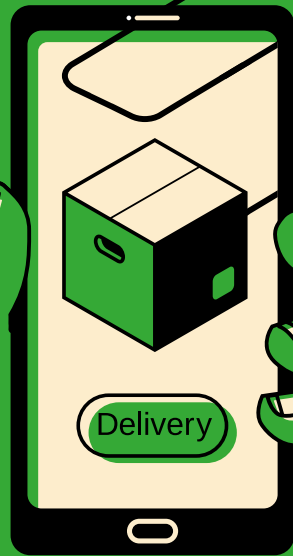
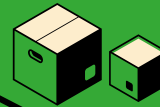
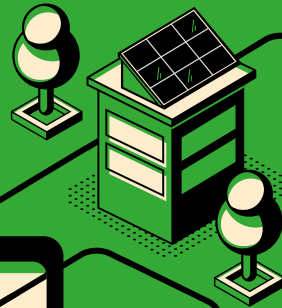
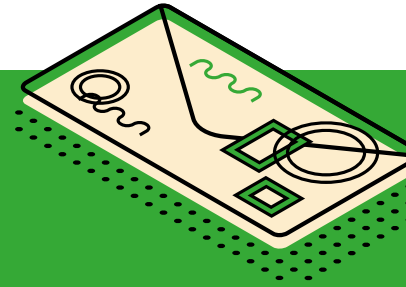
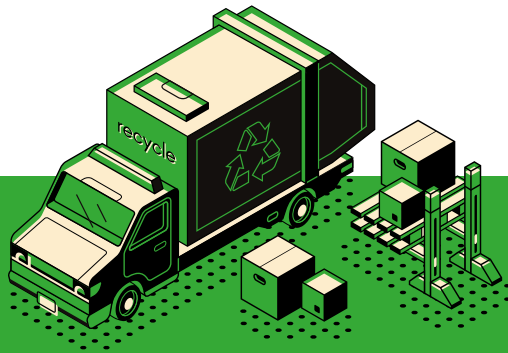
Le projet pilote a commencé avec une boulangerie et 300 clients. Aujourd'hui, 1,5 millions de foyers peuvent recevoir du pain provenant de plus de 30 boulangeries. Brot-Post n'a jamais connu une demande aussi élevée qu'en cette période difficile de crise du coronavirus : les livraisons ont été multipliées par six depuis la mise en place du confinement.



# Environnement

Transition énergétique • Chaîne logistique durable  
Mobilité durable • Économie circulaire • Formation Environnementale  
Recyclage • Campagne Environnementale  
Développement Durable





# Programme de spécialistes certifiés GoGreen (CGGS)



**ALLEMAGNE**  
Deutsche Post DHL Group



**Le curriculum CGGS a été développé pour promouvoir la Mission 2050 au sein de l'entreprise et concerne tous les employés des activités de protection environnementale du groupe.**

## ACTION

Deutsche Post DHL Group a lancé un programme de formation en ligne dernier cri assorti d'un format d'atelier auto-guidé pour les équipes opérationnelles. Ces modules abordent la définition du changement climatique, les efforts de l'entreprise pour contrer et limiter ses effets et la façon dont chacun peut avoir un impact. En plus de ce module de base, d'autres modules propres à un métier ou une à fonction doivent être choisis et complétés.

La réussite du programme s'est appuyée sur des facteurs clés : il était adapté à toutes les divisions et à tous les postes, avec un contenu numérique facilement compréhensible intégré au travail quotidien des collaborateurs.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Près de 20 000 collaborateurs ont complété la formation en ligne de base en 2019 ; la formation a obtenu une note de 4,73/5 étoiles sur notre plateforme de formation interne. L'un des clients de Deutsche Post DHL Group a apprécié cette approche à tel point qu'il a demandé à la division Chaîne d'approvisionnement de DHL de mener cette formation sur l'un de ses sites.

**Jacqueline Bussmann**  
Communication RSE  
+49 228 182 31050  
j.bussmann@dpdhl.com





**AUTRICHE**  
Österreichische Post AG



**Lisa Pum**  
RSE et gestion environnementale  
+43 664 624 4203  
lisa.pum@post.at

# Projet « Green graz » livraison 100% sans émissions

**Dans le cadre de son initiative LIVRAISON NEUTRE en CO<sub>2</sub>, la poste autrichienne prévoit d'assurer la distribution neutre en carbone de tout le courrier et des publipostages dans les capitales provinciales.**

### ACTION

Les systèmes de transport alternatifs jouent un rôle de plus en plus important dans la livraison. La poste autrichienne utilise aujourd'hui 1 750 véhicules électriques, dont 1 077 deux-roues électriques et véhicules électriques spéciaux (voiturettes et tricycles) ainsi que 673 voitures électriques. Cela fait de la poste autrichienne le plus grand opérateur de flotte électrique du pays. La compagnie postale va même plus loin pour rendre ses transports écologiques : la totalité de la distribution du courrier et des colis sera réalisée en véhicules électriques d'ici 2030.

Les véhicules électriques sont aujourd'hui essentiellement utilisés dans les centres urbains embouteillés, en particulier à Vienne et dans les chefs-lieux de districts et de provinces. Dans le cadre de son projet « Capitales de provinces vertes », la poste autrichienne se fixe pour objectif la distribution neutre en carbone (ou « verte ») de tout le courrier et des publipostages à ses clients privés dans les capitales provinciales, abandonnant complètement les énergies fossiles. Les mobylettes ou voitures conventionnelles ne seront plus utilisées. Elles seront entièrement remplacées par des véhicules mécaniques ou électriques.

### RÉSULTATS ET IMPACT

La poste autrichienne compte faire de la capitale du Land autrichien de Styrie la première ville du pays à profiter de la distribution de courrier et de colis 100 % sans émissions d'ici 2021.

L'objectif est de fournir à la deuxième ville d'Autriche et capitale provinciale Graz une livraison 100 % mécanique et électrique sur le dernier kilomètre.





**BELGIQUE**  
bpost



**Philip Mol**  
Responsable RSE  
+32 494 567 209  
philip.mol@bpost.be

# Rendre la chaîne d'approvisionnement durable

**bpost souhaite impliquer ses fournisseurs dans son programme de durabilité et les aider à avoir un impact en amont au sein de sa chaîne d'approvisionnement.**

## ACTION

En tenant compte de la durabilité dans son programme de développement, bpost s'engage fermement à rendre sa flotte plus durable, que ce soit en se procurant des vélos électriques, des moyens de transports alternatifs, des remorques de camion à deux étages ou des véhicules électriques ou utilisant des carburants alternatifs.

L'entreprise s'efforce également de convaincre ses fournisseurs de respecter son code de conduite durable. Par exemple, les agences de contrôle locales s'assurent que les uniformes de bpost fabriqués au Bangladesh soient produits conformément à la législation en vigueur et au code de conduite de bpost.

La politique d'approvisionnement de l'entreprise vise également à s'adapter à l'évolution des besoins des consommateurs. Sa politique d'approvisionnement en emballages sera par exemple révisée, en mettant l'accent sur la qualité, l'innovation et la durabilité. Le marché de l'emballage est en constante évolution et bpost souhaite s'appropriier les innovations existantes afin d'utiliser des emballages adaptés aux souhaits de ses clients et à sa stratégie de durabilité. Pour déterminer si un fournisseur respecte bien le code de conduite et les politiques adéquates, ceux-ci sont évalués par un partenaire externe et indépendant, Ecovadis.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Le département Approvisionnements de bpost est lié à des réseaux de durabilité compétents tels que Procura+. Procura+ est une initiative d'agences gouvernementales européennes axée sur l'approvisionnement durable et innovant qui encourage les entreprises à travailler ensemble.





# Adapter la flotte à l'évolution de la mobilité urbaine



BELGIQUE  
bpost



**bpost ajuste sa flotte à l'évolution de la mobilité. En tant qu'acteur logistique, bpost croit aux bénéfices des moyens de transport alternatifs.**

## ACTION

Rues sans trafic, zones à émissions faibles et plans de circulation : notre mobilité devient de plus en plus complexe. Dans notre monde en mutation rapide, bpost cherche de nouvelles façons de réduire son empreinte écologique. Pour trouver les véhicules électriques les plus efficaces, ergonomiques et écologiques, bpost explore les marchés nationaux et internationaux par le biais d'expositions et de contacts avec les entreprises, notamment des start-ups.

D'ici 2030, l'entreprise souhaite réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 20 %, grâce à une flotte constituée à 50 % de véhicules électriques. C'est pourquoi l'an dernier, bpost a remplacé 297 de ses mobylettes par des tricycles électriques et a ajouté 255 véhicules électriques à sa flotte, portant leur nombre à 2 603 en 2019.

Dans le centre de Bruxelles, des vélos à remorque sont en phase de test. Dans les zones où il est trop difficile de pédaler, les postiers peuvent détacher leur remorque et poursuivre leur tournée à pied.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Le projet pilote a montré une baisse des émissions de CO<sub>2</sub>, de la pollution de l'air ainsi qu'une baisse des coûts totaux. En 2020, ce projet sera étendu à Hasselt, Charleroi, Bruges et Louvain.



**Philip Mol**  
Responsable RSE  
+32 494 567 209  
philip.mol@bpost.be



**CROATIE**  
Hrvatska Pošta



**Krešimir Domjančić**  
Relations publiques  
+385 98476506  
kresimir.domjancic@posta.hr

# Voiturettes électriques pour les livraisons en centre-ville

**Pour réduire la pollution de l'air et le niveau sonore, la poste croate a introduit 20 voiturettes électriques dans sa flotte.**

## ACTION

La responsabilité sociale d'entreprise est l'une des philosophies les plus importantes de la stratégie de développement Post2022 de la poste croate. Afin de réduire ses émissions de carbone et de promouvoir le transport écologique, la poste croate a fait l'acquisition de 20 voiturettes électriques. Les véhicules électriques améliorent la mobilité lors des livraisons en zones urbaines, réduisent les coûts de fonctionnement et améliorent l'efficacité énergétique.

Les voiturettes peuvent accueillir jusqu'à deux personnes et sont spécialement conçues pour conduire dans les espaces étroits. Grâce à leur capacité de transport accrue, ces voiturettes sont la meilleure réponse aux besoins spécifiques de la livraison en milieu urbain et à la hausse constante du volume de colis.

L'achat des véhicules a été co-financé par le fonds croate pour la protection de l'environnement et l'efficacité énergétique.

## RÉSULTATS ET IMPACT

En utilisant des voiturettes électriques, la poste croate va réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 7,6 tonnes par an. Ces véhicules sont utilisés dans les zones urbaines et touristiques et promeuvent la vision de la poste croate pour une livraison propre et écologique.



# #CorreosCompensa



**ESPAGNE**  
Correos



**Elena Fernandez Rodriguez**  
Relations internationales et RSE  
+34 91 5963034  
elena.fernandez@correos.com

**Correos participe à un plan de réduction des émissions pour atteindre les objectifs définis par le sommet de Copenhague de 2009, à savoir réduire les émissions de 20% dans les scopes 1 et 2 entre 2008 et 2020.**

### ACTION

Correos a mis en place un plan de durabilité destiné à atteindre les objectifs de développement durable ainsi que des objectifs de neutralité carbone, d'élimination des déchets, de mobilité électrique et de mise en valeur de projets de proximité. L'une des initiatives adoptées en tant qu'entreprise responsable, intitulée #CorreosCompensa, est une solution collaborative destinée à compenser les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux activités des clients. Correos propose des projets de compensation validés par le Bureau espagnol sur le changement climatique.

L'opérateur postal travaille donc actuellement sur la mise en place de cinq projets à cet égard. Le premier concerne la reforestation de terres ravagées par des feux de forêts à Alcoroches. Le second vise à accroître l'utilisation de sources d'énergie renouvelable telles que l'énergie éolienne.

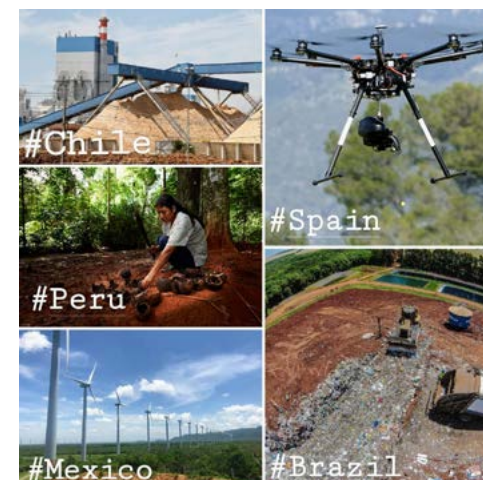
Le troisième concerne la conservation environnementale, via la protection de 500 000 hectares d'arbres en Amazonie.

Le quatrième concerne la limitation des émissions de méthane et la génération d'énergie via la gestion des déchets au Brésil.

Le dernier vise la gestion durable des forêts locales pour promouvoir les énergies renouvelables tout en prévenant les incendies.

### RÉSULTATS ET IMPACT

La compensation de l'empreinte carbone de Correos lui profite de différentes façons, en aidant à limiter et à adapter son activité à la réalité du changement climatique et peut également représenter un avantage compétitif. Par ailleurs, elle permet d'améliorer l'image de marque tout en créant de nouveaux produits et services durables.





FINLANDE  
Posti



**Jatta Kosonen**  
Responsable qualité et environnement  
Excellence opérationnelle  
jatta.kosonen@posti.com

# Communauté verte – Impliquer les collaborateurs pour le climat

En 2019, Posti a conçu un nouveau programme environnemental avec l'aide d'une communauté créée par ses collaborateurs, consacrée aux questions environnementales.

## ACTION

La Communauté Verte a été lancée un jour d'événement stratégique où la nouvelle cible ambitieuse d'éliminer les émissions de carbone pour 2030 a été dévoilée. L'objectif est de partager les bonnes pratiques et les informations relatives aux questions environnementales à travers l'organisation. Il s'agit également d'un modèle de gestion environnementale où les objectifs au niveau de l'entreprise sont mis en place du bas vers le haut, en impliquant de nombreuses personnes autour de l'entreprise. Tout le monde a la possibilité de rejoindre la communauté.

La Communauté Verte compte une soixantaine de membres actifs issus de différentes parties de l'organisation, métiers comme fonctions de support. Les membres de la Communauté verte se retrouvent régulièrement et ont accès à un espace de travail en groupe numérique. Certains membres ont été assignés à la Communauté verte car ils travaillent sur les aspects environnementaux des opérations de Posti. D'autres ont rejoint l'initiative en raison de leur intérêt personnel pour la question. L'objectif est que chacun accroisse ses connaissances relatives aux questions environnementales et climatiques.

## RÉSULTATS ET IMPACT

La mise en place d'une communauté ouverte et d'un environnement de travail numérique a accru la transparence, la sensibilisation et la proactivité de l'état d'esprit des participants au travail environnemental de Posti. Ces objectifs comprennent l'amélioration des informations sur l'environnement, l'analyse d'indicateurs environnementaux et le développement en conséquence des activités de Posti.





# Mise en place d'un Système de Management de l'Énergie (SME)



**FRANCE**  
Le Groupe La Poste



**Antoine Doussaint**  
RSE, climat et énergie  
+331 55 44 01 92  
antoine.doussaint@laposte.fr

**En 2016, La Poste a mis en place un SME dans ses bâtiments dans le but de contrôler sa consommation d'énergie.**

### ACTION

La certification ISO 50 001 atteste de la gestion responsable et raisonnée de la consommation énergétique des bâtiments. Elle couronne l'expertise du groupe en termes de consommation d'énergie et son engagement contre le changement climatique. Le SME favorise une meilleure gestion des coûts tout en ayant un impact direct sur l'itinéraire bas-carbone du groupe.

Le processus de certification ISO 50 001 a été lancé en 2019 avec un audit primaire et un audit de suivi. La commission de certification de l'AFNOR a émis un avis positif et la certification a été délivrée. En conséquence, à la suite du processus de certification, 196 bâtiments ont été certifiés pour trois ans avec un audit de suivi annuel.

Pour la filiale du groupe SOBRE ENERGIE, qui a développé la solution utilisée pour la mise en place du SME, désormais certifiée ISO 50 001, cette reconnaissance par un organisme tiers apporte un avantage compétitif. SOBRE ENERGIE bénéficie de cette certification pour offrir son savoir-faire à de nouveaux clients.

### RÉSULTATS ET IMPACT

En lançant son SME, le groupe s'attaque aux objectifs fixés par la loi ÉLAN, qui fixe des normes ambitieuses d'efficacité énergétique pour tous les bâtiments tertiaires de plus de 1 000 m<sup>2</sup> d'ici 2040. En 2021, La Poste envisage d'étendre la gamme des bâtiments visés, les rendant plus résistants et plus durables pour la prochaine génération.



# ReBoat, la régates du recyclage

Posteitaliane

ITALIE  
Poste Italiane



**Massimiliano Monnanni**  
Responsabilité sociale d'Entreprise  
+39 06 5958 .9165  
massimiliano.monnanni@posteitaliane.it

**La poste italienne a participé à la dixième édition de ReBoat, une régates recyclée, à bord de bateaux construits par une équipe de collaborateurs en utilisant des matériaux recyclés de l'entreprise.**

### ACTION

Quatre équipes de collaborateurs se sont affrontées au nom de la durabilité sous les thèmes suivant : « La poste reprend » (en jaune, décoration urbaine) ; « la poste se déplace » (en vert, thème de l'énergie) ; « la poste récupère » (en orange, papier et plastique) et « la poste économise » (en bleu, thème de l'eau).

Les collaborateurs souhaitant prendre part à la conception et à la réalisation d'un projet unique entièrement construit à base de matériaux recyclés se sont rencontrés après les heures de bureau sur un site de construction établi dans un parc public et ont pu exprimer leur créativité.

Grâce à un excellent travail d'équipe, ils ont construit quatre bateaux qui ont se sont affrontés sur le lac artificiel situé derrière le QG de la poste italienne à Rome.

L'entreprise a fourni aux équipes les matériaux nécessaires à la construction des bateaux, en récupérant des matériaux déclassés qui n'étaient plus utiles aux activités de l'entreprise.

À la fin de la course, les bateaux ont été démantelés et tous les matériaux utilisés (bois, plastique, carton, etc.) ont été recyclé séparément.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Les bateaux de la poste italienne ont remporté plusieurs prix, notamment ceux du bateau le plus suivi, du plus beau bateau et de l'équipe la plus impliquée sur les réseaux sociaux. Cette initiative a connu un grand succès parmi les employés, fournissant une excellente occasion de développer l'esprit d'équipe et exprimant efficacement les valeurs de partage et de défense de l'environnement.







**MALTE**  
MaltaPost p.l.c.

# Renforcer l'engagement à réduire les émissions de flotte

En 2019, la poste maltaise a réalisé un essai concluant de vélos cargo à assistance électrique.

## ACTION

En tant que première entreprise logistique de Malte, l'entreprise cherche à réduire son impact environnemental en adoptant des pratiques durables. Elle s'efforce de renforcer l'engagement de son organisation et de garantir une distribution efficace du courrier tout en réduisant les émissions de sa flotte de véhicules.

La poste maltaise a testé de nouveaux vélos cargo à assistance électrique dans de petits villages de Malte en 2019. Cette décision est conforme à la vision de l'entreprise pour garantir la distribution sûre et efficace du courrier à ses clients, ainsi que pour soutenir les membres du personnel et protéger l'environnement.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Ces vélos cargo sont parfaitement adaptés à la livraison sur le dernier kilomètre et rendent la distribution de courrier plus facile pour les employés. Ils réunissent les avantages d'un vélo et d'une fourgonnette électrique. Ils disposent d'un moteur additionnel qui permet au postier de pédaler sans effort et de transporter facilement jusqu'à 150 kg de courrier. La poste maltaise prévoit d'ajouter d'autres véhicules électriques dans les mois à venir.



**Kirsten Spiteri Azzopardi**  
Marketing  
+356 2596 1641  
ksazzopardi@maltapost.com



**PAYS-BAS**  
PostNL



**Ilse Verboom & Janneke Strebis**  
Marketing  
+310683645120 & +3106829134 82  
ilse.verboom@postnl.nl  
janneke.strebis@postnl.nl

# Réduction d'Air dans les Colis

**PostNL accompagne les e-shops dans une démarche de réduction de l'air dans leurs colis, dans le but de diminuer la quantité de CO<sub>2</sub> émise par colis.**

### ACTION

En tant que prestataire de services logistiques, PostNL réalise l'impact que son activité a sur l'environnement. C'est pourquoi l'entreprise travaille main dans la main avec ses employés, clients, partenaires et fournisseurs afin de rendre sa chaîne d'approvisionnement plus durable. Ceci fait partie des objectifs que l'entreprise s'est fixée afin de devenir un prestataire neutre en carbone pour la livraison au dernier kilomètre d'ici 2030. Dans le cadre de cet objectif, PostNL s'est engagé à réduire la quantité d'air dans les colis. En moyenne, les colis contiennent 50% d'air. L'entreprise conseille les e-shops afin d'emballer plus efficacement leurs colis.

En juin, elle a lancé une campagne de marketing et d'information sur la quantité d'air dans un colis lambda, et propose également un large nombre de produits d'emballage dans ses bureaux de poste.

### RÉSULTATS ET IMPACT

De nombreux e-shops clients de PostNL ont réduit la quantité d'air présente dans leurs colis: Shoppartners l'a réduite de 27%, soit l'équivalent de deux millions de litres d'air. Megekko a réduit sa quantité d'air dans ses colis de 20% et utilise désormais 20% de sacs d'air en moins.





**POLOGNE**  
Poczta Polska



**Aldona Tyczynska**  
Relations internationales  
+48 502019529  
aldona.tyczynska@poczta-polska.pl

**L'objectif de ce projet est de protéger l'environnement et d'utiliser intelligemment les technologies modernes.**

### ACTION

La poste polonaise prépare le remplacement progressif de sa flotte à carburants traditionnels pour aboutir à l'introduction de zones de transport propres. Pour ce faire, l'entreprise a testé des véhicules électriques et des stations de recharge, étudié les offres de fabricants automobiles et testé des véhicules électriques destinés aux postiers avec une charge de travail allant jusqu'à 800 kg, ainsi que des vélos et camionnettes électriques.

En 2019, les premières voitures électriques ont rejoint la flotte de la poste polonaise. L'entreprise a décidé de louer certaines d'entre elles à long terme par souci d'améliorer la qualité de l'air et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, s'efforçant de fournir des conditions de travail plus confortables à ses collaborateurs.

Dans le cadre de ses activités en faveur de la mobilité électrique, la poste polonaise a signé un accord avec le Conseil central des Instituts de recherche, portant sur la coopération dans la recherche, la mise en place et l'utilisation de véhicules électriques et de véhicules à gaz (GNC et GNL).

# Véhicules électriques

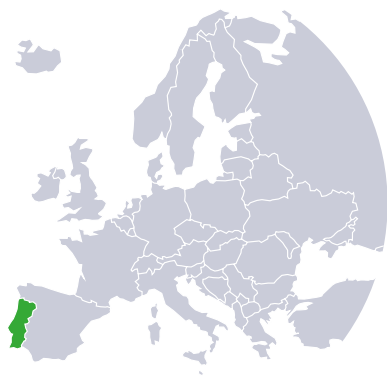
### RÉSULTATS ET IMPACT

En 2019, la poste polonaise a fait l'acquisition de ses 20 premiers véhicules électriques via des locations de longue durée. Elle possède actuellement la plus grande flotte de voitures électriques en Pologne. D'autres véhicules électriques seront intégrés à cette flotte dans les mois à venir.





PORTUGAL  
CTT



**Adriana Eugénio**  
Communication et RSE  
+351 210470839  
adriana.s.eugenio@ctt.pt

# Ne pas gaspiller vaut mieux que recycler

**En 2019, 1 200 collaborateurs de CTT travaillant au siège ont imprimé plus de 1,360 million de pages et utilisé 2 100 ramettes de papier A4. L'objectif de la campagne était de réduire ces chiffres.**

### ACTION

Pour promouvoir les meilleures pratiques en termes d'économie des ressources physiques et de protection de l'environnement, CTT a mené une campagne interne destinée à encourager ses collaborateurs à réfléchir à deux fois avant d'imprimer. En cohérence avec le message : « Ne pas gaspiller vaut mieux que recycler » (« Melhor do que reciclar, é não chegar a gastar » en portugais), la campagne a été réalisée sur des feuilles imprimées qui avaient été jetées à la poubelle par les employés eux-mêmes.

Plusieurs milliers de feuilles ont été recyclées pour produire différents supports de communication placés à des endroits stratégiques pour une meilleure diffusion du message : fresques à l'entrée des bâtiments, décorations dans les ascenseurs, différentes affiches placées dans les halls d'ascenseur, les salles à manger et les zones d'impression.

Au début de la campagne, un e-mail a été envoyé à tous les employés du bâtiment, intitulé : « Nous jouons tous un rôle important » (« Todos temos um papel importante »). Une vidéo représentant les différentes étapes de la campagne a également été produite pour la chaîne de télévision interne CTT TV et diffusée sur des écrans répartis dans les différents bâtiments.

### RÉSULTATS ET IMPACT

La campagne, organisée au quatrième trimestre 2019, a immédiatement eu un impact positif. Selon les données de cette période, le nombre total de feuilles imprimées a diminué de 9 % (en noir et blanc comme en couleur) et 200 ramettes de papier ont été économisées. Les premiers résultats cette année montrent que la campagne continue d'influencer son public cible.





Česká pošta

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE  
Česká pošta



**Marta Selicharová**

RSE  
+ 420 954 302 419  
selicharova.marta@cpost.cz

**Dans le cadre de la journée internationale de l'environnement, La poste tchèque et l'organisation à but non lucratif REMOBIL ont organisé une collecte de téléphones portables intitulée « Help<sup>2</sup> » dans les bureaux de postes de tout le pays.**

### ACTION

Dans le cadre de ses activités, la poste tchèque n'oublie pas de se soucier de l'environnement. En juin 2019, l'entreprise a organisé un événement national intitulé Help<sup>2</sup>. Il était ainsi possible d'apporter les téléphones portables anciens ou superflus aux guichets de la poste tchèque à travers tout le pays. La poste tchèque a collecté un total de 4 462 téléphones mobiles. Les téléphones portables rapportés étaient ensuite destinés à une utilisation et une mise au rebut écologique. Pour chaque téléphone portable, l'organisation à but non lucratif Remobil, partenaire de la poste tchèque, a donné 10 CZK pour soutenir des agences de soins à domicile, via la fondation de la poste tchèque.

L'entreprise a décidé de soutenir les soins à domicile, un service fondamental et irremplaçable quelque peu négligé en République tchèque. La poste tchèque compte 75 % de collaboratrices, et deux tiers d'entre elles appartiennent à une génération qui a dû s'occuper simultanément d'enfants et de parents âgés tout en travaillant à temps plein.

### RÉSULTATS ET IMPACT

En récoltant 4 462 téléphones portables, la poste tchèque a aidé non seulement des personnes mais également la nature. L'opération a évité l'émission de l'équivalent de 7 076 kg de CO<sub>2</sub> et le recyclage a évité l'extraction de minerais supplémentaires, de sorte que 133 413 litres d'eau potable ont été économisés.





# Stratégie d'efficacité énergétique et de développement durable



**SLOVÉNIE**  
Pošta Slovenije



**Anita Žibrat**  
Stratégie  
+386 2 449 2321  
anita.zibrat@posta.si

**En 2019, la poste slovène a formulé sa stratégie d'efficacité énergétique et de développement durable, dont les objectifs pour 2025 mettent en évidence ses efforts pour limiter son empreinte environnementale.**

## ACTION

Des actions sont déjà mises en place, avec quatre aspects principaux à l'esprit : les bâtiments, où les sources d'énergie renouvelable représentent une importante part de l'énergie utilisée. En pratique, entre 2013 et 2019, la poste slovène a mené 90 projets, économisant 528 000 € et 13 200 000 kWh. Au cours de cette période, la groupe a évité l'émission de 3 100 tonnes de CO<sub>2</sub>. Le groupe s'est également concentré sur les transports : il a fait l'acquisition de 50 véhicules de livraison électriques, 57 voitures électriques, 65 vélos électriques, 11 tricycles électriques et trois scooters électriques pour sa flotte. En conséquence, en 2019 les émissions de CO<sub>2</sub> ont diminué de 3 % par rapport à 2018. Une attention particulière a été portée à la formation des collaborateurs à la conduite économique, les sensibilisant par là même à la protection de l'environnement. En 2019, l'entreprise a organisé un parcours de conduite prudente et économique pour un total de 121 fourgons. Concernant la gestion des déchets, les procédures responsables mises en place en 2019 ont permis d'en recycler 3 132 tonnes. Enfin, en termes de consommation d'eau, grâce à certaines actions telles que le remplacement des anciens équipements et systèmes sanitaires, en 2019, elle a été réduite de 17 % par rapport à 2018.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Pošta Slovenije vise les objectifs suivants jusqu'en 2025 : réduction de la consommation de carburant de 12 % par rapport à 2018 ; réduction de la consommation énergétique des bâtiments de 6,4 % par rapport à 2018 ; hausse de la part des véhicules électriques dans sa flotte pour atteindre 46 % en 2025 ; réduction de 14 % de l'empreinte carbone par rapport à 2018 et utilisation de 55 % d'énergies renouvelables dans les bâtiments.





# Certification de cinq systèmes de management



TURKEY  
PTT Turkey



La poste turque a pour objectif de recevoir la certification ISO 14001 et de mettre en place la norme portant sur les systèmes de gestion environnementale.

## ACTION

La poste turque a mis en place une section Système de management environnemental pour mener à bien les procédures relatives à la norme ISO 14001. L'entreprise a formé 40 000 employés en examinant attentivement la norme relative aux systèmes de gestion environnementale. Elle a soumis pour approbation des procédures conformément à la norme, à la loi, aux réglementations et aux accords internationaux auxquels le gouvernement et la poste turque participent.

Le SME sera mis en place au sein de l'entreprise de deux façons. Tout d'abord, l'entreprise évaluera la quantité mensuelle de ressources naturelles (papier, électricité, eau, gaz naturel, houille, charbon, bois, fioul, essence, gasoil, GPL) utilisées pour ses activités. Deuxièmement, elle récoltera les déchets qu'elle produit du fait de ses activités de façon différenciée, conformément à la législation en vigueur, et les remettra aux municipalités ou aux entreprises de recyclage habilitées afin de contribuer à l'économie nationale. L'objectif est d'agir dans tous les bureaux de poste turcs et de postuler auprès de l'office turc de la certification afin de recevoir la certification relative aux systèmes de management environnemental.

## RÉSULTATS ET IMPACT

La poste turque est devenue la première entreprise à intégrer cinq systèmes de management intégrés (SMI). Via ses logiciels, elle contrôle la consommation de ressources naturelles. Les données récoltées sont ensuite transmises chaque mois vers le SMI et maintenues sous contrôle. La poste turque a mené une analyse de risque environnemental dans 4 300 bureaux.



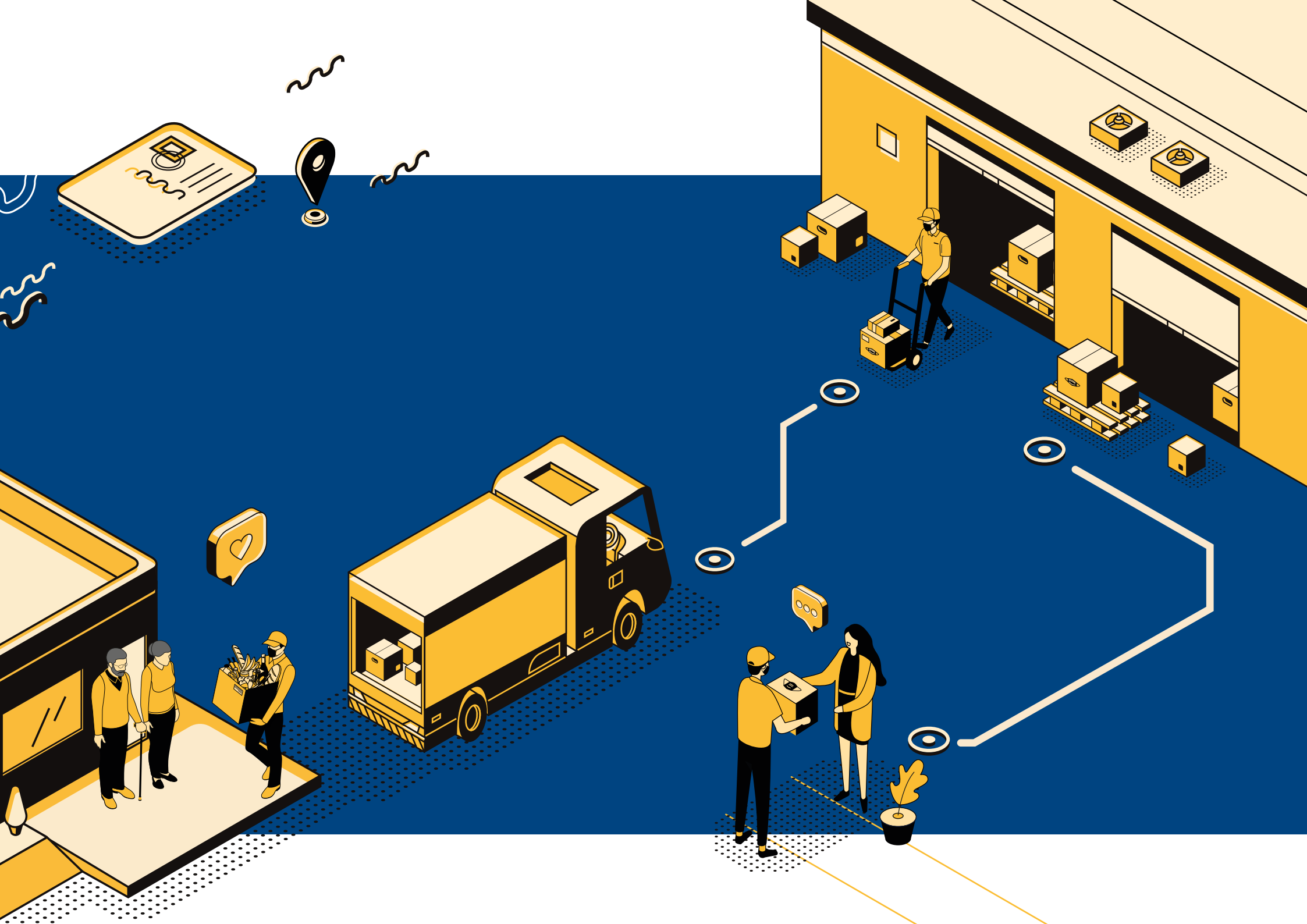
MERCI !

# Covid-19



Services à domicile • Campagne de promotion • Continuité de service  
Bien-être et sécurité • Nouveaux services • Solidarité Covid  
Solidarité financière • Campagne de prévention  
Action Covid • Livraison d'équipements de protection







**ALBANIE**  
Posta Shqiptare



**Ervis Mançe**  
Marketing  
+355696069500  
ervis.mance@postashqiptare.al

# Prestation de services aux maisons de retraite

**Depuis le 10 avril, la poste albanaise distribue des pensions et d'autres services aux maisons de retraite pour prévenir la propagation de la Covid-19.**

## ACTION

L'Albanie est un pays où les paiements sont principalement effectués en espèces, où la majorité des retraités n'ayant pas de compte en banque reçoivent leurs pensions en espèces en bureau de poste. Pour protéger les personnes âgées, la poste albanaise a mis en place une unité d'assistance pour gérer la livraison des pensions de retraite à travers le pays. Ce service, qui était auparavant proposé au tarif de 100 ALL (0,80 EUR), est désormais gratuit en raison de la pandémie. 90 % des retraités ont utilisé ce service.

Les retraités ont également la possibilité de payer leurs charges telles que l'électricité, l'eau et internet auprès des postiers qui livrent leur pension de retraite chez eux.

Par ailleurs, la poste albanaise poursuit son service de transfert d'espèces à domicile. Tous les citoyens peuvent utiliser ce service pour envoyer de l'argent à leurs proches, en particulier à leurs grands-parents confinés. L'expéditeur effectue la transaction en bureau de poste et le bénéficiaire reçoit l'argent chez lui à travers tout le territoire de l'Albanie sous deux jours ouvrés.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Les services de livraison des pensions de retraite, de paiement de toutes les charges et de transfert d'espèces fournis par la poste albanaise aux retraités confinés protègent les personnes âgées et préviennent la propagation de la Covid-19. La poste albanaise reste un partenaire social de la population en Albanie grâce à tous les services qu'elle propose.





**BELGIQUE**  
bpost



**Philip Mol**  
Responsable RSE  
+32 494 567 209  
philip.mol@bpost.be

# Love You Carte postale mobile

« LOVE YOU » a permis de rester en contact avec ses proches lors du confinement dû à la Covid-19.

### ACTION

En offrant un code « LOVE YOU » bon pour 10 cartes postales mobiles par personne, bpost a souhaité permettre aux citoyens de rester simplement et rapidement en contact avec leurs proches qu'ils ne voient pas pendant la quarantaine.

Chaque destinataire pouvait utiliser le code présent sur la carte pour envoyer sa carte gratuite en retour. En utilisant la carte postale mobile, bpost a réduit le nombre d'interactions nécessaires pour envoyer une carte.

L'entreprise a pu créer des connexions entre personnes seules et accroître la reconnaissance envers les postiers et postières. Par ailleurs, en éliminant la nécessité d'acheter, écrire, envoyer et recevoir la carte, bpost a réduit le risque de contamination ainsi que les émissions.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Plus de deux millions de cartes postales mobiles ont été envoyées, faisant de la campagne un franc succès. Cette campagne a renforcé la fierté et l'engagement des collaborateurs de bpost.

La compagnie postale a reçu de nombreux retours positifs et a inspiré d'autres entreprises et villes à suivre son exemple : la Loterie nationale, la brasserie Alken-Maes, la ville de Saint-Trond.





# Responsabilité Sociale d'Entreprise en temps de pandémie



**CROATIE**  
Hrvatska Pošta



## ACTION

Au début de l'épidémie de coronavirus en Croatie, la poste croate a mis en place la distribution gratuite de colis humanitaires de la Croix rouge et de Caritas contenant de la nourriture et des fournitures pour les personnes dans le besoin. Fin mars, lors du pic de la pandémie, la compagnie postale a fait don d'un respirateur à l'hôpital de Sveti Duh. Les activités commerciales de la poste croate ont été adaptées et les règles sanitaires des autorités ont été rigoureusement suivies. Toutefois, les bureaux de poste sont restés ouverts dans toute la Croatie et les postiers ont continué à distribuer le courrier même dans les zones sous quarantaine. Les travailleurs postaux ont redoublé d'efforts dans la livraison des pensions et des prestations sociales à leurs bénéficiaires. Pour les clients de la banque postale croate, ce service était gratuit.

La boutique en ligne de la poste croate, « Žuti klik » (Clic jaune) s'est associée à de célèbres entreprises alimentaires telles que Podravka et Kraš, et la livraison des colis de produits alimentaires a été offerte. L'opérateur postal a également contacté des fermes familiales pour s'assurer que leurs produits puissent arriver jusqu'aux consommateurs même pendant le confinement.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Grâce aux initiatives et aux actions de la poste croate, les clients ont pu éviter de sortir et rester chez eux en toute sécurité. La nourriture, les pensions, les colis humanitaires et bien d'autres produits et colis sont arrivés jusque chez les usagers grâce aux collaborateurs de la poste qui ont continué à relier la Croatie pendant la pandémie.



**Krešimir Domjančić**  
Relations publiques  
+385 98476506  
kresimir.domjancic@posta.hr



**ESPAGNE**  
Correos



**Elena Fernandez Rodriguez**  
Relations internationales et RSE  
+34 91 5963034  
elena.fernandez@correos.com

# Aider par tous les moyens possibles

**La crise de la Covid-19 montre que les entreprises peuvent apporter des solutions ayant un impact social local positif, en aidant les personnes vulnérables et en soulageant leurs besoins urgents.**

## ACTION

Cette campagne solidaire repose sur l'un des axes du plan de durabilité de Correos : Relations avec la communauté. Concernant la nourriture et les besoins de base, Correos coopère avec les gouvernements locaux et des ONG telles que #Food4Heroes, Chefs for Spain ou #GastroAplausos pour faciliter l'accès des employés médicaux et des personnes à risque à une nourriture saine. Correos livre plus de 1 200 menus chaque jour et a transporté 662 tonnes de nourriture aux banques alimentaires, à la Croix rouge et à #HambreCero. En cette période, l'entreprise livre également des respirateurs, masques ou écrans de protection imprimés en 3D aux hôpitaux et maisons de retraite. Correos collabore avec les pharmacies et hôpitaux pour fournir des médicaments aux groupes vulnérables, aux patients atteints de maladies chroniques et aux personnes à mobilité réduite. Enfin, l'entreprise livre des devoirs, manuels scolaires et même des tablettes et ordinateurs aux étudiants afin d'aider à réduire le fossé éducatif creusé par la quarantaine. Via différentes équipes et en collaboration avec les conseils municipaux, des bénévoles distribuent des bourses alimentaires et scolaires pour les familles à revenus modestes.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Correos a mis son réseau logistique et humain à disposition de la société dans trois domaines d'action : l'alimentation, la santé et l'éducation.

Actuellement, près de 2 200 collaborateurs de Correos contribuent à plus de 470 initiatives solidaires pour soutenir les travailleurs médicaux et les groupes les plus vulnérables, avec 900 000 kg de nourriture livrés à 200 000 bénéficiaires.



# Services de santé mentale et de bien-être à domicile



FINLANDE  
Posti



Lors de la crise de la Covid, Posti a envoyé à tous ses employés une brochure contenant de nombreuses recommandations et des outils de maintien de la santé physique et mentale.

## ACTION

Le rôle central de Posti pour la société n'a jamais aussi été aussi évident qu'en ces temps exceptionnels de coronavirus. En tant qu'experte en gestion de crise, Posti a pu poursuivre ses opérations malgré la pandémie, le tout sans compromettre la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients. Très tôt, une attention stratégique a été portée au bien-être et à la sécurité des collaborateurs de Posti. À l'aide de moyens de communication étendus, ses 20 000 collaborateurs ont bénéficié d'un accès continu à des recommandations et à une assistance.

Parmi les outils de communication les plus efficaces, on compte une brochure sur le bien-être envoyée à tous les employés, couvrant des sujets tels que le coronavirus et les meilleures façons de l'éviter, le bien-être en général et des astuces sur la réduction du stress ou les services de la médecine du travail, avec un accent mis sur les services à exigences peu élevées, ainsi que des informations sur la sécurité au travail.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Cette brochure a été très bien reçue par les collaborateurs. Le nombre d'employés affectés par la Covid-19 est faible : 59 cas confirmés. Un récent sondage a relevé un taux de satisfaction record de 87 % vis-à-vis du fournisseur de services de santé de Posti. Enfin, la brochure a connu un tel succès que l'entreprise en a expédié une nouvelle en mai.



Muista hyvä hygienia käsissä ja yskiessä

**Noomi Jägerhorn**  
Excellence opérationnelle  
+358 50 388 6104  
noomi.jagerhorn@posti.com

# maladiecoronavirus.fr



**FRANCE**  
Le Groupe La Poste



**David De Amorim**  
Directeur adjoint e-santé  
+33 659975834  
david.de-amorim@docaposte.fr

**Avec huit millions d'utilisateurs en deux mois, maladiecoronavirus.fr a permis aux personnes potentiellement exposées à la Covid-19 de s'auto-évaluer et d'obtenir des recommandations sanitaires.**

### ACTION

Dans ce contexte exceptionnel, l'équipe de Docaposte a uni son savoir-faire à celui de l'Alliance Digitale contre le Coronavirus pour développer le site internet maladiecoronavirus.fr.

En un temps record, Docaposte a pu mettre à disposition des infrastructures techniques réputées telles que ses plateformes de gestion des données et de gestion des solutions numériques, ainsi que ses centres de données dédiés à l'hébergement de données sanitaires pour le lancement du site.

Maladiecoronavirus.fr s'appuie sur les connaissances scientifiques réunies par un comité d'excellence (l'institut Pasteur, plusieurs CHU, etc.). Dans l'intérêt du public, le site a été conçu pour soulager les numéros et services d'urgence.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Ce site a attiré plus de huit millions de visiteurs en deux mois et 5,5 millions de formulaires ont été remplis. La plateforme a également été mise à disposition sur d'autres applications : Withings, une marque d'appareils connectés, l'a intégré à son application. Il s'agit du premier site référencé et recommandé par le ministère français de la Santé et par le directeur général de la santé, le professeur Jérôme Salomon.





**GEORGIE**  
Georgian Post



**Nona Baidurashvili**  
RP & Marketing  
+995 577 991 910  
n.baidurashvili@gpост.ge

# La poste géorgienne contre la Covid-19

**En réaction à l'épidémie de coronavirus, la poste géorgienne a contribué à arrêter la propagation du virus et est venue en aide aux citoyens et à l'État.**

## ACTION

En regard de l'évolution de la situation internationale liée à la pandémie de coronavirus (Covid-19), la poste géorgienne a adopté en un temps record des mesures de sécurité conformes aux recommandations du gouvernement, tout en continuant à fournir ses services à la population et aux secteurs public et privé.

Afin de réduire le risque de propagation de la Covid-19, la poste géorgienne, en tant qu'organisation à forte responsabilité sociale, a organisé la désinfection quotidienne de ses centres de service, bureaux et centres de tri à travers la Géorgie.

L'entreprise a fourni à son personnel des équipements de protection tels que des désinfectants liquides spéciaux, des gants, des masques et des écrans de protection. Certains collaborateurs ont commencé à travailler depuis leur domicile et les heures de travail des centres de service ont été réduites. L'entreprise a également assuré la livraison de prestations sociales, de médicaments et de masques sans contact direct.

En coopération avec la Croix rouge géorgienne, l'entreprise a assuré la distribution de brochures informatives.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Dans le cadre de ce projet, la poste géorgienne a déjà prêté assistance à près de 200 000 citoyens à haut risque. L'entreprise a également activement coopéré avec le gouvernement pour s'assurer que les citoyens restent chez eux et bénéficient de tous les services publics à leur domicile.







**GRÈCE**  
Hellenic Post s.a. - ELTA



**Vicky Matziari**  
Relations publiques  
+302103353486  
v.matziari@elta-net.gr

# Livraison gratuite de fournitures médicales

**La poste grecque a soutenu activement la bataille du pays contre la Covid-19 et a assuré la livraison gratuite de fournitures médicales dans les tribunaux grecs.**

## **ACTION**

Dans un contexte de pandémie et de quarantaine stricte, la poste grecque ELTA, en collaboration avec le ministère de la Justice, a assuré la livraison gratuite de fournitures médicales et de produits d'hygiène personnelle aux tribunaux à travers la Grèce.

Plus précisément, la poste grecque a livré 200 colis contenant 7 180 flacons de désinfectant, 5 000 masques et 450 boîtes de gants aux tribunaux de tout le pays.

## **RÉSULTATS ET IMPACT**

Cette initiative, de même que la prestation de services postaux sous des conditions difficiles, souligne le rôle crucial de la poste grecque dans le cadre du mécanisme national garantissant la continuité des communications. Dans le même temps, ELTA contribue également au succès de l'effort national « Μένουμε Σπίτι-Μένουμε Ασφαλείς » (Restez chez vous, restez en sécurité).



# Publipostage national sur la Covid-19



**IRLANDE**  
An Post



**La poste irlandaise a distribué des cartes postales prépayées à chaque foyer, pour rester en contact malgré le confinement, ainsi qu'une brochure informative sur la Covid-19.**

## ACTION

La poste irlandaise a aidé le Système de santé publique nationale à assurer un besoin urgent en publipostage relatif à la Covid-19, gratuitement. Cela a permis au service de santé d'atteindre tous les foyers du pays. Pour ce faire, l'entreprise a dû acheminer un important volume de courrier à travers son réseau (1,6 millions de brochures et 3,2 millions de cartes postales) en urgence.

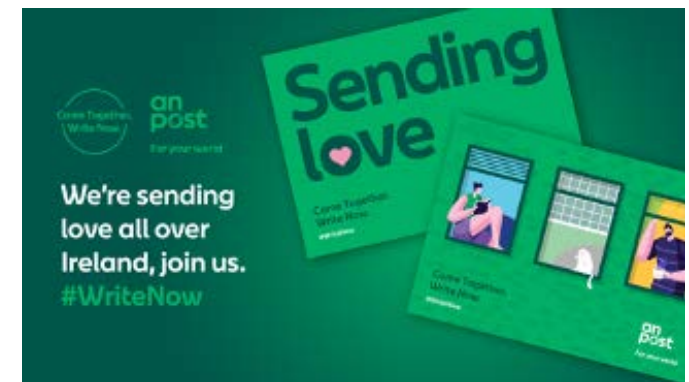
La poste irlandaise a également promu la campagne « Come Together. Write Now », qui a développé les initiatives d'envoi de cartes postales et envoyé des cartes à chaque foyer du pays, ainsi qu'aux maisons de retraite, prisons et centres spécialisés dans le handicap. Elles ont été utilisées à travers le pays pour permettre aux personnes de communiquer avec leurs proches de façon tangible lors du confinement. Elles ont été distribuées avec une brochure informative sur la Covid-19 et ont donc dû être imprimées et livrées en très peu de temps.

3,2 millions de cartes postales ont été distribuées aux foyers irlandais et un million ont été données au réseau de bureaux de poste pour permettre aux clients de s'en servir gratuitement.

## RÉSULTATS ET IMPACT

La poste irlandaise a permis au HSE d'envoyer une brochure informative sur la Covid-19 à chaque foyer du pays gratuitement, informant la nation sur les pratiques et les mesures pour prévenir la Covid-19.

La campagne « Come Together. Write Now » a généré de nombreuses réactions et louanges, permettant de relier les personnes lors d'un moment difficile.



**Amy Cavanagh**  
Marketing lettres et colis  
+353871172000  
amy.cavanagh@anpost.ie

# La poste italienne et les carabinieri distribuent les pensions

Posteitaliane

ITALIE  
Poste Italiane



**Massimiliano Monnani**  
Responsabilité sociale d'entreprise  
+39 06 5958 .9165  
massimiliano.monnanni@posteitaliane.it  
rsi@posteitaliane.it

**La poste italienne et les carabinieri (gendarmerie italienne) ont collaboré pour distribuer les pensions des retraités directement à leur domicile en raison de la Covid-19.**

## ACTION

Ce nouveau service, lancé par « Poste Italiane Coronavirus », permet à tous les citoyens âgés de 75 ans et plus vivant seuls et bénéficiant de prestations sociales de recevoir leurs pensions gratuitement chez eux en espèces, en donnant une procuration écrite aux carabinieri. Les retraités viennent d'habitude récupérer leurs pensions en bureau de poste.

Les carabinieri se rendent maintenant aux guichets des bureaux de poste pour collecter les pensions et les remettre directement au domicile des bénéficiaires.

Cet accord s'inscrit dans la collaboration étroite mise en place entre ces deux partenaires institutionnels pour prévenir la propagation de la Covid-19 et minimiser ses effets via des mesures extraordinaires destinées à éviter les déplacements physiques, en particulier pour les populations les plus exposées, tout en respectant une distance d'un mètre entre les personnes.

Cette initiative aide également à protéger les citoyens de possibles vols et escroqueries.

## RÉSULTATS ET IMPACT

La collaboration entre la poste italienne et les carabinieri a permis d'assurer ce service pour près de 20 000 retraités âgés de 75 ans et plus pendant toute la période d'urgence liée à la Covid-19, évitant ainsi leur présence en bureau de poste.



# Réponse à la Covid-19 de la poste de Jersey



**JERSEY**  
Jersey Post

**La poste de Jersey a pris des mesures extraordinaires en termes de distribution de colis et de développement communautaire en raison de l'épidémie de Covid-19.**

## ACTION

Alors que de plus en plus d'employés travaillent à distance dans le cadre de l'épidémie de Covid-19, la poste de Jersey reconnaît l'importance critique de maintenir les entreprises à flot. Des cartes postales ont été distribuées à tous les foyers de Jersey, donnant aux usagers la possibilité de les afficher à leur fenêtre afin d'informer leur postier qu'ils acceptent qu'un colis soit laissé devant leur porte. Cette initiative vise à limiter les contacts des postiers avec les clients lors des livraisons à domicile. Lorsqu'ils voient la carte postale, les postiers savent qu'ils peuvent laisser le colis dehors et s'en aller sans aucun contact.

La poste de Jersey a également créé un répertoire intitulé Business2Home pour soutenir les entreprises qui ont dû adapter leur modèle d'activité à la crise du coronavirus et livrent désormais leurs services à la communauté.

En ces moments difficiles, où la communauté des îles unit ses efforts, les entreprises locales s'adaptent pour livrer des biens et services directement dans les foyers. Compte tenu de l'entrée en vigueur de la distanciation sociale, des cours à domicile et du télétravail, la demande en biens et services livrés à domicile fut plus importante que jamais.

## RÉSULTATS ET IMPACT

De nouveaux protocoles de signature ont été mis en place et ne nécessitent plus la signature du client pour les livraisons de courrier. Des horaires fractionnés ont été mis en place afin de limiter la propagation de la Covid-19 tout en continuant de distribuer avec succès le courrier et les colis des insulaires. La brochure Business2Home a été distribuée à chaque foyer de l'île pour faire profiter la communauté des informations sur ces produits et services.



Linking local businesses with the community



**Jan McCarthy**  
Ressources Humaines  
jan.mccarthy@jerseypost.com

# Livraison de courses aux citoyens



**LITUANIE**  
Lietuvos Paštas



**La poste lituanienne a proposé d'aider toutes les villes de Lituanie en livrant des provisions et autres biens essentiels aux personnes vivant dans des villages ruraux isolés.**

## ACTION

Toutes les municipalités ayant accepté cette proposition et disposant de postiers mobiles ont livré des colis de provisions aux citoyens âgés vivant dans des zones reculées ainsi qu'à d'autres personnes ayant besoin d'aide. Les postiers mobiles se sont même rendus dans les endroits les plus difficiles à atteindre.

Les postiers n'ont pas été gênés par cette tâche : ils ont livré les colis en fonction des listes établies par les municipalités tout en travaillant dans leurs zones respectives. Afin d'éviter tout contact, les colis ont été laissés devant la porte de leurs destinataires. Les provisions ont ainsi pu arriver même dans les zones les plus isolées du pays.

## RÉSULTATS ET IMPACT

Plus d'une dizaine de municipalités ont accepté cette proposition, et 22 postiers ont pris part à l'initiative. Plus de 390 colis de produits essentiels ont été livrés à plus de 330 familles dans près de 100 villes différentes. Le projet se poursuit et donne des résultats dépassant les attentes.



**Vaida Budrienė**  
Affaires commerciales  
+37068656010  
v.budriene@post.lt



# Livraison d'équipements de protection aux hôpitaux



**LITUANIE**  
Lietuvos Paštas



**La poste lituanienne a trié et livré une cargaison d'équipements de protection contre la Covid-19 en provenance de Chine.**

## ACTION

Lors de cette période inhabituelle et difficile, l'importance de la livraison rapide et sans accroc d'équipements de protection est mise en évidence dans tous les pays affectés par la Covid-19.

La poste lituanienne a réuni toutes ses ressources, y compris humaines, afin que les livraisons atteignent leur destination : les principaux établissements médicaux combattant le virus dans le pays. Étant donné l'importance de la sécurité, l'entreprise a pris toutes les mesures nécessaires pour mettre en place cette tâche rapidement et sans accroc à l'échelle nationale.

## RÉSULTATS ET IMPACT

200 000 respirateurs, trois millions de paires de gants et 33 000 paires de lunettes de protection ont été livrés aux principales institutions médicales de Lituanie.



**Vaida Budrienė**  
Affaires commerciales  
+37068656010  
v.budriene@post.lt



**LUXEMBOURG**  
POST Luxembourg



**Isabelle Faber**  
Communication  
+35224243187

# POST Luxembourg contre la Covid-19

**Lors de la crise sanitaire de la Covid-19, le gouvernement du Luxembourg a considéré les services de POST Luxembourg comme essentiels, avec une contribution allant au-delà des services postaux.**

## **ACTION**

En collaboration avec les principaux revendeurs, POST Luxembourg a mis en place en trois jours un service de commande en ligne proposant 80 produits essentiels. POST Luxembourg a pris en charge le stockage des produits, a préparé les commandes et a livré les colis chez des personnes âgées et vulnérables via sa filiale Michel Greco S.A. Avant l'allègement progressif des mesures de confinement, le gouvernement luxembourgeois a rendu le port du masque ou d'autres protections obligatoire dans les lieux où il n'était pas possible de maintenir une distance de deux mètres entre les personnes. Il a donc organisé la distribution de masques aux 626 000 résidents du pays. Sur une période de temps très courte, plus de 200 collaborateurs ont travaillé au centre logistique de POST Luxembourg pour emballer et expédier des centaines de milliers de masques aux résidents des différentes communes, et aux entreprises du pays. Par ailleurs, d'immenses efforts ont été réalisés pour assurer la distribution de masques dans quatre villes principales.

## **RÉSULTATS ET IMPACT**

Le partage de cette tâche a promu la coopération et la solidarité interne, permettant à l'entreprise de gérer à la fois la hausse des volumes de colis ainsi que des services supplémentaires tels que le stockage et la préparation de commandes. Les employés de POST Luxembourg ont reçu de nombreux messages de soutien de la part des clients et ont prouvé qu'une attitude volontaire permettait de mettre en place d'importants projets.



# La poste maltaise soutient la lutte contre la Covid-19



**MALTE**  
MaltaPost p.l.c.

**Lors de la crise du Covid-19, la poste maltaise a continué de travailler d'arrache-pied pour collecter, traiter et distribuer tout le courrier, tout en supportant les autorités sanitaires nationales.**

## ACTION

La poste maltaise a travaillé main dans la main avec les autorités sanitaires nationales afin d'imprimer et de distribuer en urgence plus de 125 000 lettres adressées aux personnes les plus vulnérables, encourageant l'isolement et la protection pour limiter la progression de la Covid-19. L'entreprise a également distribué une brochure informative sur la Covid-19 à chaque foyer à Malte et Gozo. Le directeur national de la santé et surintendant de la santé publique de Malte a félicité la poste maltaise pour son efficacité.

La poste maltaise a revu ses procédures de livraison de lettres recommandées et proposé des livraisons sans contact, y compris pour les colis jugés trop larges pour une boîte aux lettres.

En raison des restrictions liées à la Covid-19, de nombreux commerçants ont été contraints de fermer leurs locaux et de vendre leurs produits en ligne. La poste maltaise est intervenue pour aider ces commerçants à livrer des produits à leurs clients à travers les îles maltaises.

## RÉSULTATS ET IMPACT

L'épidémie de Covid-19 en cours a provoqué des perturbations majeures, mais la santé et le bien-être des collaborateurs de la poste et des familles, clients et membres de la communauté sont restés une priorité. La livraison de colis et de courriers a maintenu les communautés maltaises connectées entre elles et a permis aux commerçants de travailler tout en soutenant les personnes les plus à risque.



**Kirsten Spiteri Azzopardi**  
Marketing  
+356 2596 1641  
ksazzopardi@maltapost.com



# Pandémie de Covid-19



**POLOGNE**  
Poczta Polska



**Aldona Tyczynska**  
Relations internationales  
+48 502019529  
aldona.tyczynska@poczta-polska.pl

**La poste polonaise a mis en place un fonds d'aide destiné aux collaborateurs et à leurs familles affectés par la Covid-19.**

## **ACTION**

La fondation « Pocztowy Dar » (« Cadeau de la poste ») a créé un fonds d'aide spécial pour préserver la santé et la vie des collaborateurs de la poste affectés par la Covid-19 et de leurs familles. Les fonds accumulés proviennent de paiement d'entreprises du groupe Poczta Polska et ne seront utilisés qu'à cet usage.

Une assistance financière pourra être fournie aux personnes qui, après leur guérison, en raison de leur faiblesse ou de séquelles au niveau des poumons ou d'autres organes auront besoin d'un traitement spécialisé ou d'équipements médicaux. L'aide qu'ils recevront de la part de la fondation pourra être utilisée pour financer des médicaments, des tests, des visites médicales, de la rééducation, des procédures médicales, des équipements médicaux, etc. La création de ce fonds a été accompagnée d'une vaste campagne de communication dans les médias internes. Des informations sur le sujet ont été transmises aux personnes potentiellement intéressées par une assistance à cet égard.

## **RÉSULTATS ET IMPACT**

Pour l'heure, étant donné que de nouveaux cas de Covid-19 apparaissent constamment en Pologne, il est difficile d'estimer les résultats. La fondation s'efforce de garantir qu'aucune personne malade ou sa famille ne soit laissée pour compte.





**SUISSE**  
Swiss Post



**Léonie Amiet**  
Communication  
Responsabilité sociale d'entreprise  
+41 58 341 52 15  
leonie.amiet.l@post.ch

**La poste suisse a produit un timbre spécial pour contribuer à la campagne de levées de fonds de la Chaîne du Bonheur au bénéfice des personnes lourdement touchées par la crise du coronavirus.**

### ACTION

Avec son timbre « Covid-19 Solidarité », la poste suisse envoie un signal de solidarité et de confiance. Ces timbres sont disponibles par feuillets de 10 et coûtent cinq francs chacun. La poste suisse prend en charge la valeur nominale d'un franc : les clients donnent 50 francs par feuillet et la poste suisse leur donne des timbres pour une valeur de 10 francs. Les bénéficiaires iront aux personnes en Suisse ayant été sévèrement touchées par la crise du coronavirus et seront répartis équitablement entre la Chaîne du bonheur et la Croix rouge suisse.

Cette campagne a été une réussite et le PDG de la poste suisse, Roberto Cirillo, est également ravi du succès du timbre spécial. Cette campagne de don est un exemple de solidarité pratique mais est également axée sur l'entraide.

# Timbre spécial coronavirus

### RÉSULTATS ET IMPACT

La poste suisse a vendu plus de 20 000 feuillets de ce timbre les deux premières semaines. Elle pourra donc donner plus d'un million de francs à la Chaîne du bonheur et à la Croix rouge suisse (en date du 28 avril). Cela permettra aux deux organisations d'aider les personnes les plus affectées par la crise du coronavirus en Suisse.





# La poste suisse allège la pression financière sur ses locataires



**SUISSE**  
Swiss Post



**La poste suisse réduit le loyer de ses locataires sévèrement touchés par le confinement. Dans certains cas, l'entreprise s'abstient même totalement de collecter les paiements.**

### ACTION

Fermeture temporaire, chômage technique, baisse importante du nombre de clients : de nombreuses entreprises luttent pour leur survie du fait de la crise du coronavirus. Pour les PME en particulier, la situation économique peut être précaire et l'avenir incertain. C'est pourquoi la poste suisse fait preuve de solidarité et s'engage en faveur de l'économie suisse. L'entreprise réduit les loyers de ses locataires sévèrement affectés par le confinement et, dans certains cas, s'abstient même totalement de collecter les paiements.

Les locataires qui ont été contraints à fermer en raison des régulations officielles ont généralement bénéficié d'une réduction de 50 % de leur loyer pour la durée de la fermeture. Les petits locataires payant un loyer de moins de 5 000 francs par mois en ont été totalement exemptés. Pour les locataires qui ont pu rester ouverts pendant le confinement mais ont connu une baisse significative des revenus, le loyer a été réduit au cas par cas.

### RÉSULTATS ET IMPACT

La poste suisse estime que cette mesure aide les entreprises grâce à une assistance directe. En fournissant cette aide, elle assume sa responsabilité sociale en tant que partenaire de confiance de l'économie suisse.



**Léonie Amiet**  
Communication  
Responsabilité sociale d'entreprise  
+41 58 341 52 15  
leonie.amiet.1@post.ch

# Masques médicaux gratuits



**TURQUIE**  
PTT Turkey



**Yusuf Tufan Erenay**  
Service informatique  
+90 507 926 73 58  
yusuf.erenay@pttem.com

**Hüseyin Bukeyr Demir**  
Services postaux et livraison  
+90 312 509 53 30  
huseyinbukeyr.demir@ptt.gov.tr

**La poste turque a fourni des masques médicaux gratuits aux citoyens en faisant la demande via le site d'e-commerce de l'entreprise, ePttAVM.com.**

### ACTION

Via la plateforme d'e-commerce de la poste turque, l'entreprise a proposé à tous les citoyens des 8 provinces turques des masques médicaux gratuits. Les postiers turcs se sont efforcés de livrer les masques aux citoyens même en période de couvre-feu. Les individus et leurs familles ont pu obtenir des masques médicaux gratuits en faisant la demande sur [maske.epttavm.com](http://maske.epttavm.com) grâce à la collaboration entre le ministère des Transports et des Infrastructures et le ministère de la Santé.

Sur le même site, les citoyens pouvaient accéder à une brochure informative sur l'utilisation des masques médicaux. Il leur est uniquement demandé de saisir leurs coordonnées et/ou celles des membres de leur famille sur le formulaire du site. Chaque personne peut recevoir un colis comportant cinq masques médicaux par semaine. Dans le but de répondre à la demande en masques médicaux gratuits, la poste turque a établi des « centres d'emballage et de livraison de masques faciaux » en plusieurs lieux. Les masques sont livrés à la porte de chaque individu en ayant fait la demande.

### RÉSULTATS ET IMPACT

La poste turque a garanti que les citoyens puissent accéder en toute sécurité à des masques médicaux et a expliqué à chacun d'entre eux comment s'en servir afin de prévenir la contagion de la Covid-19.





**TURQUIE**  
PTT Turkey



# Votre argent chez vous

**Pendant la crise de la Covid-19, la poste turque a fourni des services de paiement des pensions aux personnes âgées à l'aide de ses postiers.**

### ACTION

La poste turque a distribué gratuitement et à domicile les pensions des clients de plus de 65 ans en quarantaine avec l'aide de ses postiers.

En regard des mesures de quarantaine liées à la Covid-19, l'entreprise a élargi la portée de ses services via le programme « VOTRE ARGENT CHEZ VOUS » pour les clients d'autres banques, afin que les pensions et d'autres prestations sociales du gouvernement puissent être délivrées par la poste turque.

### RÉSULTATS ET IMPACT

Ce programme vise à permettre aux personnes vulnérables de rester chez elles, afin de contenir la pandémie et de réduire la possibilité d'entrer en contact avec la maladie.



### Ela Çelik

Services postaux et livraison  
+90 312 509 54 67  
ela.celik@ptt.gov.tr



### **Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL**

PostEurop est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens depuis 1993.

Nos 52 membres dans 49 pays et territoires représentent 2,1 millions d'employés à travers l'Europe et servent quotidiennement 800 millions de clients.

Elle s'engage à soutenir et à développer une communication postale durable et compétitive en Europe qui soit accessible à tous les consommateurs, et à assurer un service universel abordable.