

PostEurop NEWS

Votre lien avec le secteur postal

ÉDITION SPÉCIALE 2021



DANS CE NUMÉRO

- > Une approche flexible aide PostEurop à s'adapter **P.5**
- > Entretien avec notre Président **P.7**
- > Une année de défis réglementaires pour le secteur postal **P.10**
- > Plus d'innovation en 2020 **P.18**
- > Une autre année couronnée de succès pour la RSE **P.24**

CONTENU

03 ÉDITORIAL

04 ÉVÉNEMENTS

05 L'ASSOCIATION

- Une approche flexible aide PostEurop à s'adapter
- Entretien avec Jean-Paul Forceville, Président du CA de PostEurop

10 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Une année de défis réglementaires pour le secteur postal
- Notes explicatives de la Commission européenne relatives à la directive TVA sur le commerce électronique
- Cliquez. Achetez. Recevez. Deliver4Europe fête ses 5 ans !

14 OPÉRATIONS

- Initiative «verte» du CAO Vol 8
- Priorité opérationnelle mise sur les données électroniques préalables
- Une année spéciale pour le Forum Rémunération
- Activités postales avec ou sans la COVID
- Plus d'innovation en 2020
- Le Greenplan de Deutsche Post DHL Group - un élément important pour une logistique plus verte

21 MARCHÉ

- Persévérer avec les activités des timbres EUROPA
- Keep Me Posted EU - plus pertinent que jamais

24 RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Une autre année couronnée de succès pour la RSE
- Projet de médiateurs culturels dans le secteur postal (CULMED): programme de formation à Athènes

27 RADAR

- Nouvelle direction au sein de la Transversale RADAR

28 PROJETS EUROPÉENS

- Projet COG_LO: opérations logistiques COGNitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc
- Programme Erasmus +: projet de médiateurs culturels dans le secteur postal (Projet CULMED)
- Programme Erasmus +: projet NEWPOST - Modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences
- Comité de dialogue social - «Projet sur le monde du travail dans le secteur postal en 2030»
- Programme de voisinage UPU-PostEurop

34 NOUVELLES DES MEMBRES

- An Post - La plateforme «verte» d'An Post
- Histoires du groupe Pošta Slovenije, projets spécifiques, activités et réalisations marquantes

Rédigé, édité et produit par PostEurop

Rédaction et compilation des contributions : Cynthia Wee-Neumann

Révision et traduction : Elliot De Lievre

Contributeurs : Waqas Ahsen, Bjoern Arni, Lina Baniéné, André Feio, Jean-Paul Forceville, Elena Fernandez, Marko Grden, Hörður Jónsson, Maire Lodi, Meghan McGinley, Margaux Meidinger, João Melo, Nerea Pérez Arcos, Afroditi Riga, Alexander Rometsch, Antonino Scribellito, Michele Siconolfi, Xenia Thoma, Agnieszka Trzaskowska and Anita Žibrat

Crédits photo : Jan Krukov, Tim Moss

© PostEurop 2021

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

Informations et abonnement sur : www.posteurop.org/subscribe

ÉDITORIAL



**Chers Membres,
Chers Collègues,**

L'année 2021 commence à ressembler à 2020, PostEurop ne peut pas rester au point mort. Dans ces circonstances sans précédent, l'adaptabilité et la flexibilité du secteur sont essentielles. L'année 2020 a été une courbe d'apprentissage abrupte pour PostEurop et ses membres. Elle a comporté des défis dans tous les domaines, allant des questions réglementaires aux problèmes opérationnels, qui n'étaient pas nécessairement liés à la pandémie de COVID-19.

Dans ce numéro, nous avons demandé à nos contributeurs de réfléchir aux activités qu'ils ont réalisées tout au long de l'année 2020 et de mettre en évidence les domaines clés. Le plus important étant l'approche pragmatique adoptée par PostEurop pour s'adapter rapidement à la nouvelle situation liée à la pandémie et assurer une bonne transition pour l'Association. Nos activités ont pu se poursuivre d'une manière différente. Nous espérons aussi que vous apprécierez l'entretien spécial avec Jean-Paul Forceville, dans lequel nous lui avons posé des questions relatives aux moments les plus mémorables qu'il a vécus au cours des 10 dernières années en tant que Président. Sur le plan réglementaire de l'UE, beaucoup de choses se passent et se poursuivront en 2021. En ce qui concerne nos activités de RSE, 2020 a été une année très réussie. Les activités opérationnelles ont permis au secteur de continuer à assurer les livraisons aux communautés pendant que la plupart des citoyens étaient confinés chez eux. La croissance du commerce électronique et le besoin d'intégration des données ont joué un rôle important. Quant aux activités de marché, nous avons célébré une nouvelle étape importante concernant le nombre de votes reçus lors du concours de timbres en ligne EUROPA. La campagne européenne Keep Me Posted en faveur du choix des consommateurs a permis de découvrir de nouvelles informations sur les effets de la pandémie sur les plus vulnérables de la société. Les projets européens se sont poursuivis avec de précieux enseignements dans les domaines respectifs. En résumé, 2020 a indéniablement été une année très chargée pour PostEurop.

Pour l'avenir, les promesses de vaccination nous donnent l'espoir que des événements en présentiel pourraient, d'une certaine manière, faire leur retour d'ici la fin de cette année. Certains opérateurs postaux tels que Deutsche Post DHL et Poste Italiana contribuent déjà au transport des vaccins contre la COVID-19. Nous espérons pouvoir vous donner plus de nouvelles dans l'année à venir.

Bonne lecture!

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

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

ÉVÉNEMENTS

Prochains événements



SUIVEZ NOS DERNIERS
ÉVÉNEMENTS EN LIGNE :
> www.posteurop.org/calendar

19 MARS

**122^e réunion du Conseil d'administration
de PostEurop**

RÉUNION VIRTUELLE

22 MARS

Réunion du Comité directeur du CAO

RÉUNION VIRTUELLE

26 MARS

Forum Mobilité verte

RÉUNION VIRTUELLE

13 AVRIL

Plénière du CAU

RÉUNION VIRTUELLE

19-23 AVRIL

Conseil d'exploitation postale de l'UPU

BERNE, SUISSE

26-30 AVRIL

Conseil d'administration de l'UPU

BERNE, SUISSE

L'ASSOCIATION

Une approche flexible aide PostEurop à s'adapter

Le 1^{er} janvier 2020, le monde a commencé l'année avec une nouvelle énergie. Néanmoins, ce qui s'est passé ensuite était sans précédent. Face à une pandémie mondiale causée par la COVID-19, la distanciation sociale et les pratiques d'hygiène sont devenues une priorité, les voyages ont été complètement interrompus, de même que les réunions à PostEurop, mais heureusement cela ne va pas durer éternellement.

La task force coronavirus

Une task force stratégique consacrée au coronavirus a été formée en réponse à la demande d'une action concertée face à la pandémie. La task force, qui comprenait des membres du Conseil d'administration, a été constituée sous la direction de Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop. Au niveau opérationnel, le Groupe de crise «coronavirus» (GCC) dirigé par David Pilkington, membre du Conseil d'administration de PostEurop, s'est rapidement organisé. La task force stratégique et le groupe de crise ont assuré la continuité des opérations postales, recherché des solutions aux problèmes de ressources rencontrés par ses membres et assuré la communication efficace ainsi que la diffusion des meilleures pratiques. Un suivi quotidien a été assuré et des informations ont été rassemblées et publiées sur une page consacrée au coronavirus. Cela a permis aux membres de suivre de près une situation qui change rapidement.

Adaptation rapide du Siège

Il y avait une pression énorme sur l'équipe du Siège de PostEurop pour qu'elle s'adapte rapidement tout en continuant à assurer ses fonctions de soutien des membres. Tout d'abord, l'équipe a immédiatement adopté diverses mesures de santé et de sécurité dans les locaux du Siège. Des panneaux ont été placés pour rappeler au personnel et aux visiteurs de toujours porter leur masque, de se tenir à distance et de se laver régulièrement les mains. À un stade ultérieur, le personnel a été encouragé à travailler à domicile. Travailler au bureau se fait par l'intermédiaire d'un système de rotation, lorsque cela est permis.

Physique vs numérique

Pour garantir la continuité des activités de PostEurop avec le moins de perturbations possible, MS Teams a rapidement été installée pour assurer le soutien du nombre croissant de réunions virtuelles. Avant l'Assemblée plénière virtuelle qui s'est déroulée le 8 octobre 2020, PostEurop avait investi dans un nouvel équipement de visioconférence dans la salle de réunion, afin de soutenir davantage les futures réunions. En 2020, PostEurop a vu un nombre croissant de participants aux réunions virtuelles. Étant donné qu'il a été moins possible de voyager et que les réunions virtuelles étaient davantage accessibles, cela n'est pas surprenant. Par conséquent, des réunions avec des groupes plus importants et diversifiés ont pu être gérées. Les organisateurs disposent de tous les outils nécessaires.

Une première Assemblée plénière virtuelle

Après mûre réflexion avec An Post, le Conseil d'administration de PostEurop a décidé en juin d'organiser une Assemblée plénière virtuelle en 2020 et a reporté la Plénière en présentiel à Dublin (Irlande) à 2021. S'adaptant rapidement, les préparatifs ont été mis en place dans un délai court, conformément à l'Arrêté royal n° 4 (AR N° 4 - Moniteur belge - 9 avril 2020) relatif à l'organisation des assemblées générales annuelles ordinaires dans le cadre de la lutte contre la pandémie de COVID-19.



L'ASSOCIATION

Grâce à toute la préparation mise en place par l'équipe du Siège et le Comité de la Plénière dirigée par Olga Zhitnikova, la Plénière virtuelle a été une vraie réussite. PostEurop a accueilli plus de 140 participants ce jour-là. Parmi les faits marquants de la Plénière, mentionnons le discours d'ouverture de Jean-Paul Forceville, la confirmation d'Azerpost LLC en tant que nouveau membre à compter du 1er janvier 2021 et l'approbation de la voie à suivre pour la révision à mi-parcours de la stratégie de l'Association.



Discours révélateurs

Les membres ont également apprécié deux présentations réalisées par M. Petteri Naulapää, de Posti Group Oyj, et Mme Richa Sahay, du Forum économique mondial. M. Petteri a présenté au public le processus de transformation numérique de Posti, qui a permis à Posti d'avoir une position forte aujourd'hui sur le marché de la livraison des colis, de la logistique et de la livraison de courrier. L'attention portée à une meilleure expérience client grâce aux dernières technologies telles qu'une application mobile primée et un réseau de colis automatisé facilement accessible est fondamentale à la structure de Posti. Cela a complété le discours de Richa qui portait sur «La prochaine normalité du dernier kilomètre», en s'appuyant sur des recherches récentes effectuées par le Forum économique mondial. Fondamentalement, la durabilité deviendra de plus en plus importante pour les entreprises et la façon dont le courrier et les colis seront livrés intégrera l'évolution des comportements des clients, davantage de produits seront mis en ligne, de nouvelles technologies et de nouvelles façons d'assurer des livraisons plus écologiques pour l'avenir. La COVID-19 a accéléré ces tendances et le rôle des opérateurs postaux n'a jamais été aussi essentiel.

PostEurop a également permis aux participants de consulter les allocutions d'ouverture et les messages des candidats de l'UPU sur le microsite suivant: posteuropplenary.org. Une partie spécialement consacrée aux récompenses a suivi celle consacrée aux candidats présélectionnés et à l'annonce des prix de l'Innovation, des Coups de Cœur RSE et des timbres EUROPA.

Malgré la réussite de la Plénière virtuelle, les Membres attendent avec impatience une réunion en présentiel en 2021 dans l'espoir que la pandémie soit terminée.

PostEurop soutient la Journée verte de la poste

Dans l'esprit de la Semaine européenne de la mobilité 2020 sur le thème de la «Mobilité zéro émission pour tous» visant à atteindre les objectifs ambitieux d'un continent neutre en carbone d'ici 2050, PostEurop s'est associée à IPC pour promouvoir le rôle essentiel des opérateurs postaux dans la lutte contre le changement climatique lors de la Journée verte de la poste le 18 septembre 2020. C'était une occasion unique de mettre en évidence les mesures concrètes prises par ses membres pour protéger l'environnement et soutenir le pacte vert pour l'Europe.



PostEurop a fourni à IPC des études de cas convaincantes liées à l'environnement. Ces dernières sont issues de la brochure des bonnes pratiques RSE 2019. Des bannières, des vidéos et des infographies ont été partagées sur le site web de PostEurop ainsi que sur les

réseaux sociaux. La collaboration a abouti à une campagne réussie de la Journée verte de la poste avec une plus grande visibilité auprès des principales parties prenantes, des articles de presse à travers l'Europe et des magnifiques initiatives «vertes» des membres. PostEurop a hâte de collaborer à nouveau avec IPC en 2021.

Avec le recul, on constate qu'il y a beaucoup à apprendre de toutes les activités de PostEurop. La transition vers la numérisation s'accompagne de défis, mais rien que nous, le secteur postal, ne pouvons surmonter. Au contraire, PostEurop et toutes les personnes concernées ont montré que le secteur pouvait être flexible et s'adapter rapidement.

L'ASSOCIATION

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

Le 1^{er} janvier 2021 marque le 10^e anniversaire de votre nomination au poste de Président du Conseil d'administration de PostEurop. Nous en sommes éternellement reconnaissants. Cela équivaut à 40 réunions du Conseil d'administration, 10 Plénières de PostEurop et de nombreuses participations officielles.

Grâce à votre vaste expérience, nous souhaiterions profiter de cette occasion pour vous demander de nous formuler vos commentaires sur les points suivants:

PostEurop: Quels sont vos trois moments les plus mémorables à PostEurop?

1. Je pense à la réunion avec le commissaire Barnier et de nombreux PDG pour la célébration du 20^e anniversaire de PostEurop. Il a prononcé un excellent discours (exprimant sa confiance dans les postes pour développer leur trafic transfrontalier) malgré son emploi du temps chargé. Nous étions en train de parler alors qu'il s'en allait (nous sommes d'anciens étudiants de la même école de commerce), et soudainement il s'est arrêté et a demandé: «Voulez-vous prendre une photo de groupe?». Et il a gentiment pris le temps de le faire, ce qui en a fait un moment mémorable pour tous.
2. Toutes les réunions avec les commissaires ou vice-présidents de la Commission et les PDG de PostEurop ont également

été de grands moments. Malgré les préparatifs stressants, le résultat est toujours très gratifiant.

3. Et je n'oublierai pas une rencontre avec un directeur général de la DG TAXUD où j'ai dû y aller un peu... droit au but!!

PostEurop: Quels sont vos trois moments les plus drôles à PostEurop?

1. Je n'oublierai jamais le dîner de gala du 20^e anniversaire ! C'était un véritable moment de plaisir.
2. Toutes les Plénières, leurs dîners de gala et les excursions sont des moments uniques et amusants.
3. Les dîners des membres du Conseil d'administration, surtout la veille de nos réunions.

PostEurop: Selon vous, quelles sont les trois meilleures Plénières de PostEurop auxquelles vous étiez présent?

Impossible de choisir. Toutes les Plénières auxquelles j'ai assisté étaient spéciales. Nous recevons toujours un accueil fantastique de la part des organisateurs.

Mais je peux vous dire la Plénière que j'ai le moins aimée: celle de 2020! Même si le mode virtuel (à distance) a bien fonctionné, les contacts physiques et les échanges en tête-à-tête dont nous pouvons profiter lors des Plénières «régulières» m'ont sérieusement manqué.



THE ASSOCIATION



PostEurop: Quels sont les trois principaux défis que vous avez rencontrés à PostEurop?

1. Au début, il convenait de **rétablir la confiance et le consensus**.
2. Ensuite, il fallait **renforcer la visibilité** de l'organisation dans les arènes européenne et postale, ainsi qu'aux yeux de nos membres.
3. Et enfin, il fallait que **PostEurop s'adapte** au nouveau paysage postal et faire en sorte que tous nos membres (petits et grands) puissent bénéficier de leur adhésion.

PostEurop: Quelles sont vos trois meilleures réalisations à PostEurop?

1. Quand je vois le niveau d'approbation des recommandations du Conseil d'administration par la Plénière, ou le nombre de positions communes adoptées par consensus, même sur des sujets difficiles, je me dis que nous sommes parvenus à retrouver de la sérénité et **une vision partagée de notre avenir**.
2. Notre **visibilité et notre crédibilité se sont considérablement accrues** au profit de nos membres, un exemple pourrait être le débat sur les colis transfrontaliers.
3. Nous avons également développé, même au sein d'un secteur postal plus concurrentiel, des points de référence et des transferts de savoir-faire entre nos membres, l'objectif étant d'améliorer notre qualité de service au profit de nos clients.

Sur un autre sujet, nous comprenons que vous êtes candidat à la présidence du Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU au prochain cycle. Sur la base de votre expérience à PostEurop et de votre participation au CEP et à l'UPU, voici quelques questions sur votre candidature.

PostEurop: Quels sont les trois éléments positifs que vous aimeriez apporter de PostEurop à la présidence du CEP?

1. Premièrement, la nature de l'UPU et du CEP qui sont dirigés par leurs membres. Tous les membres doivent pouvoir s'exprimer et contribuer aux décisions. C'est ce que nous essayons d'accomplir à PostEurop.
2. L'orientation vers le consensus.
3. Un processus décisionnel de groupe clair et transparent.

PostEurop: Quels sont les trois changements principaux que vous allez apporter pour améliorer le CEP?

Je vais suivre les pas de l'excellente présidence de M. Metoki.

1. Nous allons devoir tirer toutes les conséquences du passage à 48 membres. En outre, si un pays ne participe pas assidûment aux travaux, il incombe au Président d'essayer d'y remédier.
2. Je renforcerai le dialogue avec le Conseil d'administration et le Comité consultatif et participerai au processus d'ouverture de l'UPU.
3. Je renforcerai également le dialogue avec les Unions restreintes. Ce sera facile pour moi car j'ai eu le plaisir de collaborer avec chacune d'entre elles au cours des 16 dernières années!





AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Une année de défis réglementaires pour le secteur postal

L'année 2020 est devenue une année de défis, alors que la pandémie mondiale de COVID-19 a fait irruption dans nos vies. Du point de vue du secteur postal, la pandémie de COVID-19 a amené la population à considérer les services postaux comme essentiels. Ainsi, les opérateurs ont pu s'adapter rapidement et poursuivre leurs activités, pour assurer les livraisons de lettres et de colis à des millions de personnes confinées à la maison. Parallèlement, les opérations postales ont dû faire face à des difficultés sans précédent en raison des restrictions liées aux transports internationaux, des augmentations de volume inattendues dans certains pays et une certaine adaptation de la chaîne de valeur a été réalisée pour répondre à des besoins sociaux urgents.

La pandémie de COVID-19 a évidemment eu une incidence sur les opérations postales, ainsi que sur l'évolution de la réglementation au niveau de l'Union européenne. Dans un contexte aussi compliqué, une coopération renforcée au sein du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) de PostEurop a joué un rôle essentiel en permettant aux membres de se coordonner à travers ses groupes de travail. Les experts en réglementation ont activement examiné les modifications réglementaires à venir en tenant compte des priorités de la Commission européenne, également touchée par la pandémie.

Évaluation du cadre réglementaire des services postaux

Plusieurs problèmes de réglementation ont figuré en bonne place au programme 2020 de PostEurop. L'une des principales questions réglementaires sur laquelle il a fallu se pencher en 2020 est l'«Évaluation de la directive 97/67/CE sur les services postaux». Dans le cadre de sa priorité «Une Europe adaptée à l'ère numérique», la Commission européenne évalue si la directive est toujours adaptée à l'objectif poursuivi et applicable à long terme.

À cette fin, la Commission a lancé une consultation publique ouverte aux contributions jusqu'au 9 novembre 2020. PostEurop a fourni des commentaires, à la suite de la

coordination de plusieurs groupes de travail au sein du CAE, ainsi que des contributions précieuses de la Transversale Sécurité et Procédures douanières (TSPD) et du Cercle Activités de RSE. Grâce à leur contribution, les membres de PostEurop ont eu la possibilité de s'exprimer sur le cadre réglementaire postal, d'autant plus que la crise de la COVID-19 a accéléré la diminution des volumes de courrier et la croissance des volumes de colis/petits paquets issus du commerce électronique. Compte tenu de ces tendances, PostEurop appelle à une directive garantissant la flexibilité et permettant la fourniture de l'obligation de service universel (OSU) de manière durable et efficace.

“Avec la publication des résultats de l'évaluation de la directive postale et du rapport de mise en œuvre du règlement sur les services de livraison de colis, 2021 devrait être une année cruciale pour les opérateurs postaux, une coopération étroite restera donc essentielle.”

— **Elena Fernandez, Présidente du CAE**

Outre cette contribution, PostEurop s'engage à renforcer la visibilité de sa position. Par conséquent, une réunion avec la DG GROW de la Commission européenne a eu lieu récemment. Au cours de cette dernière, les membres ont pu échanger des points de vue avec la Commission sur l'évaluation et d'autres sujets pertinents, tels que le rapport de mise en œuvre relatif au règlement sur les services de livraison transfrontière de colis, consultation jusqu'au 1er octobre 2020, à laquelle PostEurop a également apporté sa contribution.

Modifications introduites dans la législation douanière et TVA

L'année à venir présentera également des défis importants en matière de TVA et de législation douanière, car de nouvelles réglementations européennes entreront en vigueur en 2021, à savoir la mise en œuvre du système de contrôle des importations 2 (ICS2), du guichet unique pour les importations (IOSS) et de la directive TVA et ses dispositions sur les envois de faible valeur.

PostEurop est pleinement consciente de l'importance clé de ce règlement pour les opérations de ses membres et, par conséquent, a renforcé sa participation dans les discussions sur ces sujets. Des discussions ont eu lieu à la fois en interne et en externe, avec de nombreuses réunions transversales et groupes de travail ad hoc, et ont impliqué des parties prenantes clés telles que la Commission européenne, l'International Post Corporation (IPC) et l'UPU.

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

À ce stade, PostEurop a très activement contribué à l'analyse de l'impact de ces réglementations sur les opérateurs postaux à travers plusieurs déclarations et continuera à travailler afin d'assurer l'application la plus appropriée et la plus efficace du nouveau cadre en matière de TVA et de procédures douanières. Les résultats de ces efforts permettront une meilleure compréhension des nouvelles exigences, ainsi qu'une meilleure préparation de leur mise en œuvre opérationnelle.

Toutes les modifications réglementaires susmentionnées s'ajoutent au fait qu'à compter du 31 décembre, la période de transition du Brexit prend fin et le Royaume-Uni quittera formellement l'Union européenne. Cela créera un scénario plus complexe pour les échanges transfrontaliers, qui nécessitera certainement une coopération renforcée pour garantir la cohésion dans toute l'Europe.

Sans aucun doute, l'année 2021 apportera des changements significatifs à la TVA et aux procédures douanières, mais PostEurop est disposée à favoriser la collaboration entre ses membres. Continuons à travailler ensemble!

Transformation verte et numérique: principales questions réglementaires pour les années à venir

Malgré les nouvelles priorités découlant de la pandémie au programme de l'UE, les initiatives liées au «Pacte vert pour l'Europe» et à la réalisation d'une «Europe adaptée à l'ère du numérique» ont non seulement été retardées, mais sont devenues plus pertinentes dans le contexte d'un besoin de solutions numériques pour surmonter les restrictions imposées aux citoyens à cause de la pandémie de COVID-19. Ces politiques sont d'un grand intérêt pour PostEurop et, par conséquent, l'Association suit les évolutions dans ces domaines à travers son CAE et ses groupes de travail dédiés.

Au niveau de l'UE, plusieurs initiatives concernant le marché unique numérique ont été présentées. En septembre, PostEurop a contribué à la consultation publique relative à la législation sur les services numériques, l'une des principales initiatives législatives de la Commission européenne en 2020. Cette initiative vise à promouvoir la concurrence et les meilleures pratiques sur les marchés numériques, en particulier pour les plus grandes plateformes et places de marché.

De plus, les flux de courrier transfrontière, compte tenu notamment de l'évolution rapide du commerce électronique, impliquent des transferts de données entre opérateurs postaux. Bien entendu, le règlement européen sur la protection des données s'applique aux échanges de données personnelles et, par conséquent, PostEurop suit de près l'évolution en matière de protection des données et de confidentialité afin de garantir l'adaptation à tout changement et le respect des dispositions en matière de protection des données.

Enfin et surtout, le pacte vert pour l'Europe et ses initiatives sont de la plus haute importance pour l'UE: de nombreuses pressions réglementaires sont exercées sur les questions de développement durable et les objectifs de réduction des émissions sont à chaque fois plus ambitieux. Les opérateurs postaux sont des acteurs clés de la transition environnementale et il est essentiel qu'ils se fixent également des objectifs ambitieux en matière de réduction des émissions et conformes aux objectifs de la Commission.

PostEurop est pleinement consciente de l'importance de plus en plus grande des politiques de durabilité environnementale. Par conséquent, elle renforce sa participation aux initiatives de durabilité, par exemple, avec son Forum Mobilité verte qui s'est tenu en octobre dernier ou via des réunions de coordination avec IPC. Au niveau interne, PostEurop suit de près les principales évolutions environnementales au sein du Cercle RSE et du Comité Affaires de l'Union européenne. À propos de ce dernier, lors de la plénière du CAE en novembre, un expert en durabilité a été invité à donner un aperçu des domaines politiques les plus pertinents du pacte vert pour l'Europe pour les opérateurs postaux, tels que la mobilité durable et intelligente, les déchets d'emballage et l'économie circulaire.

“Les opérateurs postaux ont un grand potentiel pour récolter les fruits de la transformation verte et PostEurop continuera à travailler avec ses membres sur son engagement à contribuer davantage au développement durable à travers l'Europe.”

– **Elena Fernandez, Présidente du CAE**



Pour en savoir plus sur les activités du CAE et de ses groupes de travail, veuillez contacter **Jana Vlachova**
- E: jana.vlachova@posteurop.org

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

L'ensemble du système sera-t-il prêt ?

Notes explicatives de la Commission européenne relatives à la directive TVA sur le commerce électronique

Le 30 septembre 2020, la Commission européenne a publié la version finale des notes explicatives relatives à la directive TVA 2017/2455 sur le commerce électronique, qui entrera en vigueur le 1er juillet 2021 après le report de six mois décidé par le Conseil en juillet dernier compte tenu des difficultés rencontrées par tous les acteurs impliqués dans le secteur du commerce électronique pour faire face aux nouvelles exigences en raison de la situation liée à la COVID-19.

Compte tenu de la situation liée à la pandémie de COVID-19 et le manque de préparation de l'ensemble du système, les groupes de travail TVA et Procédures douanières de PostEurop ont travaillé en étroite collaboration afin d'obtenir un report de la date limite initiale (1er janvier 2021) de l'entrée en vigueur des nouvelles règles relatives à la directive TVA sur le commerce électronique.

En outre, les groupes de travail TVA et Procédures douanières ont soutenu l'appel de PostEurop pour le report de la levée du seuil des envois de faible valeur (publié en février) ainsi que la lettre officielle envoyée à la DG TAXUD en mars demandant un report de l'entrée en vigueur des nouvelles règles relatives à la TVA sur le commerce électronique.

Pour en revenir au contenu des notes explicatives publiées en septembre dernier, certaines des questions critiques soulignées par toutes les parties prenantes agissant dans le secteur du commerce électronique lors des réunions précédentes avec la DG TAXUD ont été résolues, tandis que d'autres restent en suspens et d'autres problèmes sont apparus dans la version finale du document. Pour les opérateurs postaux, les principales questions critiques suivantes restent en suspens:

Adoption du nouveau système de guichet unique pour les importations (IOSS) par interfaces électroniques dans une large mesure

Le nouveau système IOSS de déclaration et de paiement de la TVA pour l'importation de biens de faible valeur (jusqu'à une valeur intrinsèque de 150 euros) n'est pas obligatoire, les fournisseurs/places de marché ne sont donc pas obligés d'opter pour ce système. Bien entendu, du point de vue des opérateurs postaux, l'adoption du nouveau système par les fournisseurs/places de marché - ou, dans le cas contraire, rendre le système IOSS obligatoire - serait dans une large mesure la meilleure solution. Compte tenu du manque de sécurité réglementaire qui pourrait dissuader les fournisseurs/places de marché d'opter pour le nouveau système et du peu de temps qu'il reste pour rendre le système IOSS obligatoire avant la date limite du 1er juillet 2021, l'ensemble du système

(et les opérateurs postaux en particulier) pourrait subir les effets négatifs de cette situation en termes d'effort opérationnel accru et de ses coûts associés, de délais de livraison plus longs et d'une moins bonne qualité de service pour les clients.

Absence de période de transition avant l'application intégrale des nouvelles règles

Dans la version finale des notes explicatives, il a été précisé que les biens achetés avant le 1er juillet 2021 qui arrivent dans l'UE après cette date seront soumis à la TVA à l'importation, avec un énorme effort opérationnel du point de vue des opérateurs postaux. Les règles de l'UE sur la période de transition sont différentes de celles introduites pour les biens vendus, par exemple, au Royaume-Uni à partir du 1er janvier 2021: au Royaume-Uni, les nouvelles règles s'appliquent aux transactions dont la TVA est exigible à partir du 1er janvier 2021, donc les marchandises vendues avant cette date (mais importées après) seront soumises aux anciennes règles.

Phénomène de double imposition

Les précisions apportées par la Commission dans les notes explicatives accompagnées d'exemples pratiques ont confirmé qu'un phénomène de double imposition était possible dans le cas du nouveau système IOSS. Il a notamment été précisé qu'en cas de commandes multiples (chacune d'entre elles inférieure au seuil de 150 euros) emballées et expédiées en un seul envoi dont la valeur est supérieure au seuil de 150 euros, l'IOSS pourrait être utilisé au moment de l'achat (puisque chaque commande est inférieure à 150 euros), mais dans tous les cas, la TVA sera appliquée à l'importation, étant donné que la valeur de l'envoi dépasse le seuil de 150 euros. Dans le même temps, la Commission a précisé - et il s'agissait d'une précision de «dernière minute» - que le système IOSS ne peut pas être utilisé lorsque l'envoi comprend à la fois des produits soumis à accise et non soumis à accise, même lorsque la valeur totale ne dépasse pas 150 euros.

Comme clairement indiqué, quelques questions critiques subsistent après la publication de la version finale des notes explicatives, alors que le temps presse et qu'on se rapproche de la date limite fixée au 1er juillet 2021: le défi des prochains mois pour tous les acteurs du secteur du commerce électronique sera d'adapter leurs systèmes et processus opérationnels aux nouvelles règles établies dans la directive TVA sur le commerce électronique.

Pour en savoir plus sur les activités du groupe de travail TVA, veuillez contacter **Carlo Save**
- E: sauvec@posteitaliane.it

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Cliquez. Achetez. Recevez. Deliver4Europe fête ses 5 ans !

C'est à la fin de l'année 2015 que l'idée d'une campagne de communication ciblée de PostEurop sur la livraison transfrontière de colis a été révélée. Avec l'annonce d'un projet de règlement sur les services de livraison transfrontière de colis par la Commission européenne, la nécessité de mettre en valeur la volonté d'innovation des postes, de démontrer les grandes performances des entreprises postales et leur profonde expertise en matière de commerce électronique et de livraison de colis est devenue évidente.

Au cœur et au centre de Deliver4Europe - comme la campagne a été baptisée non sans confiance et fierté - on retrouve depuis le début le site web et la chaîne Twitter portant le même nom. Ils ont été mis en ligne en avril 2016.

Depuis lors, Deliver4Europe est devenue un élément indispensable de la communication de PostEurop sur toutes les questions liées à la livraison nationale et transfrontière de colis et au commerce électronique. Elle a contribué de manière efficace et constructive aux débats politiques qui ont pris fin avec l'adoption du règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis. Le règlement est entré en vigueur à la mi-2018 et est, comme établi dans son texte, en cours de révision. Une consultation ciblée a été menée de juillet à octobre 2020. Au cours du premier semestre 2021, la Commission devrait publier un rapport d'évaluation sur le règlement en même temps que le rapport d'évaluation de la directive sur les services postaux. Le débat politique sur la livraison des colis et le commerce électronique se poursuit et Deliver4Europe fera sa part pour partager les points de vue, l'expertise et les connaissances des postes sur les questions évoquées. Mais pour la plupart des 500 abonnés sur Twitter,

des visiteurs du site web de la campagne et tous ceux qui interagissent avec Deliver4Europe sur LinkedIn et Facebook, c'est aussi une précieuse source d'informations. Qu'il s'agisse des dernières évolutions sur les marchés européens des colis, des innovations liées au commerce électronique des membres de PostEurop ou des tendances de consommation à travers l'UE - c'est auprès de Deliver4Europe qu'il faut se renseigner.

Mais Deliver4Europe a aussi un aspect divertissant. Traditionnellement, au quatrième trimestre de l'année, parallèlement à la période la plus chargée pour le secteur du commerce électronique, le panneau d'affichage annuel du secteur présente des chiffres intéressants et parfois amusants de tous les pays de l'UE. Il est publié sur tous les réseaux sociaux et sur son site web. Cette année, comment pourrait-il en être autrement, la pandémie laisse aussi des traces. Et il en va de même pour les trois témoignages vidéo de deux minutes qui mettent en avant la mobilité électrique, le soutien apporté par les postes aux petits commerçants locaux et le point de vue d'un livreur de colis urbain sur cette année 2020 qui a été plus qu'inhabituelle. Si vous ne les avez pas encore regardés, jetez-y un œil et inspirez-vous-en !

 www.deliver4europe.eu

 <https://twitter.com/Deliver4Europe>

Pour en savoir plus sur la campagne de Deliver4Europe, veuillez contacter **Alexander Rometsch** - E: a.rometsch@dphl.com et **Cynthia Wee** - E: cynthia.wee@posteurop.org



OPÉRATIONS

Initiative «verte» du CAO Vol 8

Cette année, le printemps est arrivé d'une façon différente. Au lieu de profiter d'un nouveau départ, il a amené la COVID-19 et tout a basculé...

Les activités méticuleusement planifiées par le Cercle Activités opérationnelles (CAO) et ses groupes de travail sont devenues des événements virtuels. En avril et en mai, le Comité et les groupes de travail pouvaient ressentir un certain enthousiasme lors des réunions en ligne, mais en novembre, cela était beaucoup moins le cas...

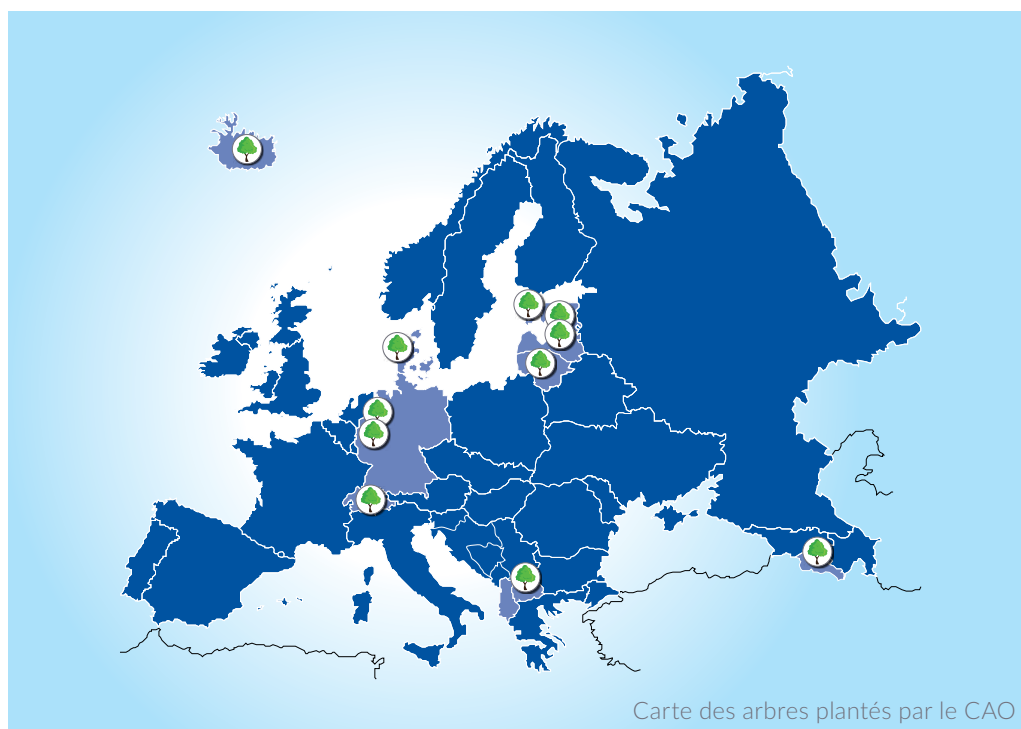
Néanmoins, il y a quand même un événement qui a conservé sa forme traditionnelle: c'est l'Initiative «verte» du CAO Vol 8.

Depuis le printemps 2014, chaque année, des membres de l'équipe du CAO ont planté des arbres dans différents pays avec l'opérateur postal hôte et les différents participants aux réunions des groupes de travail. En 2020, le plan était de planter les arbres du CAO à Dublin lors du Forum Mobilité verte. Bien qu'il ait été impossible à réaliser, l'équipe n'a pas annulé ce plan. Au lieu de cela, les arbres ont été plantés par des membres du Comité directeur du CAO dans leurs pays d'origine respectifs. Ainsi, pour l'Initiative «verte» du CAO Vol 8 les arbres suivants ont finalement été plantés: un pin en Islande, trois pommiers à Saaremaa (Estonie), du bois parfait à Lejre (Sealand, Danemark), une épinette blanche (*picea glauca*) à Düsseldorf (Allemagne), un sapin de Noël à Vilnius (Lituanie), un andromède du Japon à Bonn (Allemagne), un érable à Sinzig (Allemagne), et un pommier à Stettlen (Suisse). Cette fois, les activités de plantation ont été réalisées avec les familles et les amis et ils ont tous apprécié!

De haut en bas et de gauche à droite: Björn Arni, André Jaentgas, Lina Banién et son fils, Bruno Sattler, Jørgen Sondrup, Maire Lodi, Hörður Jónsson, Felix Blaiçh et sa fille.



OPÉRATIONS



Carte des arbres plantés par le CAO

Pour en savoir plus sur les initiatives du CAO, veuillez contacter **Maire Lodi** – E: maire.lodi@posteurop.org

Priorité opérationnelle mise sur les données électroniques préalables

En septembre 2020, le nouveau groupe de travail Données opérationnelles a été mis en place par le Cercle Activités opérationnelles (CAO) reconnaissant la pertinence accrue des données électroniques préalables (EAD) dans les services postaux transfrontaliers et notamment l'obligation d'échanger des données douanières électroniques à partir de 2021. Ce groupe de travail traitera de la collecte et de la transmission des données opérationnelles, des sujets de qualité ainsi que des principales questions de conformité en relation avec les exigences universelles obligatoires.

La première activité de ce groupe a été une réunion virtuelle conjointe avec les groupes de travail Qualité de service/ Opérations qui a eu lieu les 12 au 13 novembre 2020. Le programme de la journée était entièrement consacré aux sujets liés aux données opérationnelles. Les participants ont également reçu des mises à jour sur les évolutions concernant l'EAD, les normes de l'UPU concernant l'échange de données informatisées (EDI) et les exigences juridiques de l'UE qui devront être largement mises en œuvre à partir de 2021.

Différents opérateurs ont partagé leurs meilleures pratiques dans les domaines de la saisie, de l'échange et de l'utilisation des données à des fins opérationnelles.

En 2021, le groupe de travail continuera à travailler dans le même sens. Les sujets liés aux données opérationnelles seront encore plus pertinents qu'auparavant. Des discussions ont déjà commencé avec l'UPU, le CTP et IPC afin de fournir aux opérateurs désignés des outils utiles pour mesurer leurs niveaux de performance en termes d'échange de données électroniques et les aider à identifier les principaux problèmes de conformité. Le groupe continuera à soutenir les opérateurs désignés en leur fournissant des informations pertinentes et encouragera le partage des meilleures pratiques dans ce domaine entre les membres de PostEurop.

Pour en savoir plus sur le groupe de travail Données opérationnelles, veuillez contacter **Jørgen Sondrup** – E: joergen.sondrup@postnord.com

OPÉRATIONS

Une année spéciale pour le Forum Rémunération

L'année 2020 a été très spéciale. Malheureusement, il n'a pas été possible de se réunir physiquement. C'est avec grand regret que le groupe de travail a dû annuler l'invitation de Haypost qui devait organiser la réunion à Erevan (Arménie) au printemps 2020. Cependant, le groupe de travail a, au moins, pu se réunir virtuellement. La réunion et les dispositifs techniques ont été très bien organisés par le Siège de PostEurop.

“J'ai été ravi de la discipline dont ont fait preuve les plus de 100 participants qui se sont assis, ont coupé leur microphone et ont éteint leur caméra sans parler pour poser leurs questions dans la session de conversation.”

– Björn Arni, Président du Forum Rémunération

Même si nous avons découvert que les réunions virtuelles étaient possibles, le dialogue et les débats lors des réunions physiques ordinaires manquent aux membres du groupe de travail.

Les membres de PostEurop ont été bien préparés en ce qui concerne les propositions de rémunération pour le 27e Congrès ordinaire de l'UPU. Les experts du Bureau international (BI) de l'UPU ont expliqué en détail les propositions et les décisions du Congrès extraordinaire de Genève en 2019. La formation sur les «Règles commerciales et



outil de calcul des taux autodéclarés» du 5 mai 2020 était très opportune et a aidé les membres à faire leurs calculs. Les membres ont été informés des taux en vigueur au 1er juillet 2020 pour les pays appliquant le système accéléré (États-Unis). Et les membres ont aussi été informés de la manière de soumettre leurs taux autodéclarés pour 2021 au Bureau international de l'UPU (date limite au 1er juin 2020).

Enfin, le 27e Congrès ordinaire de l'UPU a dû être reporté. Au cours de la nouvelle année, le Forum Rémunération se concentrera donc à nouveau sur la préparation du Congrès, entre autres. Nous espérons également qu'en 2021, il sera possible de se voir lors d'une réunion à Erevan.

Enfin, 2020 a été l'année pour dire au revoir à deux personnes, qui se sont beaucoup investies dans le Forum Rémunération de PostEurop. Andres Argente de Correos (Espagne) et Jürgen Lohmeyer de Deutsche Post DHL (Allemagne) qui ont commencé leur retraite bien méritée.

“En tant que Président du Forum Rémunération de PostEurop, j'ai eu l'immense privilège de compter sur leurs connaissances et leur soutien. Andres et Jürgen, merci beaucoup et je vous souhaite le meilleur pour l'avenir.”

– Björn Arni, Président du Forum Rémunération



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

OPÉRATIONS

Activités postales avec ou sans la COVID

Ce que nous avons appris grâce à la COVID, c'est que notre réseau postal national et international est solide. Il est essentiel que cela reste ainsi dans un avenir proche et le meilleur moyen d'y parvenir est d'établir des relations solides entre les entreprises postales et de partager les meilleures pratiques. Dans le cadre du Forum Réseau des bureaux de poste, nous avons organisé une réunion virtuelle sur MS Teams le 23 septembre. Au cours de cette dernière, les participants ont partagé des informations telles que les nouveaux produits et services disponibles dans les bureaux de poste du Groupe La Poste, des campagnes de marketing et des partenariats commerciaux réussis de la Poste Suisse, ainsi que des présentations réalisées par l'Islande, l'Autriche et PostEurop. 18 entreprises postales ont participé à notre toute première réunion virtuelle. Hörður Jónsson de Pósturinn, en tant que Président, Markus Wimmer de Österreichische Post et Barry Husman de PostNL, en tant que Vice-présidents, travailleront ensemble pour suivre les traces de Bruno Sattler de Deutsche Post, qui avait dirigé le Forum Réseau des bureaux de poste pendant de nombreuses années.



Rien ne remplace la rencontre en face à face avec des collègues, mais c'était tout simplement impossible en 2020 à cause de la pandémie de COVID-19. Lorsque cette année sera derrière nous, les membres pourront, dans un avenir proche, espérer profiter au maximum des possibilités de réseautage. Ce qui fonctionne bien dans un pays fonctionnera probablement bien dans d'autres pays.

En Islande, Posturinn a beaucoup appris de la COVID. Premièrement, les membres ont acquis une expérience précieuse sur la manière d'aborder les fluctuations extrêmes des volumes. Comment ralentir les activités lorsque les volumes sont faibles et comment les intensifier lorsque les volumes sont élevés. Au dernier trimestre de l'année 2020, Posturinn a connu une augmentation de 125% des colis nationaux par rapport à 2019. Le volume international a



augmenté au dernier trimestre. Cependant, en 2020, il y aura une baisse de -35% par rapport à l'année 2019. Inutile de dire que les volumes de courrier poursuivent leur tendance à la baisse: plus que -20% entre 2019 et 2020.

“Je pense que le défi le plus important aujourd'hui est de savoir comment les postes peuvent stimuler l'accélération du réseau postal international après des mois de ralentissement. Si les entreprises postales ne réagissent pas rapidement à la situation, d'autres entreprises de livraison prendront le relais.”

— Hörður Jónsson, Président du Forum Réseau des bureaux de poste

La COVID a amené les opérateurs postaux à réfléchir à beaucoup de choses, et ce, plus rapidement qu'auparavant. La livraison sans contact, la transformation numérique où les clients peuvent presque tout faire en utilisant une application mobile, tant le préenregistrement que le prépaiement, existe déjà ou presque. Augmentation du libre-service avec les distributeurs de colis. Augmentation du nombre de points colis où tout est très convivial et simple. Cela permet aux petites entreprises Internet de nous joindre plus facilement. Des solutions de file d'attente où le client peut prendre place dans la file d'attente grâce à son téléphone. La COVID a également sensibilisé les membres à leur flexibilité, car en une fraction de seconde, ils ont dû changer toutes leurs méthodes de travail en raison des restrictions en vigueur.

“Il n'y a pas eu un seul jour cette année où les activités postales en Islande ont cessé de fonctionner malgré tout cela, malgré les turbulences provoquées par la pandémie. Les personnes et les processus qui fonctionnent bien sont la raison d'être des activités postales. Jusqu'à présent, nous nous sommes bien débrouillés, et ce, grâce à tous mes collègues de la poste islandaise.”

— Hörður Jónsson, Président du Forum Réseau des bureaux de poste

Pour en savoir plus sur le Forum Réseau des bureaux de poste, veuillez contacter Hörður Jónsson
- E: hordurj@postur.is

OPÉRATIONS

Plus d'innovation en 2020

On se souviendra toujours de l'année 2020 comme étant l'année de la pandémie. Elle a marqué de manière irréversible le déclin du courrier physique et a mis en avant le commerce électronique, principal élément de l'activité postale. La COVID-19 a fini par être la plus grande impulsion dont les opérateurs postaux avaient besoin pour démontrer l'importance de leur activité en général, et des livraisons issues du commerce électronique en particulier. Cela a permis au public d'accepter plus rapidement le fait qu'effectuer des achats en ligne n'est pas compliqué. C'est simple et cela peut être amusant. Bien entendu, la COVID-19 a également mis en évidence les aspects qui nécessitaient davantage d'ajustements. Après tout, si les postes veulent se lancer dans le commerce électronique, elles doivent réaliser de nombreux ajustements au niveau opérationnel afin de répondre à la forte demande.

En outre, la nécessité de diminuer les contacts sociaux, de tirer parti du télétravail et de l'émergence de l'interaction virtuelle est la nouvelle norme. Cela sera encore le cas même lorsque cette crise liée à la pandémie sera terminée.

Dans le cadre des activités du groupe de travail, le Forum Innovation (FI) s'est déroulé, pour des raisons évidentes, dans le cyberspace. Le FI, une initiative lancée en 2000, a été l'occasion de partager avec la communauté de PostEurop les meilleurs exemples et pratiques parmi les opérateurs postaux. Si l'inconvénient de ce FI virtuel était le fait qu'il était impossible de rassembler les délégués, l'avantage était qu'il a permis à de nombreuses personnes supplémentaires d'y participer. Ces personnes, dans d'autres circonstances, ne se seraient pas rendues sur le lieu de l'événement.

Il est très probable qu'à l'avenir, lorsqu'il sera à nouveau possible d'accueillir des participants aux événements, on organisera des FI «hybrides» (avec des participants virtuels et «in situ»).

Le FI 2020 a accueilli un certain nombre de conférenciers influents: Brody Buhler (Accenture) a donné un aperçu de l'impact de la COVID-19 et de la manière dont la pandémie a accéléré les grandes transformations déjà en cours au sein des postes; Clemens Beckmann (Greenplan) a présenté Greenplan, une solution de logiciel service pour la planification intelligente des tournées; Blandine Alglave (La Poste) a décrit Le Point Multiservices: un service de proximité pour îlots urbains alliant présence humaine et permanence numérique; Mike Zayonc (Plug and Play) a présenté cet accélérateur de startup (PayPal, DropBox, SoundHound ont terminé ce programme) et Deepashri Varadharajan (CBInsights) a décrit comment cette

plateforme de veille technologique analyse des millions de points de données sur le capital-risque, les startups, les brevets, les partenariats et les nouvelles mentions pour aider à trouver de nouvelles opportunités. Lors de la deuxième partie du FI, plusieurs startups ont partagé avec le public des solutions remarquables ayant une incidence forte sur les activités postales:

- Dasha.AI a développé une solution de service de messagerie pour confirmer les options de créneau;
- Yandex, développe des véhicules autonomes, des voitures et des rovers, qui changent le paysage du transport et de la logistique des villes;
- Meight, en utilisant les données de millions de trajets, anticipe ce que les conducteurs feront dans la prochaine fraction de seconde, créant des solutions pour aider les conducteurs à dépenser moins et à utiliser moins;
- Zipline est une entreprise qui conçoit, fabrique et exploite des drones autonomes;
- LivingPackets a développé un emballage intelligent et réutilisable qui élimine les déchets d'emballage et offre des transactions sécurisées ainsi qu'un meilleur niveau de confort et une plus grande facilité d'utilisation;
- Solvesall développe des solutions basées sur l'IA qui fait intervenir la connectivité, la gestion de la flotte et l'IoT dans la flotte de véhicules existante comme les camions de livraison, les motos et les vélos.



En 2020, la quatrième édition du Prix de l'Innovation de PostEurop a eu lieu et a annoncé deux lauréats ex aequo: Deutsche Post DHL Group (solution: Greenplan - un algorithme de routage intelligent) et Le Groupe La Poste (solution: Le Point MultiServices).

Pour en savoir plus sur les activités du Forum Innovation, veuillez contacter **João Melo** – E: joao.m.melo@ctt.pt

OPÉRATIONS

Le Greenplan de Deutsche Post DHL Group - un élément important pour une logistique plus verte



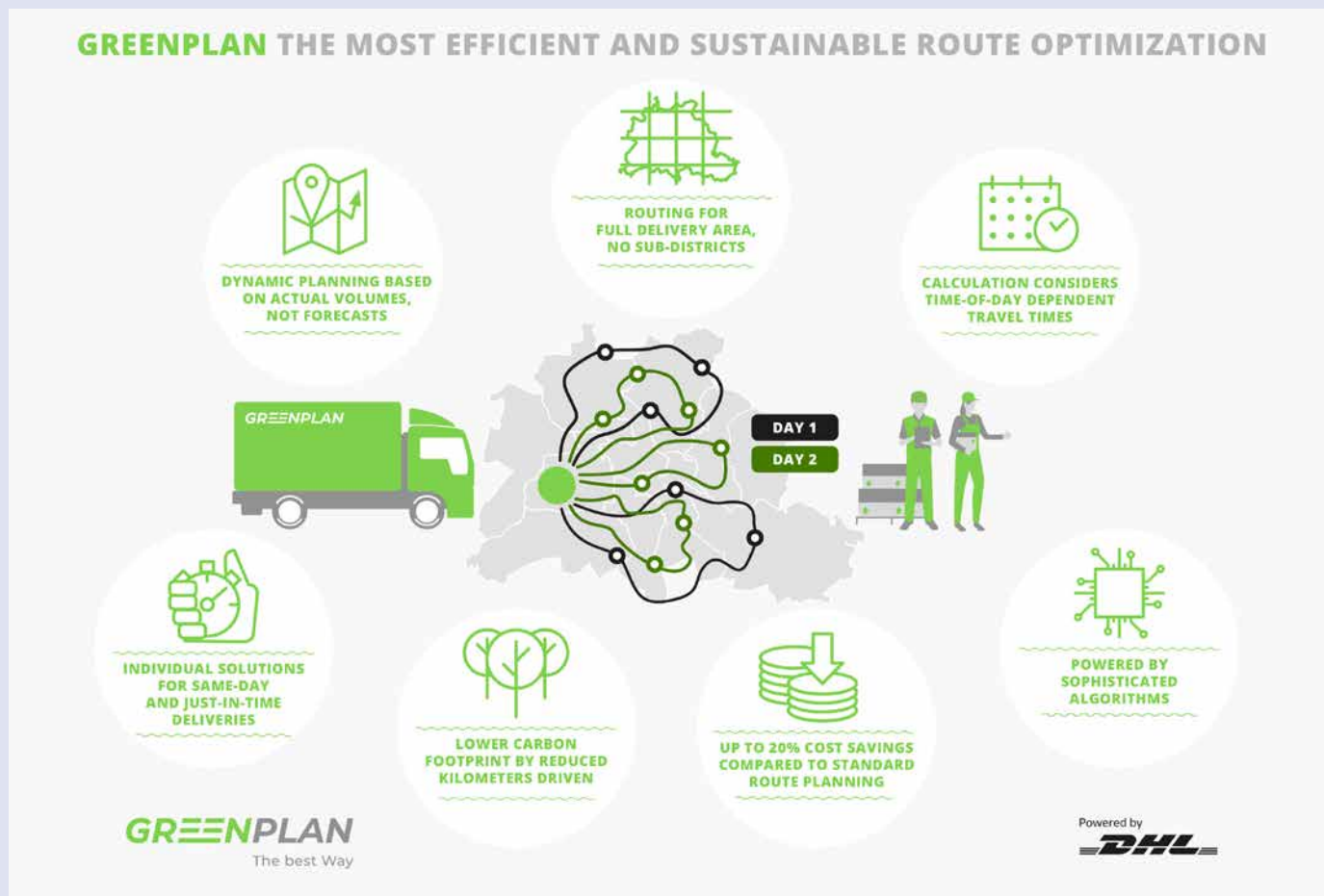
L'année 2020 a indéniablement été difficile: les besoins des clients sont en constante évolution et les prestataires de services logistiques sont donc tenus de proposer de nouvelles solutions. Alors que le marché toujours grandissant du commerce électronique stimule la demande de livraisons le jour même, la logistique contractuelle se concentre de plus en plus sur le traitement juste-à-temps. Ce sont deux exemples parmi tant d'autres qui mettent en évidence les défis du secteur.

Greenplan, filiale détenue à 100% par Deutsche Post DHL Group, a développé une solution innovante de planification des tournées pour réagir à l'évolution des besoins des clients. Greenplan propose un algorithme unique pour accomplir la tâche très complexe de déplacer des marchandises et des personnes de manière efficace et durable. La solution logicielle en tant que service optimise les tournées pour les livraisons dans le domaine de la logistique et les services sur le terrain tels que l'entretien des biens immobiliers. En raison de ses diverses caractéristiques, Greenplan garantit des processus de

planification efficaces qui se traduisent par une meilleure utilisation de la flotte, une productivité accrue, moins de kilomètres parcourus et une logistique plus verte. Une approche de planification holistique et dynamique sans géoclôtures exploite tout le potentiel du routage intelligent dans une zone de livraison bien délimitée. De plus, le logiciel de planification prend en compte des structures mixtes de collecte et de livraison et garantit le respect des plages horaires définies. Outre une complexité réduite, Greenplan a le potentiel de réaliser jusqu'à 30% d'économies de coûts simplement en planifiant des tournées optimisées et éco-efficaces.



OPÉRATIONS



Plusieurs projets dans le domaine du fret, de la vente au détail et de l'alimentation générale ainsi que dans le domaine de la gestion immobilière ont déjà prouvé une application réussie de l'outil. Dans tous les cas, Greenplan a pu garantir des opérations efficaces, réduire les émissions de carbone et réduire les coûts.

En tant que solution de logiciel à la demande, Greenplan est applicable à l'échelle mondiale. Grâce à une carte fiable et à de véritables flux de données, l'algorithme est capable de traiter les profils de vitesse en fonction de l'heure du jour et ainsi de calculer l'heure optimale du début de la tournée. Il en résulte des tournées plus prévisibles, qui semblent encore naturels pour les conducteurs.

Greenplan peut facilement devenir le pivot de tout système de gestion de transport existant. Une interface REST API et une approche de mise en œuvre progressive soigneusement conçue garantissent une application centrée sur le client gérée par l'équipe d'experts de Greenplan. De ce fait, les clients

peuvent commencer à mener leur propre stratégie de logistique verte. Une utilisation efficace de la flotte et une réduction du kilométrage seront bénéfiques pour l'empreinte carbone de l'entreprise.

L'algorithme Greenplan a été élaboré par des scientifiques de l'Université de Bonn en coopération avec des experts en logistique de DHL. En 2020, Greenplan a reçu le Prix de l'Innovation de PostEurop en tant que lauréat ex aequo.

www.greenplan.de

MARCHÉ

Persévérer avec les activités des timbres EUROPA

En raison de la pandémie de COVID-19, le groupe de travail Timbres et Philatélie a décidé de reporter le Forum philatélique 2020 à la fin de l'année 2021. Le forum s'appuiera sur l'excellente idée d'organiser des conférences et des réunions individuelles, au cours desquelles des représentants des administrations postales et des acteurs du marché philatélique, ainsi que des agences de marketing et de relations publiques, pourront faire du réseautage de manière fructueuse et établir de nouveaux contacts. Le groupe de travail examinera d'autres possibilités au cas où il serait compliqué d'organiser cet événement en présentiel.

Un nouveau record pour la campagne EUROPA

Malgré les défis posés par la pandémie, le groupe de travail a réussi à se réunir à plusieurs reprises virtuellement en 2020. Rien n'a fait obstacle au groupe de travail et à l'équipe du Siège lors du lancement du concours annuel en ligne des plus beaux timbres EUROPA 2020 sur le thème des «Anciennes routes postales» à l'occasion de la Journée de l'Europe. Au total, 55 candidatures ont participé au concours. Après une campagne de trois mois, les lauréats ont été annoncés lors de l'Assemblée plénière virtuelle de PostEurop. **Turkish Post PTT (Turquie)** a remporté la première place. L'équipe a célébré un nouveau nombre record de votes reçus. Plus de 38 000 votes obtenus, ce qui constitue un nouvel événement marquant pour la compétition en ligne!

Haypost CJSC (Arménie) et Azerpost (Azerbaïdjan) ont obtenu respectivement les deuxième et troisième places.



À la demande générale, PostEurop a invité huit experts philatéliques d'horizons divers, notamment des artistes, des collectionneurs et des blogueurs, à participer virtuellement au Prix du Jury du concours des timbres EUROPA. Chaque timbre était affiché individuellement. Les membres du jury ont pu examiner minutieusement les timbres en tenant compte de plusieurs aspects de conception, y compris les techniques



d'impression et de gravure qui leur étaient présentées. Les jurés ont voté à huis clos en deux tours de scrutin. C'est le timbre de Poczta Polska (Pologne) qui a été désigné comme le lauréat de cette année.

Postverk Føroya (Iles Féroé), La Poste Suisse (Suisse) et SC Ukrposhta (Ukraine) ont tous les trois partagé la deuxième place tandis que le timbre de Deutsche Post DHL Group (Allemagne) est arrivé à la troisième place.

Thèmes des timbres EUROPA pour 2021 et 2022

L'équipe attend avec impatience le thème des timbres EUROPA 2021 et 2022. En 2021, le thème sera «Espèces sauvages nationales menacées d'extinction». Il se réfère aux animaux sauvages menacés d'extinction vivant dans leur région d'origine. De nombreux scientifiques et naturalistes ont tiré la sonnette d'alarme sur les menaces qui pèsent sur la faune indigène du monde entier. En 2022, le thème des timbres EUROPA portera sur les «Histoires et mythes». Cela inclut les histoires traditionnelles, en particulier celles liées au début de l'histoire d'un peuple ou expliquant un phénomène naturel ou social, et impliquant généralement des êtres ou des événements surnaturels.

Pour en savoir plus sur le groupe de travail Timbres et Philatélie, veuillez contacter **Agnieszka Trzaskowska** – E: agnieszka.trzaskowska@poczta-polska.pl

MARCHÉ

Keep Me Posted EU - plus pertinent que jamais

Les partenaires de la campagne Keep Me Posted EU (KMPEU) se sont réunis au début de l'année 2020 et le groupe a eu l'occasion de passer en revue la campagne ainsi que ses réalisations au fil des années. L'équipe de KMPEU avait prévu une année remplie de réunions, de communications et d'événements avec les parties prenantes. Cependant, les activités se sont brusquement interrompues lorsque l'OMS a déclaré la pandémie provoquée par le coronavirus. Avec effet immédiat, les restrictions en place ont été synonymes d'annulation des événements et activités en présentiel. De nombreuses parties prenantes concernées travaillaient depuis leur domicile et d'autres dans leurs pays respectifs.

Effets de la pandémie

Ce qui s'est passé ensuite a été intéressant. La communication en ligne est devenue la norme par défaut pour les Européens. Les enfants ont été contraints de suivre leurs cours en ligne, les magasins de détail ont fermé leurs portes et recherché des solutions en ligne, le commerce électronique s'est développé rapidement, le travail à domicile est devenu la «nouvelle norme» pour beaucoup et les citoyens ont été encouragés à se rendre en ligne pour leurs besoins bancaires quotidiens et faire leurs courses. Des applications mobiles «COVID» ont été développées et les gouvernements se sont très souvent adressés aux citoyens via le numérique.

Sans aucun doute, la communication numérique s'est avérée avantageuse pour plusieurs raisons, en particulier lors de cette période de COVID-19. Cependant, KMPEU s'est rendu compte que le fossé numérique était plus important que jamais pendant la pandémie. Un nombre croissant de citoyens sont désavantagés et beaucoup ont été laissés pour compte. Cela



va des enfants issus de familles qui n'ont pas les moyens d'acheter un ordinateur portable aux personnes âgées qui manquent de compétences numériques pour aller en ligne. Dans cet esprit, KMPEU a publié un article «Keep Me Posted EU: protéger le droit de choisir» partagé avec les parties prenantes traitant du fossé numérique et des problèmes connexes.



Nouvel agenda du consommateur

Au milieu de l'année 2020, la Commission européenne a lancé la consultation publique sur le nouvel agenda du consommateur, qui a finalement été adoptée en novembre 2020. Bien que le dossier couvre un large éventail de problèmes de consommation, l'équipe de KMPEU le gardera à l'œil pour s'assurer qu'«aucun citoyen ne soit laissé pour compte».

Feuille de route de la Commission européenne et consultation publique sur l'évolution démographique en Europe

Un autre événement marquant a été la publication du «Livre vert sur le vieillissement» de la Commission lié à la feuille de route de la Commission et à la consultation publique sur l'évolution démographique en Europe. Les défis spécifiques auxquels les personnes âgées sont confrontées en raison de la COVID-19 - liés à la santé et à la santé mentale, mais aussi à l'inclusion sociale - ont également été bien documentés depuis le début de la pandémie.

Par conséquent, la campagne de défense du droit de choisir a adapté ses activités et s'est concentrée sur le climat actuel pour s'assurer que les messages de la campagne continuent à être diffusés. Ne manquez pas nos prochaines informations!

Pour en savoir plus sur la campagne Keep Me Posted EU, veuillez contacter **Cynthia Wee**
- E: cynthia.wee@posteurop.org



RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

2020 - Une autre année couronnée de succès pour la RSE

Présentation de 68 initiatives dans la brochure RSE 2020 des bonnes pratiques

Lors de la Plénière virtuelle de PostEurop, le Cercle RSE a annoncé la publication de la brochure annuelle RSE des bonnes pratiques. Une fois de plus, la brochure a rencontré un grand succès. En effet, un nombre record de 68 initiatives ont été soumises par 27 entreprises postales; cela signifie que plus de la moitié des membres de PostEurop ont contribué à cette initiative. La brochure 2020 comprend les quatre catégories suivantes: Employés, Société, Environnement comme dans les publications précédentes, ainsi qu'une catégorie supplémentaire liée aux actions concrètes menées par les entreprises postales pour faire face aux effets indésirables de la COVID-19.



Les pratiques RSE rassemblées dans la catégorie COVID-19 soulignent que pendant la pandémie de COVID-19, les opérateurs postaux ont pleinement atteint voire même dépassé leur engagement envers la

société et leurs employés. La crise a réaffirmé le rôle social essentiel du secteur postal en tant qu'acteur clé de la construction communautaire, soutenant les groupes les plus vulnérables et jouant un rôle de lien entre les citoyens. D'un point de vue social, les initiatives partagées soulignent que les entreprises postales européennes se soucient non seulement de la santé et du bien-être de leurs employés, mais veulent aussi renforcer leur engagement et leur inclusion au sein de l'entreprise ainsi que leur employabilité. En ce qui concerne les activités de RSE envers la société, les pratiques illustrent que les opérateurs postaux sont des acteurs actifs, et certains s'associent avec des organisations à but non lucratif pour agir pour le bien commun. Enfin, les initiatives dans le domaine de l'environnement soulignent que le secteur est engagé dans la lutte contre le changement climatique en ayant recours à une énergie plus propre pour les véhicules ainsi que pour la plupart de ses infrastructures. De nombreux opérateurs postaux ont même obtenu des certifications internationales en reconnaissance de leurs efforts constants dans ce domaine. En promouvant ces pratiques, le Cercle RSE de PostEurop suivra de près les initiatives mises en œuvre dans le cadre du pacte vert pour l'Europe.

L'événement numérique: les Coups de Cœur RSE 2020

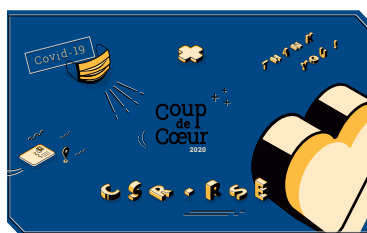
Les Coups de Cœur RSE 2020 ont récompensé quatre initiatives RSE exceptionnelles dans les catégories suivantes: «Employés», «Société» et «Environnement» ainsi que celle créée exceptionnellement sur la «COVID-19». Ces Coups de Cœur ont été sélectionnés par un jury final composé de plusieurs experts dans le domaine de la RSE, y compris des experts de PostEurop, d'IPC et de l'UPU. La vidéo de la cérémonie de remise des prix est disponible ici:

[Vidéo de la cérémonie de remise des prix Coups de Cœur](#)

Voici la liste des lauréats en 2020:

- Le «Coup de Cœur» dans la catégorie «Employés» a été attribué à la Poste Italienne pour son programme intitulé «Insertion professionnelle des femmes victimes de violence», qui contribue à la création de parcours professionnels visant le placement des femmes sortant de centres anti-violence.
- Le Groupe La Poste s'est vu décerner le «Coup de Cœur» dans la catégorie «Société» pour son initiative «Garantir l'accès numérique pour tous» qui vise à réduire la fracture numérique dans la société au moyen de plusieurs mesures concrètes.
- Le «Coup de Cœur» dans la catégorie «Environnement» a été décerné à la Poste tchèque pour son projet «Help2», une collecte nationale de téléphones portables inutilisés dans les bureaux de poste.
- Le «Coup de Cœur» dans la catégorie «COVID-19» a été attribué à Correos pour la campagne «Tout faire pour apporter sa pierre à l'édifice» qui permet de mettre à disposition de la société le réseau logistique et humain de l'entreprise dans plusieurs domaines d'action pendant la crise sanitaire.

Pour en savoir plus sur les activités de RSE, veuillez contacter **Margaux Meidinger**
- E: margaux.meidinger@laposte.fr



RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Projet de médiateurs culturels dans le secteur postal (CULMED) Programme de formation à Athènes

Dans le cadre du programme Erasmus +, le «Projet CULMED: médiateurs culturels dans le secteur postal», relevant des activités du groupe de travail Formation du CARSE de PostEurop, Hellenic Post SA-ELTA a conçu et mis en œuvre le programme pilote de formation «Former les formateurs», organisé dans les locaux du KEK-ELTA SA (Centre de formation professionnelle d'ELTA) le 18, 19 et 22 juin 2020.

Le programme visait à tester en pratique le programme et le matériel de formation du projet auprès de 14 cadres d'ELTA, en tant que coordinateurs/formateurs pour les employés de guichet (utilisateurs finaux-stagiaires).

Inspiré par «Passages - Un jeu de sensibilisation à la réalité des réfugiés» du HCR, la formation comprenait divers exercices de simulation expérimentale (ex. fuite et séparation, le



Fuite et séparation

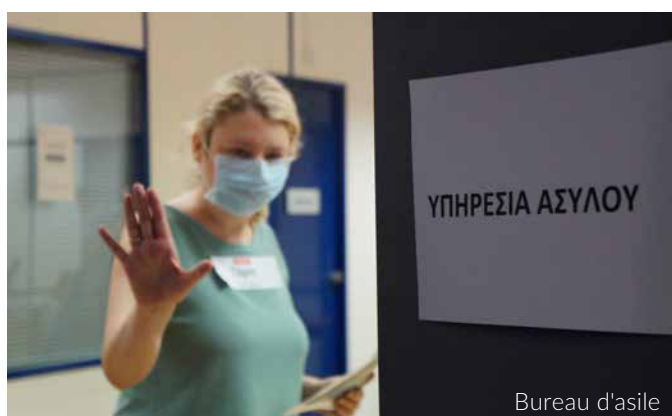
passage de la frontière, procédure d'asile), des activités en plein air, le développement de compétences de communication mettant l'accent sur l'importance du langage corporel, de l'apprentissage de compétences linguistiques, du travail d'équipe et de l'apprentissage en équipe à travers des activités basées sur des projets et des séances de débriefing.

Étant donné que les problèmes de communication dus aux barrières de la langue ont été identifiés comme étant l'une des principales difficultés lors des transactions postales, un accent particulier a été mis sur l'**apprentissage des compétences linguistiques**, qui a été coordonné par des formateurs arabophones.

Après avoir été séparé en deux équipes-familles différentes, chaque stagiaire membre de la famille a reçu un «nom», tandis qu'on lui a demandé de mémoriser les noms des autres membres de la famille. Les «noms» attribués n'étaient pas imaginaires. Au contraire, chaque mot a été soigneusement choisi à l'avance, représentant un mot-clé utile (soit un mot «social» ou un terme postal). De cette manière et en portant les mots sur eux, les stagiaires, à travers des exercices expérimentaux, ont pu mémoriser 12 mots arabes le premier jour, sans aucune connaissance préalable de la langue arabe.

Ayant appris ces mots, ils ont réussi à effectuer (via un jeu de rôle) de simples transactions postales, qui se sont progressivement intensifiées avec l'ajout de nouveaux mots arabes au cours du programme de trois jours.

Enfin, l'équipe de projet d'ELTA a développé le «Tableau des mots arabes», un outil spécial avec des mots-clés sélectionnés (domaine social et postal), où chaque mot est représenté sur une seule carte en anglais, en grec et en arabe. Afin de rendre la carte plus simple et efficace, on y trouve également la prononciation du mot arabe en grec, ainsi qu'un pictogramme associé. Ce tableau de mots sur mesure peut être utilisé comme un outil pratique par les employés de guichet lors de leurs transactions avec des ressortissants de pays tiers, tout en servant également de jeu de cartes à mémoriser.



Bureau d'asile



Jeu de rôle

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

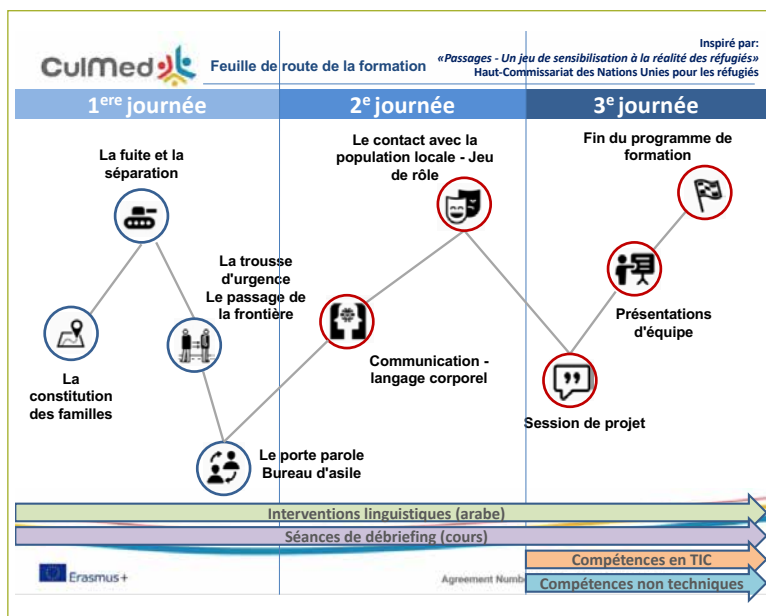
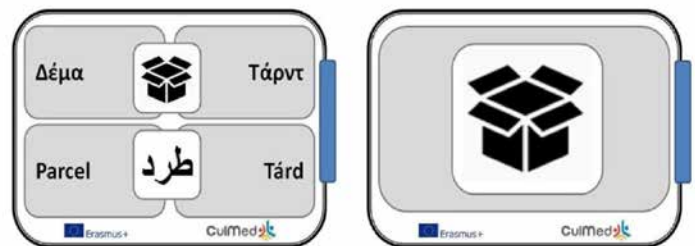
Grâce à ce programme de formation complet et accéléré, les participants ont pu mieux comprendre l'expérience des réfugiés et les difficultés rencontrées par les migrants et les réfugiés alors qu'ils quittent leurs maisons et leurs pays vers un avenir incertain. Grâce à l'apprentissage en équipe, ils ont été confrontés à leurs sentiments les plus profonds et à leurs pensées intérieures, créant ainsi une prise de conscience sur des questions telles que la diversité, la non-discrimination et l'inclusion sociale, ce qui est considéré comme essentiel. Dans le même temps, les stagiaires ont réussi à améliorer leurs compétences linguistiques et de communication, adaptant ainsi leurs performances lors de la prestation de services postaux.

Le plan de formation de base comprenait également un apprentissage mixte pour les employés des guichets des bureaux de poste, qui a toutefois été annulé en raison de la COVID-19.

Le programme CULMED a été chaleureusement accepté par les participants à la formation, qui ont déclaré que cette formation les avait encouragés à prendre conscience de l'importance du concept des médiateurs culturels, qui, s'il est appliqué, peut conduire au développement d'un environnement multiculturel au sein des bureaux de poste et, en conséquence, à des entreprises plus inclusives.



Le tableau des mots arabes



La feuille de route du programme de formation

Pour en savoir plus sur le programme de formation d'ELTA, veuillez contacter:

Xenia Thoma
 Département des Programmes cofinancés
 Direction de la stratégie et du développement
 - E: p.thoma@elta-net.gr

Afroditi Riga
 Relations d'ELTA avec les organisations internationales
 Direction du Courrier international
 - E: a.riga@elta-net.gr

RADAR

Nouvelle direction au sein de la Transversale RADAR

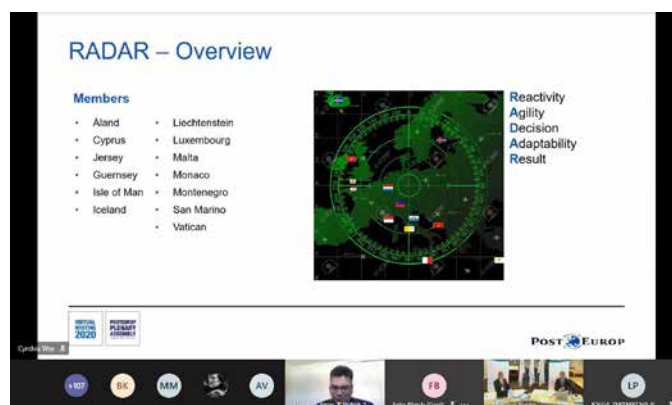
En 2018, les «petits» opérateurs postaux de PostEurop ont identifié la nécessité d'échanger régulièrement entre eux sur un large éventail de sujets communs en tenant compte des spécificités de leurs activités multiples, de leur taille, de leurs ressources limitées et de leurs processus décisionnels rapides, ce qui a conduit à la création de la Transversale RADAR (qui signifie RÉACTIVITÉ, AGILITÉ, DÉCISION, ADAPTABILITÉ, RÉSULTAT) en 2018.

La Transversale avait identifié différents sujets d'intérêt commun entre ses membres pour partager des expériences, travailler ensemble et tirer parti de solutions efficaces et durables. La Transversale fonctionne comme un groupe de réflexion pour les membres participants.

Suite au départ de M. Jean-Luc Delcroix (La Poste Monaco) et Mme Valérie Ballouhey-Dauphin (Poste Luxembourg) de leurs fonctions respectives, M. Milan Martinović (Pošta Crne Gore) a été confirmé comme étant le nouveau Président de la Transversale RADAR.

“La Transversale RADAR est un centre expérimental pour les opérateurs postaux des petits pays. Des services et des produits de qualité pour la société sont attendus de la part des petites postes et, dans ce contexte, RADAR couvre également les aspects de responsabilité économique et sociale.”

– M. Milan Martinović, Président de la Transversale RADAR



Pour en savoir plus sur RADAR, veuillez contacter Milan Martinović - E: milan.martinovic@postag.me



PROJETS EUROPÉENS



www.cog-lo.eu

Projet COG_LO

Opérations logistiques COGnitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc

L'objectif principal du projet COG-LO est de créer le cadre et les outils nécessaires pour permettre aux futurs processus logistiques d'être plus cognitifs et collaboratifs-interopérables en :

- Ajoutant un comportement cognitif à tous les «objets» des opérations logistiques concernés (fret, moyens de transport, systèmes, etc.), appelés OLC (objets de logistique cognitive);
- Développant la communication et l'environnement d'interopérabilité nécessaires qui permettront à ces objets cognitifs de communiquer entre eux et de partager des informations via des réseaux ad hoc sécurisés.

Depuis le début de l'année 2020, plusieurs réunions importantes ont eu lieu. Des réunions d'examen à mi-parcours du projet COG-LO avec la Commission européenne ont eu lieu du 14 au 16 janvier 2020 à Bruxelles, au Siège de PostEurop. Les réunions d'examen à mi-parcours ont été importantes pour illustrer à la Commission européenne les résultats du projet à mi-parcours. La réunion a été très fructueuse avec une évaluation encourageante et positive du chargé de projet de la Commission européenne.

Compte tenu des circonstances actuelles dues à la pandémie de COVID-19, plusieurs réunions importantes ont été organisées virtuellement.



“L'équipe Projets de PostEurop met en œuvre de nouvelles stratégies de communication et de diffusion des résultats du projet COG-LO à son public, attirant continuellement de nouveaux visiteurs à travers le monde et, en particulier, en Europe vers les réseaux sociaux dédiés au projet COG-LO.”

– Antonino Scribellito, Chef de projets à PostEurop

Réunions virtuelles/conférences téléphoniques du projet COG-LO:

- 30 mars 2020 - Conférence tél. du Comité technique
- 6 avril 2020 - Conférence tél. du Comité directeur
- 14 avril 2020 - Conférence tél. technique DEMO
- 27 avril 2020 - Conférence tél. technique DEMO
- 6 mai 2020 - Réunion plénière virtuelle du consortium du projet
- 8 mai 2020 - Livrable D8.4 Modèles d'entreprise et plans d'exploitation annuels - Conférence tél. avec les partenaires du projet
- 12 juin 2020 - Conférence tél. du Comité directeur
- 22 juin 2020 - Conférence tél. avec les partenaires du projet
- 2 septembre 2020 - Conférence tél. du Comité directeur
- 15 octobre 2020 - Réunion plénière virtuelle du consortium du projet
- 6 novembre 2020 - Conférence tél. du Comité directeur
- 9 décembre 2020 - Participation du projet COG-LO au webinaire du conseil des utilisateurs de LOGISTAR

Les réunions virtuelles du consortium du projet COG-LO, tenues les 6 mai et 15 octobre 2020, ont donné un aperçu du projet COG-LO en ce qui concerne les modules de travail et l'avancement de la mise en œuvre des différents projets pilotes. La réunion a également été l'occasion de partager le suivi des activités de communication et de diffusion menées par PostEurop sur les médias sociaux. PostEurop a partagé avec les participants de la réunion la nouvelle stratégie d'activités de diffusion et de communication, en présentant la «Campagne publicitaire» visant à promouvoir le projet COG-LO sur les réseaux sociaux (y compris Facebook, LinkedIn, Twitter et Youtube).

Le projet COG-LO permettra aux opérateurs postaux de mieux répondre aux attentes des détaillants et des consommateurs, en améliorant la satisfaction du client sur le plan de la livraison (suivi, délais, etc.). Dans l'ensemble, l'amélioration de la satisfaction de la clientèle ainsi que l'amélioration opérationnelle permettront d'améliorer l'image du marché postal en tant qu'acteur crédible sur le plan des livraisons liées au commerce électronique. COG-LO contribuera à conférer un grand avantage concurrentiel aux opérateurs postaux européens vis-à-vis des concurrents internationaux.

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

PROJETS EUROPÉENS



Programme Erasmus +

Projet « Médiateurs culturels dans le secteur postal » (CULMED)

Le projet «Médiateurs culturels dans le secteur postal» (CULMED) relève de l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» de la Commission européenne (AEEAC) et est financé par le programme Erasmus +. Action-clé 2: KA202 - partenariats stratégiques pour la formation et l'enseignement professionnels - Coopération pour l'innovation et échange de bonnes pratiques. D'une durée de deux ans (2018 à 2020), le projet CULMED relève du Cercle Activités de responsabilité sociale des entreprises (CARSE) de PostEurop et du groupe de travail Formation. Le consortium du projet CULMED est dirigé par le Centre national de recherche sociale (EKKE) et comprend des membres de PostEurop (Hellenic Post, Posta Romana), PostEurop, l'Institut national de recherche et de développement en informatique, KEK-ELTA, EEO GROUP et EUROFED.

Le secteur postal traverse une période de profond changement. En raison des dernières évolutions technologiques, de la libéralisation économique, du changement des tendances de consommation et des attentes des clients, le secteur postal fait face à de nombreux défis. Dans le cadre de ce processus, le savoir-faire des employés a été reconnu comme un élément crucial qu'il faudra adapter et transformer.

Le projet CULMED a identifié le manque d'inclusion sociale des immigrés et pour cette raison, grâce à ses productions intellectuelles innovantes, le projet aborde en priorité la diversité, les valeurs communes, la ségrégation, l'égalité des sexes, la non-discrimination et l'inclusion sociale des immigrés.

Le projet CULMED vise à parvenir à une communication interculturelle efficace et à développer une notion d'environnement multiculturel dans le secteur postal afin d'éradiquer les stéréotypes et de promouvoir la compréhension interculturelle.

Plusieurs réunions/conférences téléphoniques virtuelles ont été organisées comme indiqué ci-dessous:

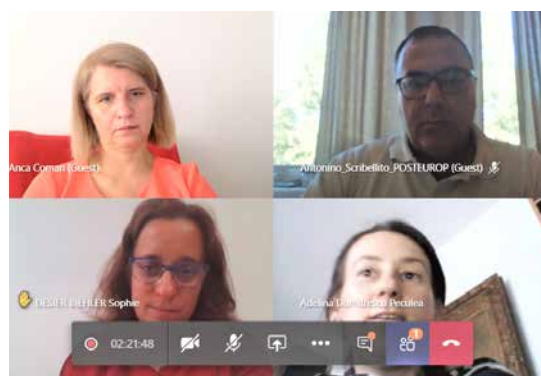
- 23 janvier 2020 - Conférence tél. avec les partenaires du projet
- 5 février 2020 - Conférence tél. avec les partenaires du projet
- 27 février 2020 - Conférence tél. avec le coordinateur du projet
- 5 février 2020 - Conférence tél. avec les partenaires du projet
- 23 juin 2020 - Atelier de formation à la diffusion avec les partenaires du projet et les membres de PE (UE 27 + pays AELE)
- 16 juillet 2020 - Conférence tél. avec le coordinateur de projet

L'un des aspects essentiels du projet était d'organiser l'atelier de formation à la diffusion impliquant des parties prenantes externes. Le 23 juin 2020, PostEurop a organisé l'atelier de formation à la diffusion du projet CULMED virtuellement, respectant ainsi les mesures de la pandémie de COVID-19. Lors de l'atelier, chaque partenaire du consortium du projet a présenté son entreprise respective ainsi que les initiatives

prises par ses entreprises sur ce sujet. C'était également l'occasion de présenter la contribution de chaque entreprise partenaire pour le succès de ce projet. Cet atelier a permis aux membres externes de PostEurop et aux autres parties prenantes de mieux comprendre et de façon plus précise le projet, ses objectifs et résultats ciblés. PostEurop a souligné le rôle important des activités de diffusion et de communication en augmentant la visibilité des résultats du projet à un public plus large.

“Le projet CULMED a été une valeur ajoutée pour le secteur postal en développant des programmes communs pour les travailleurs postaux afin de créer un environnement multiculturel au sein des bureaux de poste tout en fournissant d'excellents services.”

— **Antonino Scribellito, Chef de projets à PostEurop**



Le programme de formation conçu dans le cadre du projet CULMED porte sur les compétences non techniques, les compétences linguistiques et cible indirectement les immigrés, ce qui leur permettra d'approfondir leurs connaissances des services postaux. Grâce à cette formation, les médiateurs culturels en tant que professionnels de la poste favoriseront les relations entre citoyens locaux et étrangers ainsi que la compréhension mutuelle.

“Le programme de formation du projet CULMED a pour objectif de répondre aux besoins des ressortissants de pays tiers afin non seulement d'améliorer la qualité des services postaux, mais aussi de créer un environnement inclusif pour mieux les intégrer dans le secteur postal et avoir un meilleur taux de participation à l'emploi.”

— **M^{me} Afroditi Riga, Vice-Présidente du groupe de travail Formation de PostEurop**

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

Programme Erasmus +

Projet NEWPOST - Modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences

Le projet NEWPOST aspire à proposer une nouvelle approche aux employés de la poste pour acquérir les compétences nécessaires à la nouvelle ère numérique. La pénurie de main-d'œuvre et les inadéquations des compétences des employés figurent parmi les principaux problèmes. Ces pénuries se traduisent par de mauvaises performances et, par conséquent, de nouvelles compétences sont essentielles pour les employés postaux actuels et futurs. Pour cette raison, NEWPOST est sur le point de fournir un nouveau programme d'enseignement et de formation professionnels (EFP) modernes et conjoints pour le secteur postal avec un solide programme d'apprentissage par le travail pour soutenir le développement prospère du secteur. Cela se fait en adaptant les compétences et les qualifications de deux professions postales sélectionnées aux nouvelles tendances, dans le but de combler les lacunes et les pénuries identifiées en matière de compétences et de répondre à la demande de nouvelles compétences informatiques dans le secteur.

Depuis le début de l'année 2020, plusieurs réunions virtuelles/conférences téléphoniques importantes du projet NEWPOST ont eu lieu:

- 12 février 2020 - Réunion virtuelle du projet
- 3 mars 2020 - Conférence tél. avec le coordinateur de projet
- 5 mars 2020 - Conférence tél. du projet pour la finalisation des programmes
- 27 avril 2020 - Conférence tél. du consortium du projet
- 13 mai 2020 - Conférence tél. du Comité directeur du projet
- 22 mai 2020 - 4^e réunion plénière virtuelle du consortium
- 3 septembre 2020 - Conférence tél. du Comité directeur du projet
- 7 octobre 2020 - Réunion virtuelle du projet
- 14 octobre 2020 - Réunion virtuelle préparatoire WP3

Le 19 novembre 2020, PostEurop a organisé la «Conférence virtuelle sur le secteur postal européen du projet NEWPOST». Cette conférence virtuelle a été organisée dans le cadre du Cercle des activités de responsabilité sociale des entreprises (CARSE) de PostEurop et au sein du groupe de travail Formation, à laquelle les membres (pays membres de l'UE et AELE) ont été invités à participer.



Des sujets intéressants ont été abordés par les participants pour mettre en évidence le rôle crucial de la responsabilisation des employés en leur donnant des compétences

adaptées aux évolutions du secteur et en facilitant la mobilité sectorielle. PostEurop a collaboré avec les membres du consortium de NEWPOST pour mettre en place une structure de coopération efficace et durable visant à établir un système commun de reconnaissance pour une nouvelle génération d'employés postaux.

“La formation de nos employés postaux conformément aux compétences numériques nécessaires est un élément essentiel de cette transformation, le projet NEWPOST offre une valeur ajoutée au secteur postal. Dans le cadre du projet NEWPOST, le Cercle RSE a suivi de près la question du perfectionnement des compétences des employés des postes en collaboration avec le groupe de travail Formation.”

– Margaux Meidinger, Présidente du Cercle Activités de RSE

Le consortium du projet est dirigé par le partenaire grec AKMI SA, une institution spécialisée dans la formation professionnelle, et il comprend: PostEurop, l'Institut de formation de personnel des organisations internationales (Bulgarie), Posta Romana, Bulgarian Post, Hellenic Post, l'Institut grec Readlab, l'Agence nationale pour l'enseignement et la formation professionnels de Bulgarie, EUROFED (Roumanie), et les deux organismes de certification, Eurocert SA (Grèce) et Eurocert SA (Roumanie).

Le projet NEWPOST renforcera l'ensemble du secteur postal et son rôle dans l'économie et la croissance européennes, car il représente près de 1% du PIB de l'UE. La coopération stratégique mise en œuvre dans le cadre des projets ciblera non seulement utilisateurs finaux, c'est-à-dire les employés actuels et futurs, mais touchera également les institutions postales, les bureaux de poste, le secteur du commerce électronique et les partenaires associés.

“Pour faire face aux défis futurs, en raison de l'essor du commerce électronique et du volume croissant des colis, les employés de la poste, à travers le projet NEWPOST, seront encouragés à acquérir rapidement des compétences en TIC et numériques. Les compétences numériques domineront dans l'ère à venir, car les drones, les dispositifs de suivi de haute technologie et d'autres outils informatiques finiront bientôt par s'imposer.”

– Antonino Scribellito, Chef de projets à PostEurop

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



Comité du dialogue social

Projet sur le monde du travail dans le secteur postal en 2030

Dans le cadre du Cercle Activités de responsabilité sociale des entreprises de PostEurop, le projet intitulé «Le monde du travail dans le secteur postal en 2030» a été soumis à la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion de la Commission européenne (DG EMPL) en juin 2020.

Le projet se concentrera sur le travail dans le secteur postal en 2030. Les cinq scénarios qui décrivent cinq réalités différentes de l'avenir du secteur, élaborés lors du projet précédent «Recherche sur les tendances du secteur postal en 2030», seront au cœur de ce nouveau projet. Le nouveau projet vise à analyser comment les emplois postaux vont évoluer dans les différents scénarios afin de réaliser les scénarios, les rendre encore plus concrets et applicables au secteur. L'objectif est d'explorer les réalités des métiers clés de la poste dans les différents scénarios à l'horizon 2030 en termes de tâches, d'outils disponibles, d'environnement et de conditions de travail. Cela permettra à l'équipe d'analyser les conséquences opérationnelles, les opportunités et les risques au sein de chacun des scénarios, d'avoir une compréhension plus tangible des besoins futurs des employés et de leur environnement dans le secteur postal.

Le projet sera divisé en trois phases:

Phase 1: Phase préparatoire

Phase 2: Événements numériques, plateforme en ligne et ateliers

Phase 3: Conclusions et suivi

Dans une perspective plus large, le projet contribuera à une réflexion plus large sur la dimension sociale de l'Europe, en analysant les évolutions à mettre en œuvre dans le secteur postal en tenant compte du nouveau monde du travail et de la société de demain, en analysant les incidences des futures évolutions sociales, économiques, environnementales, numériques et réglementaires. Il contribuera aux discussions plus larges sur la manière dont la politique sociale peut soutenir ces évolutions et atténuer leur effet négatif, conformément aux objectifs de la communication de la Commission sur «Une Europe sociale forte pour des transitions justes».

Il permettra aussi aux participants de réfléchir dans quelles conditions les principes énoncés dans le pilier européen des droits sociaux peuvent être efficaces dans les différents scénarios considérés et pour les différents domaines d'emploi.

Il prendra en considération les opportunités et les défis à venir dans le cadre de la mise en œuvre du pacte vert pour l'Europe et pour une Europe adaptée à l'ère du numérique, conformément au programme de travail de la Commission.

Le projet nous aidera à mieux comprendre comment tous les emplois vont évoluer dans des directions différentes, certains pourraient même disparaître tandis que d'autres apparaîtront en fonction des différents scénarios futurs possibles. Pour tous ces métiers, les leviers de transformation sociale feront l'objet d'un examen minutieux. L'objectif est également de réfléchir aux possibilités de nouveaux emplois tels que les conducteurs de drones, les fournisseurs de nouveaux services, les travailleurs de plateforme, pour chaque scénario ainsi que de considérer les emplois qui pourraient devenir obsolètes. Considérant que les cinq scénarios sont très différents les uns des autres, cela signifie que les domaines d'emploi seront considérés sous cinq réalités différentes. Certains domaines d'emploi peuvent apparaître comme particulièrement pertinents dans un scénario tandis que dans un autre, ils peuvent l'être beaucoup moins.

Au vu du contexte actuel, les partenaires sociaux européens devront également prendre en compte les effets de la crise de la COVID-19. Cette pandémie qui a touché l'économie fera certainement partie du débat car elle aura un effet durable. Par conséquent, le projet examinera également un scénario supplémentaire lié à une pandémie ou à un événement majeur du même type (par exemple: catastrophe naturelle, effondrement économique) dans sa réflexion générale.

«Le monde est de plus en plus numérisé avec une incidence directe sur le monde du travail dans son ensemble qui est lui-même en train de changer à tous les niveaux de l'organisation. Le développement de nouvelles technologies a et aura des conséquences sur l'organisation du travail avec certains dispositifs comme la robotique, les drones, les véhicules autonomes ou les exosquelettes qui deviendront une réalité dans un avenir proche.»

— Margaux Meidinger, Présidente du Cercle Activités de responsabilité sociale des entreprises

Le projet sera mis en œuvre dans le cadre du Comité européen du dialogue social pour le programme de travail du secteur postal et s'inscrit parfaitement dans les objectifs du groupe de travail «Évolution du secteur postal» dont le rôle est de suivre et d'anticiper les principales évolutions du secteur. Sur la base des différents scénarios, les partenaires sociaux européens tireront des conclusions pour leur programme de travail respectif et les principales parties prenantes du secteur en général.

Pour en savoir plus sur le projet «Le monde du travail dans le secteur postal en 2030», veuillez contacter **Antonino Scribellito** - E: Antonino.scribellito@posteurop.org

PROJETS EUROPÉENS



Programme de voisinage UPU-PostEurop

Dans le cadre du programme de voisinage de PostEurop et du plan de développement régional (PDR) 2017-2020 de l'UPU pour la région Europe et Asie centrale - «Projet régional stratégique clé pour les pays d'Europe et de la CEI - Préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE)», une conférence finale s'est tenue virtuellement le 23 novembre 2020. L'évaluation et la vue d'ensemble générales du projet ORE ont été effectuées afin d'évaluer sa réalisation globale. Certaines réalisations méritaient d'être soulignées:

Le premier groupe de pays d'Europe du Sud-Est, y compris la Géorgie et l'Ukraine

- ✓ Très bons résultats obtenus par tous les opérateurs;
- ✓ Participation active de tous les gestionnaires de projets nationaux;
- ✓ Interaction efficace avec le facilitateur de projet régional (FPR) et le gestionnaire de projet régional (GPR);
- ✓ Assistance en temps opportun et soutien actif (FPR - experts de la Direction des opérations postales (DOP) - GPR);
- ✓ Missions sur place organisées en coopération avec PostEurop (dans tous les pays - 6 opérateurs désignés (OD));
- ✓ Recommandations pour les améliorations opérationnelles apportées - mise en œuvre en cours (experts de PostEurop - soutien);
- ✓ Certification de qualité de service (QS) de l'UPU - Turquie (certificat de niveau or);
- ✓ Meilleur du groupe (Ukraine, Géorgie, B&H (BH Posta), Albanie));
- ✓ Amélioration réalisée en Macédoine du Nord et en B&H (Poste Srpske);

Le deuxième groupe de pays d'Europe orientale (CEI) et d'Asie centrale (EOCAC)

- ✓ Bons progrès réalisés par tous les opérateurs;
- ✓ Participation active des gestionnaires de projets nationaux;
- ✓ Assistance en temps opportun et soutien actif fournis par les FPR/GPR sur demande;
- ✓ Missions sur place organisées en coopération avec PostEurop (7 pays);
- ✓ Recommandations pour les améliorations opérationnelles apportées - mise en œuvre est en cours;
- ✓ Certification QS de l'UPU - Biélorussie et Kazakhstan récompensés (certificat de niveau or);
- ✓ Meilleure performance du groupe (Azerbaïdjan, Moldavie, Russie);
- ✓ Assistance spéciale fournie au Turkménistan - suivi en cours;

Le projet ORE a été une valeur ajoutée pour les membres de PostEurop avec des résultats concrets où l'objectif principal a été d'assurer la «préparation opérationnelle» des postes pour un commerce électronique transfrontalier harmonisé. L'objectif ultime était de s'assurer que les commerçants en ligne disposent d'une infrastructure de distribution adéquate pour développer leur activité.

Le projet a permis de surmonter les obstacles qui empêchent les consommateurs d'effectuer des transactions transfrontalières en ligne, d'aider les opérateurs désignés participants à moderniser les processus opérationnels et d'utiliser tous les outils informatiques standardisés disponibles et les systèmes de bout en bout pour mettre en œuvre des solutions opérationnelles répondant aux exigences du commerce électronique.

Le projet ORE a connu un grand succès tout au long de son cycle de vie, du début (2017) à la fin (2020). Ce succès a été obtenu grâce à l'excellente coopération entre tous les acteurs concernés. Les activités menées récemment sont illustrées dans la feuille de route formulée pour l'année 2020.

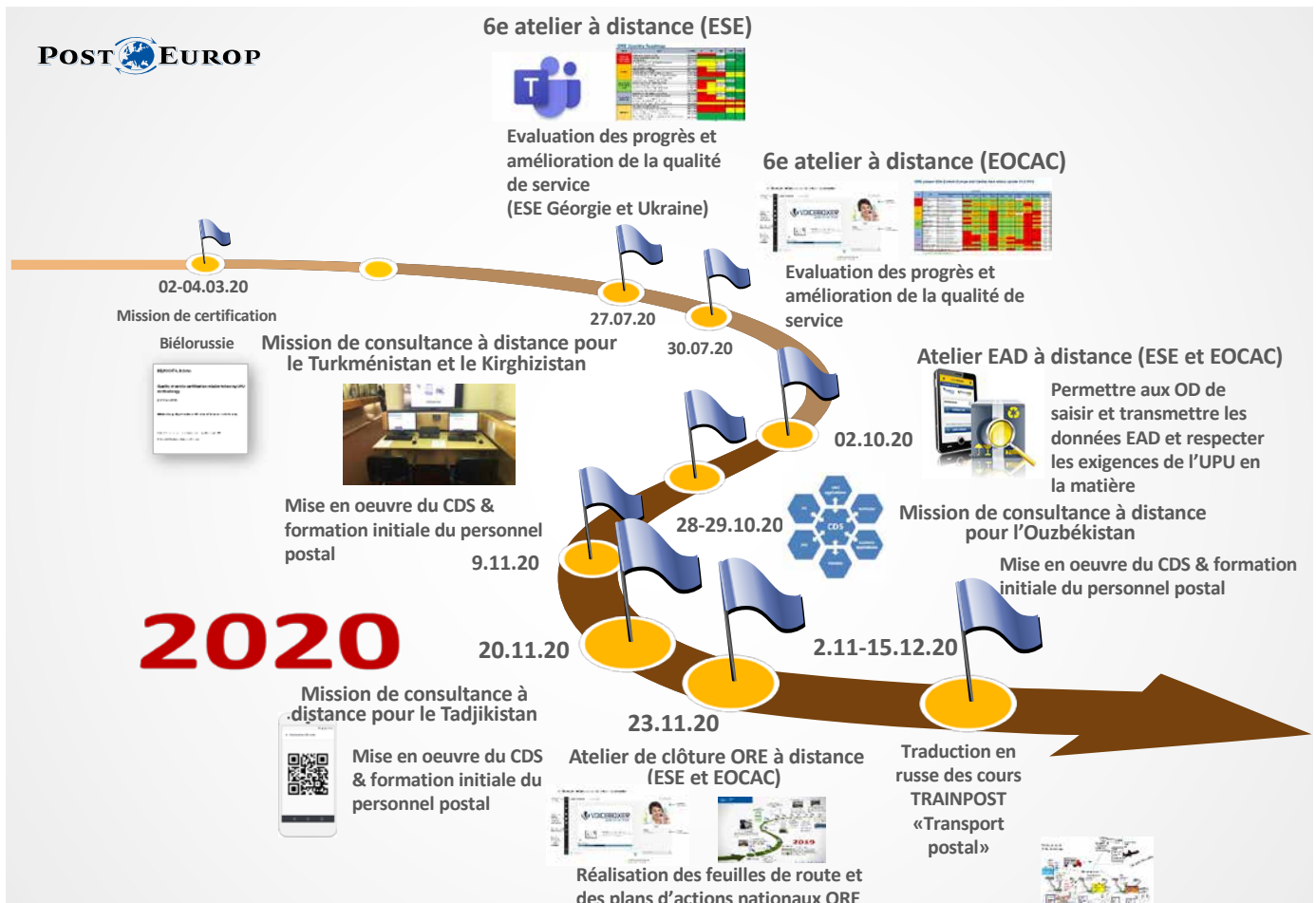
En résumé, la contribution du projet ORE (UPU - Plan de développement régional de l'UPU (PDR) 2017-2020) est la suivante:

- ✓ 44 activités régionales prévues; 15 pays/opérateurs désignés y ont participé;
- ✓ 18 ateliers régionaux ORE organisés;
- ✓ 22 missions de consultance réalisées (11 missions sur place; 1 mission de certification et 3 séances de conseil à distance)
- ✓ 341 fonctionnaires postaux de 15 opérateurs désignés formés; participation de plus de 223 boursiers de l'UPU
- ✓ 3 cours TRAINPOST liés aux thématiques ORE traduits en russe
- ✓ Acquisition de matériel en faveur de 2 pays (93 ordinateurs et 45 UPS)

“La longue tradition d'excellente coopération entre PostEurop et l'UPU continuera d'être chérie là où le plan de développement régional 2017-2020 qui relève du programme de voisinage de PostEurop en est un excellent exemple. Notre objectif est de continuer à collaborer au sein du nouveau programme de développement régional 2021-2024.”

— Antonino Scribellito, Chef de projets à PostEurop

PROJETS EUROPÉENS



Le nouveau cycle du Plan de développement régional UPU - PostEurop (2021-2024) fournira des activités de projet avec les pays d'Europe du Sud-Est (ESE) ainsi que les pays membres de PostEurop/de la Communauté régionale des communications (CRC) afin d'obtenir d'excellents résultats pour les projets conjoints UPU-PostEurop (comme les résultats obtenus lors des projets du cycle 2017-2020) en tenant compte également du Programme de voisinage de PostEurop (PVP) signé entre l'UPU, PostEurop et la CRC.

Pour en savoir plus sur le programme de voisinage UPU-PostEurop veuillez contacter **Antonino Scribellito**
- E: Antonino.scribellito@posteurop.org

NOUVELLES DES MEMBRES

La plateforme «verte» d'An Post



An Post souhaite que le mode de vie durable devienne la norme en Irlande. Pour y parvenir, notre ambition est de devenir le service omnicanal de confiance sur lequel les consommateurs s'appuient pour les éduquer, les motiver et les inciter à suivre la voie d'un mode de vie durable.

En tant que champion national des objectifs de développement durable (ODD), nous prenons au sérieux notre engagement en faveur de la décarbonisation.

L'objectif

Notre objectif est de démystifier le parcours de mise à niveau ou de modernisation énergétique de la maison pour les consommateurs et de faciliter la réalisation d'un projet de mise à niveau énergétique. Nous voulons que les consommateurs comprennent qu'il peut être simple de faire des changements écologiques dans leur vie en fournissant aux propriétaires des informations utiles, des outils et des options de financement abordables, leur permettant de prendre des décisions écologiquement responsables.

La solution

La plateforme verte d'An Post : www.anpost.com/Green-Hub

Notre première proposition verte faite au consommateur a été lancée en août 2020. La plateforme verte se concentre sur le marché de la rénovation domiciliaire, offrant aux consommateurs un endroit de confiance pour obtenir des informations sur les mises à niveau énergétiques de la maison, ainsi que l'achat d'un véhicule électrique, avec le soutien d'options de financement vert à bas taux.

Les clients peuvent accéder à la plateforme verte à la fois en ligne via le site web d'An Post ou via les 900 bureaux de poste à travers le pays. La plateforme verte d'An Post offre deux options aux propriétaires qui entreprennent un projet de rénovation domiciliaire:



- **Le guichet unique** - offre une solution de projet de bout en bout pour éliminer les tracas liés aux mises à niveau énergétiques à domicile, et;
- **L'autogestion** - une option pour les clients qui souhaitent gérer seuls le projet, y compris l'achèvement des demandes de subvention.

Pour célébrer le lancement de la plateforme verte d'An Post, nous avons donné à une famille d'An Post la chance de transformer leur maison «verte» de rêve en réalité grâce à un concours entre les membres du personnel. La maison gagnante a reçu 25 000€ pour effectuer des mises à niveau d'efficacité énergétique.

Le lancement de la plateforme verte a été soutenu par une campagne de marketing nationale à travers les principaux canaux médiatiques pour qu'elle se fasse connaître, en ce



compris: des publicités télévisées et extérieures, des médias numériques et sociaux, des activités de relations publiques et kits de présentation en magasin dans plus de 300 bureaux de poste à travers le pays.

Publicité télévisée:

<https://www.youtube.com/watch?v=P754UbWNCLw>

Les résultats

La plateforme verte a dépassé les attentes au niveau de la sensibilisation et de l'intérêt des clients, même si certaines activités ont été interrompues pendant les phases de confinement liées à la COVID-19.

La plateforme verte a également été approuvée par le ministre de l'Action pour le climat, des communications et des transports, Eamon Ryan TD, qui a salué la plateforme verte d'An Post et la nouvelle offre innovante de guichet unique en partenariat avec SSE Airtricity.

L'avenir

An Post continuera d'intégrer le mode de vie durable au sein du grand public avec la plateforme verte, un guichet unique pour une vie plus verte au cœur des communautés de tout le pays. En nous appuyant sur notre marque de confiance sans égale, notre image de commerce de détail à l'échelle nationale et nos relations étroites avec le gouvernement, nous avons de grandes ambitions pour faire évoluer la plateforme verte en ajoutant de nouveaux services pertinents permettant aux consommateurs de vivre une vie plus durable. Nous continuons à travailler dans le but de devenir l'endroit incontournable pour une vie plus verte en Irlande, en partenariat avec les principaux fournisseurs de l'espace de vie durable en 2021.

Pour en savoir plus, veuillez contacter **Meghan McGinley**, Responsable environnement - E: Meghan.McGinley@anpost.ie

NOUVELLES DES MEMBRES

Histoires du groupe Pošta Slovenije, projets spécifiques, activités et réalisations marquantes



Début 2020, le groupe Pošta Slovenije a présenté sa nouvelle stratégie d'entreprise à l'horizon 2025, qui pose les bases pour

faire de l'opérateur postal national une société de logistique internationale présente sur plusieurs marchés régionaux.

Après la finalisation de l'acquisition de la société de logistique slovène Intereuropa Group à la fin de l'année 2019, l'intégration d'Intereuropa au groupe Pošta Slovenije a fait de réels progrès en 2020.

Le service numérique du Groupe Pošta Slovenije «Ma livraison, mon choix» pour les boîtes aux lettres numériques a reçu le prix du «Meilleur innovateur» de la part de la Chambre de commerce et d'industrie régionale de Štajerska. Le groupe Pošta Slovenije a également reçu le prestigieux prix national «Slovenian Grand Security Award».

Le groupe Pošta Slovenije a enregistré un taux de croissance record de 40% des colis en 2020 (en glissement annuel), en particulier lors du dernier trimestre. Nous avons dû agir rapidement pour nous adapter à cette incroyable augmentation de la demande en embauchant du personnel supplémentaire et en trouvant de l'espace supplémentaire pour l'entreposage. Dans le même temps, une enquête nationale a montré que 97% de nos clients ont évalué la livraison des colis du Groupe Pošta comme étant «excellente» (soit une note de 4,86 sur 5).

Pošta Slovenije a modernisé sa flotte, en particulier les poids lourds, avec de nouveaux véhicules respectueux de l'environnement. Ils ont également présenté des chariots de livraison pour les postiers qui livrent le courrier à pied.

La «Stratégie d'efficacité énergétique et de développement durable 2025» de Pošta Slovenije, qui fixe les objectifs du

groupe Pošta Slovenije en matière de gestion de l'empreinte CO₂ et de transformation de sa flotte en une flotte en grande partie électrique jusqu'en 2025, a été finaliste dans la catégorie «Environnement» des Coups de Cœur 2020 de PostEurop.

Dans le cadre du «Cercle Activités opérationnelles» de PostEurop et du «Forum Mobilité verte», et malgré la Covid-19, Pošta Slovenije a testé six modèles de véhicules électriques différents, la première camionnette de livraison électrique a été ajoutée à leur flotte de véhicules de livraison en novembre 2020 et plusieurs modèles d'infrastructure de recharge ont été mis en œuvre. Pošta Slovenije a bien posé sa candidature pour le projet coparrainé par la Banque européenne d'investissement «ELENA Mobilité Slovénie - Programme de mobilité durable en Slovénie».

Cette année, Pošta Slovenije a construit le premier panneau solaire sur le toit du centre logistique de la ville de Celje.

En 2020, Pošta Slovenije a commencé la construction d'un plus grand centre logistique à Ljubljana, la capitale slovène, qui complétera les capacités de manutention existantes de notre principal centre logistique. Après une augmentation de 40% du volume des colis en 2020, ils prévoient d'investir davantage pour augmenter la capacité des sites clés de notre réseau en Slovénie et à l'étranger.

Pošta Slovenije a étendu son réseau de dépôt de courrier et de colis à 155 stations-service (Petrol et Mol) en 2020.

Pour en savoir plus, veuillez contacter **Anita Žibrat**,
Pošta Slovenije - E: anita.zibrat@posta.si



Pour toute remarque/contribution relative à cette publication, veuillez vous adresser à :
communications@posteurop.org

Rédigé, édité et produit par:
PostEurop A.I.S.B.L. - Boulevard Brand Whitlock 114, B-1200 Brussels - Belgium



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design : double-id.com

**ABONNEZ-VOUS À LA NEWSLETTER
ÉLECTRONIQUE :**

> Rendez-vous sur : www.posteurop.org

ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

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

WWW.POSTEUROP.ORG