

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

Edition 2021 - Brochure de bonnes pratiques RSE



responsabilité  
sociale  
d'entreprise

# inclusion

nouveaux  
services

# formation

santé

# solidarité

# recyclage

transition

énergétique

# diversité

**Remerciements** : Elliot De Lievre, Marion Souberbielle, l'équipe de la communication du Groupe La Poste et tous les membres de PostEurop qui ont aimablement contribué à cette brochure.

**Crédits photos** : Adobe Stock : @Igor Link / @puhhha / @NDABCreativity / @prostooleh / @Maria\_Savenko, AB Lietuvos Paštas, Åland Post, An Post, bpost, Bulgarian Posts PLC, Česká Pošta, Correos, Croatian Post Mostar, CTT - Correios De Portugal S.A, Deutsche Post DHL Group, Georgian Post, Hellenic Post - ELTA S.A., Hrvatska Pošta D.O.O., "JP BH Pošta" d.o.o. Sarajevo, Le Groupe La Poste, Maltapost P.L.C, Österreichische Post Ag, Poczta Polska, Post Luxembourg, Postnl, Posta Slovenije, D.O.O., Poste Italiane S.P.A., Poste Srpske, Posti, Russian Post S.A, Swiss Post, Turkish PTT.



### **Jean-Paul Forceville**

Président de PostEurop

En 2021, et comme depuis de nombreuses années déjà, le secteur postal a démontré son implication dans les sujets sociétaux, sociaux et environnementaux par la mise en place de pratiques responsables, ambitieuses et inspirantes. Pionnier en matière de RSE, le secteur postal doit poursuivre les efforts entrepris depuis longtemps et continuer d'innover afin de répondre aux exigences renforcées des consommateurs, des pouvoirs publics, des régulateurs, des investisseurs et de la société dans son ensemble.



### **Botond Szebeny**

Secrétaire Général de PostEurop

Cette année encore la Brochure RSE a permis de collecter 68 pratiques, chiffre le plus élevé atteint 2 années de suite, confirmant que l'industrie postale est soucieuse des enjeux de développement durable et prête à s'engager. La durabilité représente aujourd'hui un élément essentiel de la stratégie de la plupart des opérateurs postaux européens soulignant l'importance de trouver le bon équilibre entre durabilité économique et environnementale afin d'assurer une croissance de long-terme.

# sommaire

employés



société



Avant-propos de Jean-Paul Forceville et Botond Szebeny			3
Editorial			6
"Coups de Cœur" RSE 2020			7
ALLEMAGNE	DEUTSCHE POST DHL GROUP	Ligne d'assistance psychologique COVID-19 pour les employés	10
BELGIQUE	BPOST	Journée de remerciement du 26 juin 2020 et Digital4Youth	11
BOSNIE-HERZÉGOVINE	POSTE CROATE MOSTAR	Dépistage mammographique pour les employées	12
BULGARIE	POSTE BULGARE PLC	Plateforme d'apprentissage en ligne	13
CROATIE	HRVATSKA POŠTA D.O.O.	Assistance aux employés touchés par des tremblements de terre	14
FRANCE	LE GROUPE LA POSTE	Objectif IA	15
IRLANDE	AN POST	BIG STEP Challenge	16
ITALIE	POSTE ITALIANE S.P.A.	Centre médical Poste Italiana	17
LITUANIE	AB LIETUVOS PAŠTAS	Abeilles postales	18
LITUANIE	AB LIETUVOS PAŠTAS	Journée « Boostez vos connaissances »	19
LITUANIE	AB LIETUVOS PAŠTAS	Les colis du Cœur	20
POLOGNE	POCZTA POLSKA	Fonds de secours	21
POLOGNE	POCZTA POLSKA	Webinaire « Apprivoiser le stress »	22
PORTUGAL	CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.	Programme de santé	23
PORTUGAL	CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.	Soyez CTT (Ser CTT)	24
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	ČESKÁ POŠTA	D'un travailleur externe à un travailleur interne	25
RUSSIE	RUSSIAN POST S.A.	Vaccination COVID-19 au bureau	26
SUISSE	POSTE SUISSE	Améliorations avec le kaizen	27
ÅLAND	ÅLAND POST	Åland Post est devenu le site de vaccination local	30
BELGIQUE	BPOST	bpost boost !	31
BOSNIE-HERZÉGOVINE	"JP BH POŠTA" D.O.O. SARAJEVO	Timbre-poste spécial : centre pour enfants sans parents Duga	32
BOSNIE-HERZÉGOVINE	"JP BH POŠTA" D.O.O. SARAJEVO	Timbre-poste spécial : Pandémie de la COVID-19	33
BOSNIE-HERZÉGOVINE	POSTE CROATE MOSTAR	Livraison sans contact pour le paiement des retraites	34
BOSNIE-HERZÉGOVINE	POSTE SRPSKE	Défi mondial de danse	35
BOSNIE-HERZÉGOVINE	POSTE SRPSKE	Don de sang volontaire à l'occasion de la Journée mondiale de la poste	36
BOSNIE-HERZÉGOVINE	POSTE SRPSKE	Le sport pendant la COVID-19	37
CROATIE	HRVATSKA POŠTA D.O.O.	Connecter les petites entreprises aux clients	38
ESPAGNE	CORREOS	Arrondi solidaire	39
FINLANDE	POSTI	Améliorer le bien-être grâce à un accès mobile 24h/24 et 7j/7	40
FRANCE	LE GROUPE LA POSTE	Ardoiz	41
GÉORGIE	POSTE GÉORGIENNE	Responsabilité Sociale de l'Entreprise en temps de pandémie	42
GRÈCE	POSTE HELLÉNIQUE ELTA S.A.	Aide aux habitants de Karditsa touchés par des inondations destructrices	43

société



environnement



GRÈCE	POSTE HELLÉNIQUE ELTA S.A.	« Stop au harcèlement »	44
IRLANDE	AN POST	Accent sur la communauté	45
IRLANDE	AN POST	Send Love	46
ITALIE	POSTE ITALIANE S.P.A.	Une équipe éditoriale étendue	47
LITUANIE	AB LIETUVOS PAŠTAS	#independent	48
LITUANIE	AB LIETUVOS PAŠTAS	Partenariat avec RED NOSES Clown doctors	49
LUXEMBOURG	POST LUXEMBOURG	Des tenues de travail certifiées Fairtrade	50
MALTE	MALTAPOST P.L.C	Campagne Heart2heart	51
MALTE	MALTAPOST P.L.C	Édition spéciale de cartes de Noël pour les œuvres caritatives	52
MALTE	MALTAPOST P.L.C	Lutte contre la COVID-19	53
PAYS-BAS	POSTNL	Indice de diversité PostNL	54
POLOGNE	POCZTA POLSKA	Soutenir l'équipe nationale de football pour amputés	55
PORTUGAL	CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A	Eu ajuda quem ajuda (j'aide ceux qui aident)	56
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	ČESKÁ POŠTA	Masques gratuits	57
TURQUIE	PTT TURKEY	Livraison de mots de passe de l'administration en ligne à domicile	58
ALLEMAGNE	DEUTSCHE POST DHL GROUP	Feuille de route de DPDHL en matière de développement durable	62
AUTRICHE	ÖSTERREICHISCHE POST AG	Une logistique urbaine durable pour des livraisons sans émissions	63
BELGIQUE	BPOST	EcoZone	64
BOSNIE-HERZÉGOVINE	POSTE CROATE MOSTAR	Émission de timbres « Journée mondiale des zones humides - champ de Livanjsko »	65
CROATIE	HRVATSKA POŠTA D.O.O.	Réduire les émissions de gaz à effet de serre en améliorant l'efficacité énergétique	66
FINLANDE	POSTI	Tori Parcel	67
FRANCE	LE GROUPE LA POSTE	GEPY (Gestion électrique postale des Yvelines)	68
FRANCE	LE GROUPE LA POSTE	Station GNV à Chelles	69
ITALIE	POSTE ITALIANE S.P.A.	Application 3D MyVirtualDrive	70
ITALIE	POSTE ITALIANE S.P.A.	PostePedala	71
ITALIE	POSTE ITALIANE S.P.A.	Smart Building (Bâtiment intelligent)	72
PAYS-BAS	POSTNL	HVO100, un diesel renouvelable	73
PAYS-BAS	POSTNL	Mesure et évaluation de l'impact de la logistique urbaine de PostNL	74
PAYS-BAS	POSTNL	Réduction du CO <sub>2</sub> dans le cycle de planification et de contrôle	75
PORTUGAL	CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A	« Green Delivery CTT » - solution écologique du dernier kilomètre	76
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	ČESKÁ POŠTA	La fin des chèques-repas en papier	77
RUSSIE	RUSSIAN POST S.A	Lettre recommandée électronique	78
SLOVÉNIE	POSTA SLOVENIJE, D.O.O.	Première camionnette de livraison électrique et première centrale solaire	79
SUISSE	POSTE SUISSE	Expédition « pro clima » : émissions de carbone entièrement compensées	80
SUISSE	POSTE SUISSE	Journées propres chez Logistics Services	81
SUISSE	POSTE SUISSE	« Take me back »	82

# éditorial

Cette année 2021 est une nouvelle année particulière, avec une crise sanitaire et économique qui continue d'ébranler le monde et a provoqué de nombreux changements pour le secteur postal qui vont perdurer dans les années à venir. Dans ce contexte afin d'assurer une reprise durable, inclusive et juste, la Commission Européenne a lancé un Plan de relance sans précédent, un véritable investissement pour l'avenir afin de soutenir tous les acteurs qui contribueront à la relance de l'économie européenne et mondiale.

En tant qu'acteur majeur d'une transition nécessaire et responsable, PostEurop et ses membres réaffirment leur rôle social et environnemental afin d'accompagner au mieux les nouveaux modèles de consommation. C'est pourquoi, il est de notre devoir aujourd'hui de mieux communiquer sur les réalisations des opérateurs postaux européens en matière de durabilité sociale, sociétale, environnementale mais aussi économique. Avec 68 pratiques partagées par 27 membres de PostEurop, cette Brochure atteste une nouvelle fois de l'engagement des opérateurs postaux sur ces sujets.

Ces temps incertains ont rappelé l'importance des enjeux de santé et sécurité. Ainsi les opérateurs postaux, soucieux du bien-être de leurs employés et de la société dans son ensemble, ont notamment aidé au déploiement et au bon déroulement des campagnes de vaccination. Pour participer plus largement au bien-vivre de la communauté, la santé mentale a également été placée au centre des attentions des postes avec différentes pratiques qui mettent en avant leur engagement à ce sujet. En cette période difficile, il a aussi été primordial de promouvoir le lien entre les individus : que ce soit à travers des pratiques à destination des Employés ou la Société, les opérateurs postaux ont continué à rassembler, à créer du lien et à aider les personnes dans le besoin grâce à des événements adaptés aux règles sanitaires.

Sur le plan environnemental, le Pacte Vert pour l'Europe pose le cadre de la stratégie environnementale européenne et fixe des objectifs ambitieux auxquels l'industrie postale se doit de répondre tout en accompagnant la forte croissance du commerce en ligne renforcée par la crise sanitaire. Afin d'offrir des solutions responsables pour accompagner le développement de ce mode de consommation qui ne cessera de croître dans le futur, de nombreuses pratiques montrent le travail exemplaire mené par les acteurs du secteur postal pour réduire l'impact environnemental de la livraison du dernier kilomètre. Cela se matérialise notamment par le déploiement de flottes électriques et l'introduction de carburants alternatifs qui permettent une mobilité toujours plus durable pour contribuer aux objectifs de l'UE d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Les pratiques présentées montrent également l'intérêt croissant du secteur sur les enjeux d'emballages et de gestion des déchets.



**Margaux Meidinger,**  
Présidente  
du Cercle RSE



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



## “Coups de Cœur RSE” 2020

En 2020, un prix Coup de Cœur a été décerné dans chaque catégorie RSE : " Employés ", " Société " et " Environnement ". Comme nous le savons tous, l'année précédente a notamment été marquée par la pandémie mondiale de la COVID-19. Pour cette raison, une 4<sup>ème</sup> catégorie liée au rôle des opérateurs postaux pour soutenir la société face à cette crise a été ajoutée à la Brochure et un prix Coup de Cœur correspondant a également été décerné.



**Dans la catégorie Employés**, Poste Italiane a reçu le prix Coup de Cœur pour son programme "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. En s'engageant dans cette lutte, la Poste italienne a fait en sorte que des entreprises de sa chaîne d'approvisionnement offrent des postes d'emploi à durée déterminée de trois mois à ces femmes.

**Le Groupe La Poste a reçu le "Coup de Cœur" pour la catégorie Société** pour son programme "Garantir l'accès au numérique pour tous" qui vise à réduire la fracture numérique dans la société par plusieurs mesures concrètes. En mettant en œuvre un plan numérique inclusif pour 13 millions de Français exclus du monde numérique, le projet aide à identifier ceux dont l'autonomie numérique est faible et leur propose un accompagnement individualisé pour acquérir les compétences numériques nécessaires. La Poste a pour objectif de rendre numériquement autonome 1 million de Français et 5 millions de personnes dans le monde d'ici 2025.

**Le "Coup de cœur" pour la catégorie Environnement** a été décerné à la Poste tchèque pour son initiative "Help2", une collecte nationale dans les bureaux de poste de téléphones portables inutilisés, à l'occasion de la Journée internationale de l'environnement. Ils ont collecté 4 462 téléphones portables, ce qui correspond à un total de 7 076 kg de CO<sub>2</sub> non rejetés dans l'atmosphère et à 133 413 litres d'eau potable économisés. Pour chaque téléphone portable collecté, Remobil, le partenaire à but non lucratif de la poste tchèque, a fait don de 10 CZK pour soutenir les agences de soins à domicile par le biais de la Fondation de la poste tchèque.

**La campagne de Correos "Aider par tous les moyens possibles" a remporté un prix dans la catégorie COVID-19**. Cette catégorie a été exceptionnellement ajoutée en 2020 pour reconnaître les efforts déployés par les opérateurs postaux pour fournir des solutions ayant un impact social local positif, aider les personnes vulnérables et répondre à leurs besoins urgents pendant cette pandémie. Pendant la crise, Correos a mis à disposition son réseau logistique et humain pour soutenir le personnel de santé et les personnes à risque en livrant 900 000 kg de nourriture aux banques alimentaires et aux associations. Au total, 200 000 personnes ont bénéficié de ce soutien.

# employés

Équilibre vie professionnelle/vie privée

Diversité et inclusion • Solidarité • Communication interne

Égalité • Campagne de prévention • Bien-être au travail

Implication du personnel • Formation professionnelle

Prévention • Intégration des jeunes







santé

équilibre

solidarité

formation

prévention

bien-être

# Ligne d'assistance psychologique COVID-19 pour les employés

Proposer une ligne d'assistance psychologique pour soutenir les employés qui se sentent extrêmement stressés pendant la pandémie de COVID.

## ACTIONS

En raison des exigences sanitaires accrues, l'environnement de travail habituel change, la garde des enfants et l'école à domicile deviennent un défi, sans compter les conflits familiaux et, surtout, les craintes et les inquiétudes personnelles.

C'est pourquoi DPDHL a mis en place une ligne d'assistance téléphonique et électronique soumise au secret médical (en complément du programme de santé mentale) avec des médecins d'entreprise expérimentés en psychologie, où les employés peuvent partager confidentiellement et anonymement leurs inquiétudes et problèmes 5 jours par semaine. Les médecins du travail peuvent également mettre en place un soutien pratique ou psychologique supplémentaire.

La promotion s'est faite sous la forme de courts articles sur l'intranet, dans l'application et les magazines à destination des employés. En outre, des dépliants ont été distribués sur les sites d'exploitation. Les affiches avec des numéros de téléphone détachables se sont avérées efficaces.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Un retour positif a été reçu : « Une offre très importante, merci beaucoup d'avoir rendu cela possible ». Les appels durent en moyenne une heure et les principaux sujets abordés sont : surcharge psychologique 23 % ; humeur dépressive 13 % ; situations conflictuelles 12 % ; anxiété, panique 8 %. 17 % des cas ont été recommandés à des spécialistes.



Deutsche Post 

**ALLEMAGNE**  
DEUTSCHE POST DHL GROUP

**Marion Meinert**  
Santé dans l'entreprise  
+4922818211204  
marion.meinert@deutschepost.de

# Journée de remerciement du 26 juin 2020 et Digital4Youth

Plus les applaudissements étaient forts, plus la somme récoltée était importante pour Digital4Youth.

## ACTION

Qu'il s'agisse de trier, de distribuer, de transporter, de servir les clients au bureau de poste ou d'apporter un soutien dans les fonctions supports, tout le monde a travaillé très dur et a contribué à aider les clients de bpost et la société à rester connectés pendant le confinement. Pour tous les collaborateurs qui, pendant la pandémie de COVID-19, ont joué un rôle sociétal important, une journée nationale de remerciement a été organisée dans tous les sites de bpost pour s'applaudir mutuellement. Les décibels recueillis lors de cette salve d'applaudissements ont été convertis en un don à Digital4Youth, une organisation qui remet à neuf des ordinateurs portables et les donne aux étudiants afin qu'ils puissent suivre leurs cours pendant le confinement et rester en

contact avec leurs amis et réduit donc les écarts dont souffrent les enfants n'ayant pas accès à un ordinateur ou à internet. Ce moment d'applaudissements a été accompagné d'initiatives locales et filmé. Ces petites vidéos ont été partagées sur un « mur de la gloire ».

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Plus de 100 vidéos des moments d'applaudissements ont été rassemblées, 25 000 € ont été collectés et 250 ordinateurs portables ont été remis à neuf pour les jeunes. Le chèque a été remis lors d'une visite, en compagnie d'un représentant de chaque fonction opérationnelle et en langue officielle (distribution, tri, transport et bureau de poste).



# Dépistage mammographique pour les employées

**Afin de sensibiliser les femmes au cancer du sein, des mammographies ont été organisées pour les employées volontaires de la société.**

## ACTIONS

Le cancer du sein est considéré comme la première cause de mortalité par maladie maligne dans la population féminine mondiale. C'est pourquoi la poste croate Mostar, en tant qu'employeur socialement responsable, a lancé des activités visant à promouvoir la nécessité de contrôles réguliers afin de prévenir la maladie, ou de la diagnostiquer à un stade précoce. La détection du cancer du sein à un stade précoce de la maladie offre la possibilité d'un traitement efficace. L'application en temps utile d'une thérapie peut sauver de nombreuses vies et améliorer considérablement la qualité de vie des femmes malades. Un dépistage mammographique pour 150 employées de l'entreprise a donc été organisé.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Cette initiative a été très bien acceptée. À la suite de ces examens, la maladie a été diagnostiquée chez deux employées. Heureusement, leur traitement a été un succès et la poste croate Mostar est heureuse d'avoir contribué à ce que le diagnostic ait été fait à temps.



**BOSNIE-HERZÉGOVINE**  
**POSTE CROATE MOSTAR**

**Tatjana Buhač**  
Ressources Humaines  
+38736445034  
tatjana.buhac@post.ba

# Plateforme d'apprentissage en ligne

Une plateforme d'apprentissage en ligne a été mise en place pour faciliter l'accès à la formation pour les employés et améliorer leurs compétences.

## ACTIONS

L'entreprise a lancé un projet financé en interne pour étendre ses activités de formation en ajoutant un canal numérique. La COVID-19, qui a entraîné des restrictions sur la formation en classe, a accéléré la mise en œuvre du projet.

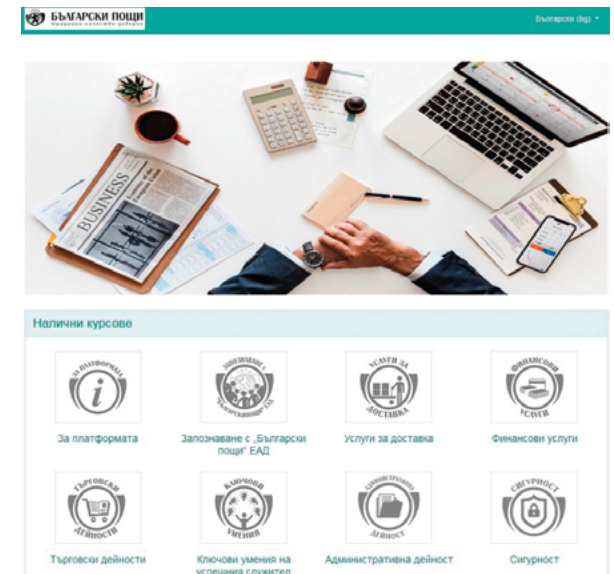
Ainsi, en juin 2020, une plateforme d'apprentissage en ligne basée sur Moodle a été lancée. La cible principale est les employés des bureaux de poste qui fournissent les services de l'entreprise aux clients, mais le personnel administratif a également participé à certains cours. La gamme de formations couvre des sujets tels que les compétences en communication, les techniques de vente, le traitement des clients difficiles, la prestation de services spécifiques, le travail avec des applications logicielles et le système de documentation de l'en-

treprise, les questions de sécurité, etc. Chaque cours se termine par un test.

Une équipe d'employés de la poste bulgare provenant de différents domaines fonctionnels élabore le matériel de formation.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Jusqu'à présent, 15 cours de formation ont été élaborés. En avril 2021, il y avait 3160 utilisateurs sur un total de 9345 employés. 260 directeurs de bureaux de poste, 2260 employés du front office et 640 employés administratifs ont participé à au moins une formation.



# Assistance aux employés touchés par des tremblements de terre

**Fournir une aide et un soutien psychologique aux employés de la poste croate après les tremblements de terre de 2020 qui ont touché la Croatie.**

## ACTIONS

Un soutien matériel et d'autres aides ont été fournis aux employés vivant et travaillant dans les zones affectées par les tremblements de terre (comitat de Sisak-Moslavina, la ville de Zagreb, le comitat de Zagreb et le comitat de Karlovac), afin de leur venir en aide. Les employés ont bénéficié de 5 jours de congés payés et d'une aide financière des fonds de solidarité. Le service des RH les a contactés par téléphone dès que possible pour vérifier si eux et leurs familles étaient en sécurité et quels étaient les dommages et pertes subis.

Plus tard, l'équipe de psychologues du département de gestion des RH s'est rendue sur place pour apporter un soutien direct. Elle a maintenu un contact direct avec les employés et, par le biais

de publications internes, a fourni des informations sur les réactions émotionnelles, cognitives et physiques habituelles à la suite d'événements traumatiques, comme un tremblement de terre, et des conseils pour faire face au stress. Ceux qui ont exprimé le besoin d'un soutien psychologique supplémentaire ont bénéficié de l'accompagnement individuel ou collectif de spécialistes externes.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Dans des circonstances difficiles, la poste croate a aidé les employés à faire face aux conséquences des tremblements de terre et à retrouver une vie normale le plus rapidement possible. Ces derniers ont salué les efforts de leur employeur en soulignant l'importance d'une approche humaine.



**CROATIE**  
HRVATSKA POŠTA D.O.O.

**Dina Barišić Barnjak**  
Recrutement, sélection  
et développement  
+385997330887  
dina.baristic@posta.hr

# Objectif IA

**En partenariat avec l'Institut Montaigne, La Poste propose aux postiers une formation en ligne sur l'IA.**

## ACTIONS

Le Groupe La Poste s'est associé à l'Institut Montaigne, un think tank français qui, avec ses entreprises partenaires, a pour objectif de former environ 1% de la population française à l'Intelligence Artificielle (IA). Le Groupe La Poste a rejoint cette initiative en raison de l'impact croissant de ces technologies sur les activités du Groupe et de la nécessité pour les postiers de comprendre les enjeux et les opportunités pour leur entreprise et leur métier. Les objectifs sont de comprendre l'impact de l'IA sur la vie quotidienne et de se forger un esprit critique ainsi que de découvrir les enjeux, les opportunités et les risques liés à l'IA. Il s'agit également d'avoir de bonnes clés de lecture, de connaître les méthodologies et outils spécifiques aux projets d'IA, de comprendre comment l'IA contribue au monde numérique et ses usages en entreprise et, enfin, de savoir comment intégrer l'IA dans de futurs projets ou activités. La formation, d'une durée de 4 heures, se termine par une évaluation donnant droit à une certification de validation des compétences.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Le Groupe La Poste entend former 25 000 salariés dans les 2 prochaines années. 4 500 ont déjà été formés à ce jour (juin 2021). Plus globalement, d'ici 2030, 100 % des postiers auront été formés à l'intelligence via ce module d'e-learning et 5 000 personnes à La Poste seront experts de la data.



# BIG STEP Challenge

**Proposer une activité facultative de bien-être physique et favoriser un sentiment de groupe en travaillant vers un objectif commun.**

## ACTIONS

Le 12 avril, le Big Step Challenge a été lancé, invitant les employés à parcourir virtuellement 40 075 km (plus de 50 millions de pas) en groupe, soit l'équivalent du tour du monde sur une période de 3 semaines.

Via l'application du personnel, les participants étaient invités à marcher/courir et à enregistrer leur nombre de pas quotidien/hebdomadaire. An Post a créé une vignette sur la page d'accueil de l'application pour permettre aux participants de renseigner facilement leurs informations et leurs pas.

Pour introduire un élément compétitif et ludique, ils pouvaient participer en tant qu'individus ou en tant qu'équipes (6 personnes maximum) et des trophées ont été décernés pour le plus grand nombre de pas effectués par chacun.

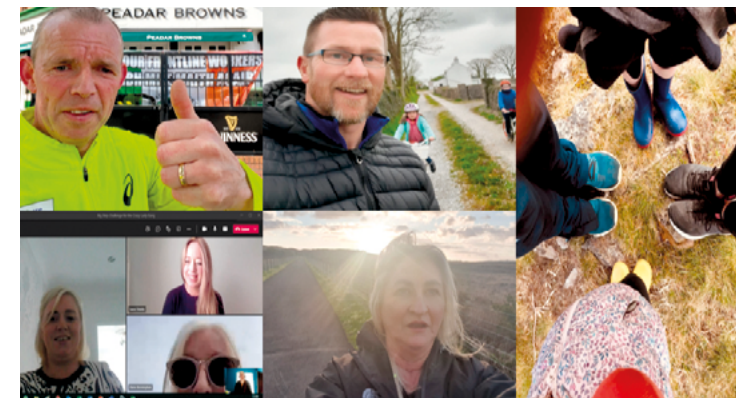
Chaque jour, An Post a suivi sa progression collective, a converti les pas effectués en kilomètres et a fait savoir au personnel où chacun se situait sur la carte du monde. An Post a publié des mises à jour régulières pour encourager tout le monde à conti-

nuer.

Les participants ont également été invités à publier des photos (selfies ou paysages pittoresques) de leurs promenades sur une galerie virtuelle et des prix ponctuels et des dons à des œuvres de bienfaisance ont été attribués en cours de route.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

An Post a atteint son objectif et a réalisé 51 858 820 pas (41 486 km). La réaction des participants a été formidable. De nombreux membres du personnel ont fait savoir que ce défi les avait incités à se lever et à sortir, et certains ont cherché à connaître les détails du prochain défi.



**an  
post**

For your world

**IRLANDE  
AN POST**

**Marian Joyce**

Communication interne

+353878116033

marian.joyce@anpost.ie



# Centre médical Poste Italiane

**Un centre médical Poste Italiane dédié à la prévention, aux soins et au bien-être des employés et de leur famille a été créé au sein du siège à Rome.**

## ACTIONS

Au "Poste Centro Medico" se trouvent les meilleurs spécialistes des plus importantes structures sanitaires nationales ainsi que des tarifs avantageux grâce au plan de santé d'entreprise intégré. Situé au siège à Rome, il offre des services médicaux spécialisés à tous les employés et à leurs familles venant de toute l'Italie.

Pour communiquer sur le centre, une lettre de présentation et d'engagement signée par le DG a été publiée sur l'intranet et dans le journal interne Postenews. Ensuite, les caractéristiques du centre, les services offerts et le système de réservation ont été présentés. Les écrans placés à l'intérieur du Centre montraient une vidéo des 11 cliniques. Des articles et des pages publicitaires sur le journal Postenews et des interviews du journal télévisé TG Poste ont été réalisés avec des médecins avec le slogan « Un centre d'excellence pour prendre soin de nous ».

Pour réserver une visite spécialisée ou un examen par un instrument ou de diagnostic, un formulaire de réservation sur le portail du Centre est accessible depuis l'intranet ou depuis l'application NoidiPoste. Il est également possible de demander l'accès en véhicule au parking interne pour les personnes non autonomes.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Pour faciliter la diffusion des informations et les réservations en ligne, des rapports sont établis chaque mois en tenant compte des utilisateurs quotidiens moyens, des contacts, des pages vues, de l'analyse quantitative et qualitative des commentaires de la communauté en ligne de NoidiPoste.

**Posteitaliane**

**ITALIE**  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Ornelia Narcisi**  
Affaires commerciales -  
Communication - Communication  
Interne  
+390659582764  
comunicazioneinterna@posteitaliane.it  
ornelia.narcisi@posteitaliane.it



# Abeilles postales

**Lietuvos paštas organise l'élection des employés qui illustrent le mieux les valeurs du groupe : les abeilles postales !**

## ACTIONS

Chaque mois, les chefs de départements, de groupes, de divisions ou de régions sont invités à nommer plusieurs employés qui non seulement font preuve d'excellents résultats personnels, contribuent aux objectifs fixés pour leurs équipes, mais suivent également les valeurs de l'entreprise dans leurs activités quotidiennes.

Les abeilles du mois sont évaluées de manière responsable et élues par une commission composée de représentants de différents départements.

Chaque mois, Lietuvos paštas sélectionne celles et ceux qui collaborent, prennent des responsabilités et génèrent le changement, créant et renforçant ainsi au sein de l'organisation une culture dans laquelle il fait bon travailler.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Cette initiative a débuté en janvier 2021. Chaque mois, 7 à 9 personnes sont récompensées. Au total, 27 employés ont été récompensés à la fin du mois de mars 2021.



**LITUANIE**  
**AB LIETUVOS PAŠTAS**

**Indre Kulikauskaite**  
Durabilité  
+37069318643  
i.kulikauskaite@post.lt

# Journée « Boostez vos connaissances »

Des événements mensuels ont été organisés pour accroître l'engagement des employés et leur permettre de partager leurs loisirs et centres d'intérêt.

## ACTIONS

« Boostez vos connaissances » est une série d'événements d'une heure et demie au cours desquels des collègues partagent autour de sujets qui les intéressent. Les intervenants sont libres de choisir les sujets qu'ils souhaitent aborder.

L'objectif de cet événement est d'accroître l'engagement des employés, de leur fournir de nouvelles informations intéressantes et de les encourager à essayer de nouvelles activités ou à changer quelque chose dans leur vie quotidienne. En outre, ces événements reflètent les valeurs suivantes de Lietuvos paštas : coopération, responsabilité et changement. L'événement a lieu une fois par mois et tout le monde est invité à y participer.

Dans un premier temps, les événements ont eu lieu au siège de Lietuvos paštas. Cependant, en raison de la pandémie de la COVID-19, ils ont été organisés

en ligne, ce qui s'est avéré plus pratique. Désormais, tous les employés travaillant sur différents sites peuvent participer à l'événement, le présenter ou le regarder.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les événements ont lieu une fois par mois et 11 événements ont été organisés jusqu'à présent. Certains des événements les plus populaires ont abordé des sujets tels que la « pause yoga au bureau », la durabilité, les conseils et astuces pour voyager, l'augmentation de la productivité, etc.



**LITUANIE**  
AB LIETUVOS PAŠTAS

**Indre Kulikauskaite**  
Durabilité  
+37069318643  
i.kulikauskaite@post.lt



# Les colis du Cœur

Réaliser les rêves de Noël des enfants des employés dont les familles sont en difficulté financière.

## ACTIONS

Lietuvos paštas est l'un des plus grands employeurs de Lituanie, avec des employés dans tout le pays. Même si l'entreprise augmente les salaires chaque année, certains d'entre eux ont encore des difficultés financières pour des raisons telles que le fait d'être un parent isolé ou de devoir subvenir aux besoins d'autres membres de leur famille, de maladie dans la famille, etc. Ils n'ont pas les moyens d'acheter les cadeaux dont leurs enfants rêvent pour Noël. Pour les soutenir et rendre leurs enfants plus heureux, l'initiative des « Colis du Cœur » a été organisée. Une équipe d'employés dévoués a dressé une liste de 50 rêves de Noël. La liste a été distribuée dans l'entreprise et d'autres employés ont été invités à acheter des cadeaux individuellement ou en groupe. La confidentialité des employés recevant le cadeau a été assurée. L'initiative a été très réussie, tous les cadeaux ont été achetés en un jour et livrés aux enfants juste avant Noël.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

50 enfants des employés de Lietuvos paštas ont reçu les cadeaux de Noël dont ils rêvaient.



**LITUANIE**  
**AB LIETUVOS PAŠTAS**

**Indre Kulikauskaite**  
Durabilité  
+37069318643  
i.kulikauskaite@post.lt

# Fonds de secours

Par l'intermédiaire de la fondation d'entreprise Pocztowy Dar, l'aide a été redirigée vers les personnes souffrant d'une forme sévère de la COVID-19.

## ACTIONS

Les fonds ont été alloués au cofinancement de médicaments, de tests, de visites médicales, de rééducation, de procédures médicales, d'opérations et d'équipements médicaux pour les personnes dans le besoin, celles qui se remettent de la maladie très affaiblies ou avec des dommages importants aux poumons ou à d'autres organes.

Le fonds a été créé grâce aux contributions des entreprises du groupe Poczta Polska (Bank Pocztowy, Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie, Poczta Polska Usługi Cyfrowe, Pocztylion - Arka PTE, POSTDATA, Pocztowa Agencja Usług Finansowych et Centrum Rozliczania Ubezpieczeń).

Fait important, l'aide des Fonds de secours a été étendue aux familles des employés malades ou décédés du groupe Poczta Polska.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Ce projet a aidé de façon décisive ceux affectés par la COVID-19 et leurs familles à lutter contre les conséquences de la maladie. Elle a également démontré que les employés pouvaient compter sur le soutien de leur employeur dans les moments difficiles.



# Webinaire

## « Apprivoiser le stress »

**Le télétravail et l'isolement forcé perturbent l'état mental et cause de nombreuses dépressions. Le webinaire « Apprivoiser le stress » a donc été développé.**

### ACTIONS

Les participants à ce webinaire ouvert et gratuit étaient les employés de Poczta Polska (y compris le personnel de direction). Les conférenciers de cette réunion en deux parties étaient des formateurs du centre de formation de Poczta Polska.

La formation intitulée « Apprivoiser le stress » était l'un des 12 webinaires disponibles proposés par le centre de formation de Poczta Polska. Entre octobre et mars 2021, 13 réunions ont été organisées, ce qui représente 18 % de toutes les réunions organisées. En moyenne, environ 17 personnes participaient à un cours. La taille réduite des groupes a permis de mener ces cours de manière plus efficace, en donnant l'occasion d'établir un contact direct avec les participants en prenant part à des exercices et en échangeant des expériences via le chat.

Le thème abordé a non seulement été très populaire mais a également été très bien évalué par les participants en termes de possibilité d'utiliser les connaissances acquises en pratique.

### RÉSULTATS ET IMPACTS

La question « Comment évaluez-vous la possibilité d'appliquer les connaissances acquises dans le travail quotidien ? » a été notée 4,8/5, tout comme la capacité du formateur à communiquer les connaissances de manière claire et accessible et le soin apporté à une atmosphère propice à l'apprentissage. Pour cette dernière question, une des réunions a obtenu la note de 5/5.



# Programme de santé

**Nouvelle approche de la santé des employés pour assurer la prévention, le dépistage et la mise en œuvre d'une stratégie efficace.**

## ACTIONS

Cette approche permet de réduire les restrictions physiques grâce à une évaluation médicale détaillée et à un plan de réhabilitation des employés.

CTT a mis en œuvre un plan de rééducation physique individuel pour les employés et a soutenu le processus en promouvant la kinésithérapie dans ses trois centres médicaux situés dans les centres opérationnels. Il y a eu un dépistage efficace de la santé des employés et une gestion proactive et efficace des centres médicaux de CTT. Des conseils médicaux à distance et en face à face, un suivi par le service social, une prescription de vaccins et campagnes mensuelles visant à sensibiliser les employés à la prévention et à la promotion de la santé par le biais de la communication interne, de l'intranet et de webinaires ont été mis en place.

Cela a conduit à une plus grande sensibilisation à la santé préventive parmi les employés, à l'amélioration du bien-être au sein de l'organisation et de la santé des employés.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Elle a permis de réduire l'absentéisme, de prévenir les accidents du travail, les maladies professionnelles et les restrictions imposées aux employés, et d'accroître la productivité et l'engagement.



Mois	Sujet
JAN	Santé mentale
FEV	Allergies
MAR	Sommeil et apnée du sommeil
AVR	Obésité et sédentarité
MAI	Hypertension
JUI	Tabagisme
JUL	Cancer
AOU	Cancer
SEP	Grippe saisonnière
OCT	Cholestérol
NOV	Diabète
DEC	Nutrition

# Soyez CTT (Ser CTT)

**Ser CTT est un processus d'intégration visant à renforcer l'expérience des employés, à stimuler l'engagement et la fierté d'appartenir à CTT pour les nouveaux arrivants, les nouveaux postes et les dirigeants.**

## ACTIONS

CTT utilise des e-mails de bienvenue, des meilleures pratiques pour les managers, des sessions en ligne/ en personne. CTT dispose d'un manuel numérique avec des contenus spécifiques et personnalisés. Celui-ci répond aux questions courantes des nouveaux employés :

- Où suis-je ? Secteur postal, stratégie de CTT, unités commerciales, mission, vision, valeurs, personnel, qualité, environnement, sécurité, politiques de sécurité de l'information, code d'éthique sur le lieu de travail et rapports.
- Quelle est ma place ? B2C, B2B, opérations présentées en fonction de la destination du nouvel arrivant.
- Que dois-je savoir ? Lieu de travail, organigramme, droits et devoirs de l'entreprise et du salarié, temps de présence, évaluation des performances, RGPD, meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information.

- Comment puis-je être en sécurité ? Médecine du travail, santé, sécurité et environnement, prévention COVID-19.
- Est-ce que je dispose d'avantages ? Plan alimentaire/carte de repas, couverture de soins de santé, partenariats, réductions.
- Comment améliorer mes compétences ? Plateforme de développement personnel.
- Puis-je demander de l'aide ? Ligne d'assistance aux employés.

Le parcours de la première année des nouveaux employés est également tracé.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Au premier trimestre 2021, 124 employés ont été impliqués dans ce processus d'intégration. L'initiative s'appliquait également à 13 travailleurs temporaires. Le retour est très positif. Le manuel a été continuellement mis à jour. CTT s'attend à un impact plus important sur les postes vacants pour cause de congés.



**PORTUGAL**  
CTT - CORREIOS  
DE PORTUGAL, S.A

**Paulo Lopes**  
Académie CTT  
+351961704590  
paulo.j.lopes@ctt.pt



# D'un travailleur externe à un travailleur interne

**Emploi de condamnés, de prisonniers et de personnes ayant un casier judiciaire à la poste tchèque.**

## ACTIONS

Depuis 2017, la poste tchèque emploie des condamnés dans les bureaux de poste et donne du travail aux détenus dans les prisons, augmente les qualifications des condamnés par le biais de formations dans les bureaux de poste et emploie également des condamnés après la fin de leur peine.

Ce projet est élaboré dans le cadre d'une coopération à long terme avec l'administration pénitentiaire de la République Tchèque. Elle donne à un groupe sélectionné de détenus la possibilité d'acquérir des habitudes de travail tout en purgeant leur peine. Un autre avantage pour les condamnés est que, grâce à la rémunération qu'ils reçoivent pour leur travail, ils peuvent payer leurs dettes et obligations (envers l'État, pension alimentaire, etc.) depuis la prison. Ils

peuvent également accroître leurs qualifications à la poste dans le cadre d'une formation de reconversion. Pour ceux qui souhaitent travailler à la poste après avoir purgé leur peine, une assistance individuelle est offerte pour postuler dans leur lieu de résidence.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Actuellement, il y a une collaboration avec six prisons dans toute la République Tchèque et un total de 45 condamnés employés directement dans des prisons et bureaux de poste. Le projet sera encore élargi. Chaque année, environ 50 demandes d'emploi de personnes ayant purgé leur peine sont reçues.



# Vaccination COVID-19 au bureau

La Poste russe a donné la possibilité à ses employés de se faire inoculer le vaccin Sputnik V au bureau.

## ACTIONS

En avril 2021, les employés de la poste russe dans 8 villes et régions voisines ont pu se faire vacciner au bureau. La vaccination était disponible pour tous, indépendamment de leur poste, de leur âge ou de leur groupe de risque. Les volontaires devaient uniquement prendre rendez-vous par e-mail. Avant la vaccination, le département de la communication interne a préparé et envoyé un message à tous les employés, qui contenait les questions les plus fréquemment posées sur le vaccin et les réponses à ces questions.

Avant la vaccination, un médecin a examiné tous les employés pour s'assurer qu'il n'y avait pas de contre-indications. Dans certaines villes, il était également possible de faire un test d'anticorps.

Le vaccin Sputnik V nécessite deux injections. Pour toutes les personnes ayant reçu une première dose de vaccin, une date a été fixée pour la seconde injection. La deuxième étape de la vaccination a également été réalisée dans les bureaux.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Au cours de la première étape, plus de 600 employés de la poste russe ont été vaccinés au bureau. Il est prévu d'étendre la liste des villes où la possibilité de se faire vacciner au bureau est offerte.



**ПОЧТА РОССИИ**

**RUSSIE**  
RUSSIAN POST S.A

**Raisa Irz**  
RSE  
+749595620672632  
Raisa.Irz@russianpost.ru

# Améliorations avec le kaizen

**Le kaizen permet aux employés de contribuer activement aux améliorations. 5 000 employés des services logistiques y seront désormais formés.**

## ACTIONS

Le kaizen est une méthode d'amélioration des processus opérationnels et un facteur important d'optimisation pour La Poste Suisse. Plus de 7 000 employés ont été formés, et environ 5 000 idées sont recueillies chaque année.

La success story se poursuit avec la fusion de PostMail et PostLogistics pour former Logistics Services. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le développement et le transfert des connaissances sur la philosophie kaizen ont été poursuivis au sein de la nouvelle unité, afin de garantir un niveau homogène de connaissances et de mise en œuvre.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les effets sont visibles dans la vaste gamme de méthodes utilisées pour améliorer les procédures postales et les améliorations de processus qui en résultent. En plus de Logistics Services, PostBus, qui compte 4 000 employés, commence également à introduire la philosophie kaizen.



**SWISS POST** 

**SUISSE**  
**POSTE SUISSE**

**Stephan Fischer**

RSE

+41583412241

stephan.f.fischer@post.ch



# société

Campagne de promotion • Nouveaux services

Coopération • Diversité et inclusion

Campagne de prévention • Solidarité





inclusion

nouveaux

services

diversité

campagne de  
promotion

solidarité

# Åland Post est devenu le site de vaccination local

L'hôpital local avait besoin d'un espace fonctionnel où les habitants des îles Åland pourraient facilement recevoir leurs vaccins contre la COVID-19.

## ACTIONS

Åland Post était le site de vaccination idéal en raison de sa situation centrale et de ses installations pratiques. En effet, la poste d'Åland est un centre logistique doté d'environnements contrôlés pour les marchandises sensibles à la température. Pendant son transport et son stockage, le vaccin est conservé à des températures strictement contrôlées jusqu'à ce qu'il soit prêt à être utilisé. Depuis mai 2021, l'entrée principale, la zone de réception et les installations adjacentes d'Åland Post sont utilisées pour les vaccinations publiques dans les îles Åland. À l'entrée principale, des bénévoles de la Croix-Rouge locale accueillent tous les visiteurs. Une courte marche dans un couloir les conduit au site de vaccination de masse. Ensuite,

ils reçoivent leur vaccin et sont conduits dans une salle d'attente pour une période d'observation de 15 minutes, après quoi ils peuvent partir. Le site de vaccination est ouvert tous les jours, y compris le week-end, et ce jusqu'en octobre.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

En cette période de pandémie de la COVID-19, nous devons tous nous rassembler. Dans une petite communauté comme les îles Åland, la collaboration est cruciale pour maintenir le bien-être des résidents. Cette collaboration a un impact sur toute la société et donne l'espoir de retrouver une vie normale.



**ÅLAND  
ÅLAND POST**

**Johan Sundblom**

Economiste

+35818636621

johan.sundblom@alandpost.com

# bpost boost !

**Créer des emplois pour les personnes vulnérables à risque au sein de bpost, ou pour les chômeurs grâce à des programmes de mise à niveau ou de requalification.**

## ACTIONS

En comblant ces lacunes de formation, bpost boost obtient une triple victoire. D'abord pour les employés actuels et futurs qui peuvent avoir accès à une formation, à un soutien et à des emplois pour changer leur avenir, avec des perspectives de revenus. Ensuite, pour la société, en luttant contre le chômage, en favorisant l'inclusion et en renforçant la reprise économique. Enfin, pour bpost. En développant des capacités internes et de reconversion à grande échelle, bpost peut cibler de manière proactive ses employés susceptibles d'être déplacés en raison de l'évolution de la nature du travail et les redéployer éventuellement dans d'autres fonctions très demandées. En agissant de la sorte, bpost peut assurer des perspectives stables à son personnel, tout en répondant aux futures pénuries de compétences.

Des partenariats académiques autour des principes de mentorat vers des groupes cibles ont été créés. Des organisations enthousiasmantes, spécialisées dans les questions de pauvreté et d'inclusion, ont également été intégrées.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Le programme a pris de l'ampleur, passant d'une admission pilote à petite échelle d'environ 30 apprentis début 2020 à une admission cumulée d'environ 250 apprentis en février 2021. D'ici la fin de l'année 2021, 650 apprentis auront entamé ces programmes de recrutement.



# Timbre-poste spécial : centre pour orphelins « Duga »

**Soutenir le centre pour orphelins « Duga » afin d'offrir à ces enfants une vie adéquate et de souligner l'importance des efforts humanitaires.**

## ACTIONS

La poste de Bosnie-Herzégovine a émis et promu une édition spéciale de timbres-poste présentant le logo du centre pour orphelins « Duga ». Le timbre a été conçu par Branka Sumenić-Bajić et imprimé en 10 000 exemplaires d'une valeur nominale de 0,90 BAM (0,45 EUR).

Le centre pour orphelins « Duga » a été créé en 1999, grâce au groupe de passionnés réunis dans l'association allemande H.O. Schutzengel Gesucht. Les premiers orphelins ont été adoptés par le centre le 1<sup>er</sup> novembre 1999, date à laquelle le centre « Duga » a officiellement commencé ses activités humanitaires. L'objectif principal du centre « Duga » est de fournir des soins aux enfants âgés de 0 à 6 ans qui se retrouvent sans protection parentale de manière

temporaire ou permanente, ainsi qu'une assistance et un soutien au développement psychophysique des enfants. La capacité du centre « Duga » est de 24 enfants répartis en trois groupes d'âge avec un maximum de 8 enfants par groupe.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Par l'émission d'un timbre spécial, BH Posta a souhaité soutenir le centre « Duga », qui offre des conditions de vie adéquates et un environnement sécurisé, pratique et sain nécessaire au développement psychophysique normal des enfants.



**BOSNIE-HERZÉGOVINE**  
"JP BH POŠTA"  
D.O.O. SARAJEVO

**Branka Sumenić-Bajić**  
Marketing  
+38733252708  
brankab@posta.ba



# Timbre-poste spécial : Pandémie de la COVID-19

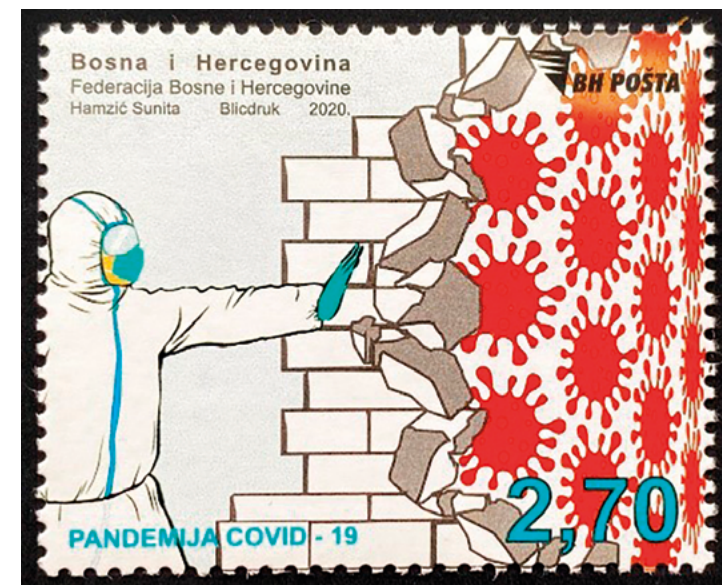
La poste de Bosnie-Herzégovine a soutenu les professionnels de la santé en première ligne de la lutte contre la COVID-19 avec ce timbre spécial.

## ACTIONS

La poste de Bosnie-Herzégovine a émis et promu une édition spéciale de timbres-poste qui commémore l'émergence d'un nouveau virus, inconnu jusqu'alors, le coronavirus à l'origine de la COVID-19. Le timbre a été conçu par Sunita Hamzić et imprimé en 10 000 exemplaires d'une valeur nominale de 2,70 BAM (1,38 EUR). La COVID-19 est apparue en Chine, dans la ville de Wuhan, d'où il a commencé à se propager dans le reste du monde.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

La poste de Bosnie-Herzégovine à Sarajevo souhaite présenter les mesures de protection contre la pandémie au grand public, soutenir les professionnels de la santé qui sont en première ligne dans la lutte contre la COVID-19 et sensibiliser la population à l'importance des mesures de protection.



# Livraison sans contact pour le paiement des retraites

La poste croate Mostar a mis au point une méthode de livraison sans contact pour les paiements de retraite afin de préserver la santé des personnes âgées.

## ACTIONS

La poste croate Mostar a adapté ses modèles existants de livraison de colis dans lesquels le contact entre le facteur et le destinataire était nécessaire. Généralement, les destinataires devaient signer des formulaires, des confirmations, etc. à la livraison.

La méthode sans contact pour le versement des paiements de retraite est la suivante :

Le facteur prépare le versement de la retraite dans une enveloppe ouverte, sonne chez la personne, dépose l'enveloppe devant la porte et recule de quelques pas pour garder une distance de 2 mètres. Le retraité prend l'enveloppe et vérifie le paiement,

puis, avec son propre stylo, signe le reçu et le laisse devant la porte.

Le facteur prend le reçu signé, ce qui met un terme à la livraison sans contact.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Cette méthode de livraison s'est avérée très efficace et a été très bien acceptée par tous les retraités qui ont traversé une période très difficile pendant cette pandémie. Cette livraison sans contact a également été proposée aux banques, qui ont fait part de leurs réactions très positives.



# Défi mondial de danse

Soutenir les personnes dans le monde affectées par la pandémie de COVID-19.

## ACTIONS

Afin de casser la routine et de faire preuve d'un esprit joyeux et optimiste, dans une situation marquée par la COVID-19 et toutes les mesures qui en découlent, il a été décidé de répondre à un défi mondial de danse sur le morceau léger et positif « Jerusalem ». Avec un défi qui ne connaît pas de frontières, le #jerusalemadancechallenge est devenu un moyen généralisé de maintenir l'optimisme et la solidarité. La musicothérapie et la danse-thérapie ont à nouveau réussi à unir le monde par leur aspect ludique et leur énergie positive dans la lutte commune contre la COVID-19.

L'idée a été approuvée et soutenue par les employés, et 40 d'entre eux ont répondu présents et répétés la chorégraphie pour la vidéo de danse de Poste Srpske.

Les préparatifs ont duré un mois, au cours duquel il y a eu plusieurs répétitions et la chorégraphie a été apprise. La chorégraphie montre le processus de travail de l'entreprise, l'énergie positive et la bonne humeur des employés.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Le clip vidéo Jerusalem Dance Challenge par la Poste Srpske est disponible sur YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=WW1gKwHAzZ4>  
Un soutien a été apporté à la lutte contre la COVID-19 et à tous ceux qui luttent en première ligne.



# Don de sang volontaire pour la Journée mondiale de la poste

**Les employés de Poste Srpske donnent volontairement leur sang pour la Journée mondiale de la poste dans une époque marquée par la COVID-19.**

## ACTIONS

A l'heure où des mesures particulières sont prises pour protéger la santé des personnes et prendre soin d'elles, les employés de Poste Srpske ont décidé de marquer leur affiliation à l'Union postale universelle par une campagne de don du sang, et d'envoyer ainsi un message à tous les usagers : ensemble à travers la vie.

À l'occasion de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre 2021, l'Association des donneurs de sang volontaires de Poste Srpske a organisé une campagne de don du sang à laquelle ont participé les membres du conseil d'administration de l'entreprise, ainsi qu'un grand nombre de postiers de toutes les villes et municipalités de la république serbe de Bosnie.

Dans une période inédite pour le monde, l'humanité et le travail dévoué vont de pair, et les employés de Poste Srpske en ont été les témoins durant tous ces mois affectés par la COVID-19.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

À l'heure des pandémies et de la crainte de la propagation de la COVID-19, cet acte humain évoque le respect que méritent tous les employés en participant à une campagne organisée de don du sang.



« ПОШТЕ СРПСКЕ

**BOSNIE-HERZÉGOVINE**  
POSTE SRPSKE

**Dijana Grujic**  
Marketing

+38751249012

dijana.grujic@postesrpske.com

# Le sport pendant la COVID-19

Soutenir le sport pendant la pandémie de COVID-19.

## ACTIONS

En émettant un timbre postal « Sport » le 21 septembre 2020, Poste Srpske a voulu souligner les conséquences de la COVID-19 sur le sport du point de vue des spectateurs et des fans. Ce timbre a été conçu par Nebojsa Djumic et a été imprimé en 15 000 exemplaires.

Le monde du sport est actuellement dans l'expectative. De nombreuses compétitions ont été reportées ou suspendues, en raison de la pandémie de COVID-19. Ce qui était censé se produire pendant l'été 2020 a été reporté à l'année 2021.

Protégez-vous et protégez les autres, mais vivez le sport dans les limites de ce qui est autorisé : bougez, courez, faites du vélo... Et tous les matchs non joués, les compétitions que les athlètes attendaient avec impatience, nous les regarderons, espérons-le bientôt, avec encore plus de passion.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les amateurs de sport attendaient avec impatience les grands rendez-vous de 2020, et voilà qu'ils attendent depuis un an. Certaines compétitions ont été reportées jusqu'à nouvel ordre, d'autres définitivement annulées.



# Connecter les petites entreprises aux clients

**La poste croate a veillé à ce que les petites entreprises puissent livrer leurs produits à leurs clients dans toute la Croatie au plus fort de la pandémie.**

## ACTIONS

Au milieu de l'année 2018, la plateforme d'e-commerce Žuti klik de la poste croate a ajouté à son offre des produits alimentaires provenant d'entreprises familiales et a aidé les petites entreprises locales à se rapprocher des clients. Cette décision s'est avérée cruciale lors de la quarantaine de l'année dernière, pour soutenir l'économie nationale. Les petites entreprises, dont beaucoup opèrent dans des zones rurales, ont obtenu un accès direct aux clients dont l'intérêt pour l'achat de produits locaux s'est considérablement accru pendant la pandémie. Les produits fermiers et autres produits locaux ont été livrés en utilisant le dropshipping, une méthode où les fabricants

traitent directement les commandes des consommateurs. Grâce à ce modèle, des produits tels que les pommes de terre provenant du centre de la Croatie étaient livrés directement des fournisseurs aux clients dans tout le pays, y compris dans les îles. Le service de collecte et de livraison express Paket24 a été utilisé.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Le nombre de petites entreprises manufacturières dont les produits étaient inclus dans l'offre de Žuti klik a triplé pendant la pandémie et a continué à augmenter en 2020. Les produits alimentaires cultivés localement étaient et sont toujours les articles les plus vendus de Žuti klik.



**CROATIE**  
HRVATSKA POŠTA D.O.O.

**Andrej Stojković**

E-commerce

+385994690083

andrej.stojkovic@posta.hr

# Arrondi solidaire

**En arrondissant leurs paiements par carte de crédit, les clients peuvent participer à des projets ayant un impact social et/ou environnemental positif.**

## ACTIONS

Correos a lancé cette initiative en décembre 2019 lors de la COP25 qui s'est tenue à Madrid. L'initiative a débuté uniquement dans 9 principaux bureaux de poste, puis, en mars 2020, l'arrondi solidaire a été mis en œuvre dans tous les bureaux. Les clients de Correos peuvent offrir leurs dons lorsqu'ils règlent leurs achats par carte.

Une question apparaît à l'écran : Voulez-vous arrondir votre paiement à des fins caritatives ? Les clients peuvent appuyer sur « oui » ou « non ». Si le client choisit « oui », il pourra alors télécharger la certification du don à l'adresse [www.correos.worldcoo.com](http://www.correos.worldcoo.com).

Ce projet a été rendu possible grâce à l'alliance avec la start up espagnole Worldcoo, qui dispose d'une plateforme permettant de faire des micro-dons

lors de transactions ([www.correos.worldcoo.com](http://www.correos.worldcoo.com)). Celle-ci travaille avec plusieurs ONG du monde entier, ce qui permet aux clients de ces entreprises de faire facilement des dons.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les clients de Correos ont contribué à 5 projets : sauvetage d'oiseaux en danger, recherche contre la COVID-19, réduction de la fracture numérique dans les zones rurales, lutte contre la pauvreté énergétique, préservation du lynx ibérique. Plus de 200 000 € ont été récoltés grâce à plus de 900 000 dons.



# Améliorer le bien-être grâce à un accès mobile 24h/24 et 7j/7

**Une approche proactive du bien-être avec un accès à bas seuil aux soins de santé au travail et un accès en continu via une application.**

## ACTIONS

Posti offre à son personnel des services de soins de santé au travail à un coût limité, qui sont devenus encore plus importants pendant la pandémie de COVID-19. Un certain nombre de services numériques de soins de santé ont été lancés pour apporter un soutien aux employés facilement et le plus tôt possible. Les agents ont accès aux soins de santé au travail 24h/24 et 7j/7 grâce à une application mobile. Grâce à cette application, ils peuvent se faire soigner et rencontrer un médecin, une infirmière ou un kinésithérapeute sans rendez-vous dans les cas qui ne nécessitent pas d'examen physique. Ils peuvent également renouveler leurs ordonnances ou obtenir une conversation d'assistance en quelques minutes

et discuter avec une infirmière si quelque chose les préoccupe mentalement. Un service téléphonique pour les soins de santé au travail est également ouvert 24h/24 et 7j/7. Ce service propose des conseils, une évaluation de la nécessité d'un traitement et la prise d'un rendez-vous si nécessaire.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les services de soins de santé au travail sont rendus plus accessibles. En 2020 et pendant la pandémie de COVID-19, un cinquième de tous les rendez-vous avec un médecin ont été pris par l'intermédiaire de l'application. L'objectif est de maintenir ce niveau même après la pandémie de COVID-19.



**posti**

**FINLANDE**  
POSTI

**Timo Nurmi**  
Communication  
+358503493597  
timo.nurmi@posti.com



# Ardoiz

**Ardoiz est une tablette destinée aux seniors pour communiquer avec leur famille, utiliser Internet et effectuer des démarches administratives.**

## ACTIONS

Les personnes âgées représentent une grande partie de la population française avec 5 millions de personnes de plus de 65 ans. Mieux les intégrer au monde numérique est devenu une préoccupation nationale, notamment avec le contexte de la COVID-19. Pour cela, Le Groupe La Poste commercialise la tablette Ardoiz spécifiquement conçu par et pour les seniors qui ne sont pas à l'aise avec le numérique. L'avantage principal d'Ardoiz est qu'elle est simple et prête à l'emploi : plusieurs applications ciblées pour les seniors sont préinstallées pour accélérer la pratique.

La tablette Ardoiz est livrée et mise en main à domicile par un facteur lorsque la situation sanitaire le permet. Le client bénéficie également d'une assistance téléphonique gratuite.

Ardoiz, c'est aussi : la taille de police réglable, la synthèse vocale et le clavier alphabétique.

Afin de faire reculer la fracture numérique, La Poste s'associe à certaines municipalités ou encore à des maisons de retraite pour les aider à proposer des animations aux seniors pour les initier et leur donner envie d'apprendre à utiliser cet outil.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Aujourd'hui, plus de 75 000 tablettes ont été vendues. L'âge moyen des utilisateurs est de 74 ans. 84 % d'entre eux l'utilisent régulièrement, quotidiennement ou plusieurs fois par semaine, et Ardoiz a un taux de satisfaction client de 90 %.



# Responsabilité Sociale de l'Entreprise en temps de pandémie

La poste géorgienne continue de jouer un rôle clé dans la réponse à la pandémie de COVID-19 et aux situations d'urgence futures.

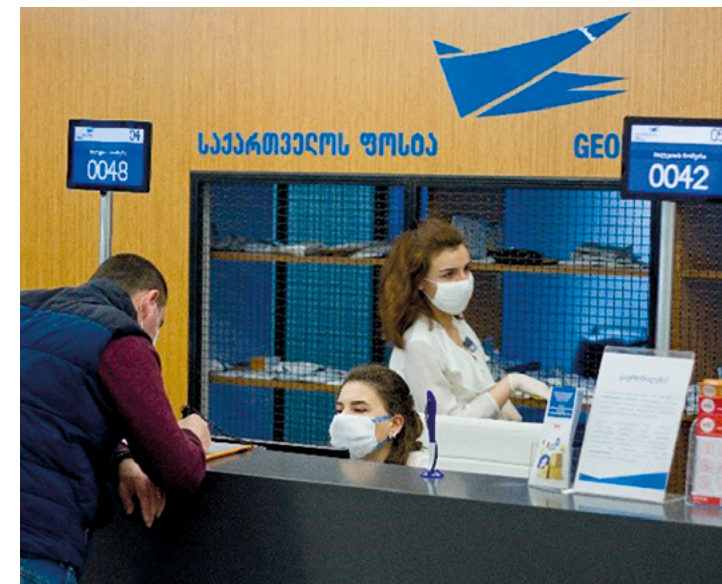
## ACTIONS

La poste géorgienne a prolongé les livraisons de fournitures médicales pour soutenir les citoyens vulnérables isolés chez eux, les personnes de plus de 70 ans et les personnes souffrant de maladies chroniques. Ont été livrés à domicile des testeurs de glycémie pour les personnes de moins de 18 ans atteintes de diabète, qui sont plus susceptibles de souffrir de complications graves dues à la COVID-19. En outre, la poste géorgienne a rejoint la campagne visant à soutenir la poursuite de l'éducation en ligne des enfants issus de familles nombreuses socialement défavorisées vivant à Tbilissi et dans la région en livrant aux bénéficiaires des ordinateurs et en fournissant un accès gratuit à internet pendant 18 mois.

Pour répondre à la demande croissante d'achats en ligne et s'adapter aux exigences du e-commerce, la poste géorgienne a lancé un tout nouveau service de « livraison aux entreprises » et de « livraison porte à porte », qui aidera les entreprises géorgiennes à être plus rentables.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

À la lumière des événements mondiaux provoqués par la pandémie de la COVID-19, la poste géorgienne a adopté, dans les plus brefs délais, des mesures de sécurité conformes aux recommandations du gouvernement et des organisations de santé.



# Aide aux habitants de Karditsa touchés par des inondations destructrices

**Des colis de produits de première nécessité ont été envoyés gratuitement après les inondations dans la région de Karditsa.**

## ACTIONS

Après les inondations dévastatrices de Karditsa, la poste hellénique s'est immédiatement mise sur pied et, suite à une décision du conseil d'administration de la société, a lancé un appel aux citoyens du pays pour qu'ils aident activement les personnes dans le besoin. Les citoyens ont été encouragés à envoyer leurs colis, gratuitement, par l'intermédiaire des bureaux de poste d'ELTA dans toute la Grèce, à l'épicerie sociale de Karditsa qui offre des produits de première nécessité, sur la base de la liste des produits de première nécessité publiée sur le site web d'ELTA.

Cette action a eu lieu entre le 25 septembre et le 15 octobre 2020. Grâce à cela, 17 tonnes de biens de première nécessité ont été gratuitement collectés et transférés à Karditsa par ELTA à travers la Grèce.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

La poste hellénique a joué le rôle d'une plaque tournante qui a mis en relation les citoyens désireux d'aider et ceux qui ont été touchés par les inondations et qui avaient besoin de produits de première nécessité de toute urgence.



**GRÈCE**  
POSTE HELLÉNIQUE ELTA S.A.

**Vicky Matziari**  
Relations publiques  
+302103353160  
V.Matziari@elta-net.gr



## « Stop au harcèlement »

Des timbres ont été émis pour transmettre le message « Stop au harcèlement », tout en plaçant des affiches à ce sujet dans les écoles du pays.

### ACTIONS

Dans le cadre de sa contribution plus large à la société, la poste hellénique a conçu et émis une série de timbres commémoratifs intitulée « Des enfants et des timbres - Stop au harcèlement », consacrée au fléau du harcèlement. Il s'agit d'un ensemble de timbres qui encourage la compassion, le respect, l'amitié et l'équité entre les enfants.

À cet égard, ELTA a également conçu, produit et envoyé gratuitement des affiches portant le message « Stop au harcèlement » à toutes les écoles primaires à travers la Grèce.

L'action a été organisée et mise en œuvre dans le cadre de la responsabilité sociale d'entreprise d'ELTA, en coopération avec l'organisation « Le sourire de l'enfant » (une organisation qui

entreprend des actions efficaces et directes pour prévenir et traiter des phénomènes particuliers qui menacent les enfants), avec le soutien du ministère de l'Éducation et des Affaires religieuses.

### RÉSULTATS ET IMPACTS

ELTA a sensibilisé les élèves à la lutte contre l'isolement, le cyberharcèlement, la solitude et la marginalisation des victimes du harcèlement scolaire. En parallèle, elle s'allie aux enfants pour diffuser un message de réaction : agir pour ce qui est juste et défendre les plus vulnérables.



# Accent sur la communauté

**An Post a utilisé sa position unique de transporteur postal irlandais pour soutenir les personnes vulnérables pendant la pandémie de la COVID-19.**

## ACTIONS

An Post a introduit « Community Focus », une gamme élargie de services de bureau de poste et de distribution postale afin d'aider chacun à rester connecté, en particulier les personnes âgées et vulnérables vivant seules. L'initiative a également été conçue pour aider les PME confrontées à de nouveaux défis.

Pour que les personnes âgées et vulnérables restent informées et connectées, et pour rassurer les membres de leur famille sur leur bien-être, ont été mis en place un service de livraison de journaux, un service de collecte gratuite du courrier, un service de visites, un service d'affranchissement gratuit dans les maisons de soins, le service Send Love et une allocation d'État.

Pour aider les entreprises irlandaises en difficulté il y a eu une remise de 25 % sur les produits d'étiquette-

tage des colis, une subvention d'1 million d'euros pour les services de publipostage et un centre de soutien au commerce électronique, avec des liens vers des ressources de soutien direct aux entreprises.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

An Post est la marque la mieux notée en Irlande pour sa réponse aux besoins de la Nation, et ses efforts ont été placés à égalité avec ceux des travailleurs de la santé et du commerce de détail. Les PME ont reçu plus de 2 millions d'euros grâce à ces initiatives.



**an post**  
For your world

**IRLANDE**  
AN POST

**Amy Cavanagh**  
Communication commerciale  
+35871172000  
amy.cavanagh@anpost.ie



# Send Love

An Post s'est imposé comme un service et une marque essentiels pour le pays, permettant à chacun de rester connecté grâce à la campagne « Send Love ».

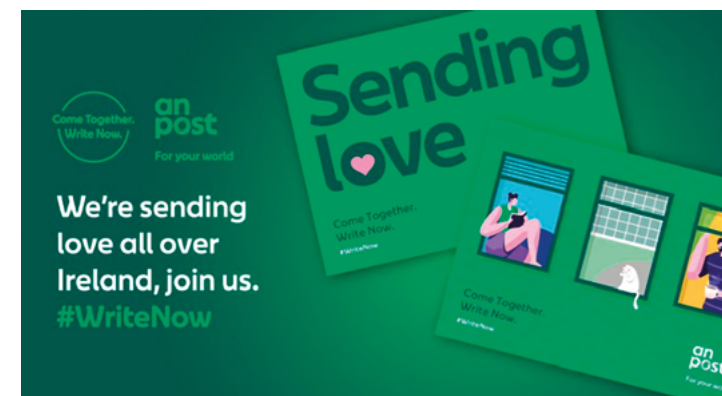
## ACTIONS

An Post a invité chacun à se connecter grâce au pouvoir du courrier en distribuant deux cartes postales affranchies à chaque foyer en Irlande. An Post a organisé un moment d'envoi dans tout le pays en invitant les jeunes et les moins jeunes à s'impliquer et à envoyer de l'amour à leurs proches. Une campagne a été lancée pour atteindre tous les adultes par le biais des médias traditionnels et en utilisant la presse régionale pour atteindre la population plus âgée.

La campagne a suscité l'intérêt des personnes à un niveau émotionnel, des milliers d'entre elles ayant posté leurs moments #WriteNow.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

76 % des consommateurs se sont sentis plus favorables à la marque An Post. An Post a été élue entreprise de l'année par The Irish Times pour avoir maintenu ses services postaux en activité et mis en place ces aides.



# Une équipe éditoriale étendue

**Le réseau de l'équipe éditoriale contribue à la circulation de l'information sur les canaux de communication internes, l'intranet et l'application NoidiPoste.**

## ACTIONS

La ligne éditoriale générale de la rédaction concerne le territoire et ses habitants, les faits locaux, les lieux de travail, l'innovation continue. Les actualités disponibles sur l'intranet et l'application appartiennent aux catégories suivantes : territoire, personnes, environnement et innovation et anniversaires. 3 sections ont été proposées avec succès jusqu'à présent : #diariodiffuso, récits personnels et multimédia de la vie pendant le premier confinement italien ; #4weeks4inclusion, le rapport de l'initiative de l'entreprise sur les thèmes de la diversité et de l'inclusion ; #lapostadiTGPoste, qui relance les meilleurs services territoriaux des nouvelles vidéos de l'entreprise.

La rédaction généraliste envoie chaque semaine des fiches d'information sur les questions et l'actualité éditoriale. Depuis janvier 2021, les fiches sont publiées chaque semaine dans une courte version audio et chaque mois dans la version texte complète. Cela a favorisé des échanges plus importants et plus directs entre les rédactions de toute l'Italie.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Plus de 160 nouvelles ont été publiées, avec une moyenne de plus de 1500 vues et un total de plus de 200 000 vues. 8% de la communauté intranet apprécie les contenus proposés par la rédaction et salue le professionnalisme, le style narratif et la sensibilité marquée sur certains thèmes.



**Posteitaliane**

**ITALIE**  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Ornelia Narcisi**

Affaires commerciales  
Communication - Communication  
Interne  
+390659582764  
comunicazioneinterna@posteitaliane.it  
ornelia.narcisi@posteitaliane.it



# #independent

**Lietuvos paštas a lancé un concours destiné aux jeunes artistes pour commémorer le 30<sup>e</sup> anniversaire du rétablissement de l'indépendance de la Lituanie.**

## ACTIONS

En 2020, Lietuvos paštas a célébré le 30<sup>e</sup> anniversaire de la liberté du pays et a lancé un projet invitant les jeunes artistes lituaniens à créer des œuvres d'art pour toute la Lituanie.

Ce projet s'appelait #independent. De jeunes artistes nés dans une Lituanie déjà indépendante ont été invités à créer un dessin reflétant le thème de l'indépendance. Les 4 meilleures œuvres ont été utilisées pour décorer les terminaux LP Express. Il s'agissait du deuxième projet de Lietuvos paštas avec des artistes lituaniens, dont les œuvres décorent les terminaux LP Express. Au total, près de 100 artistes ont soumis leurs œuvres reflétant la liberté de la Lituanie. Toutes les œuvres ont été publiées sur le site web de Lietuvos paštas, et chacun pouvait voter pour son œuvre préférée.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les 4 artistes lauréats ont été sélectionnés par le vote du public et 4 membres indépendants de la commission : 3 artistes reconnus dont les œuvres ont décoré les bornes en 2019 et un représentant de Lietuvos paštas. Les artistes gagnants ont également reçu un prix.



**LITUANIE**  
**AB LIETUVOS PAŠTAS**

**Indre Kulikauskaite**

Durabilité

+37069318643

i.kulikauskaite@post.lt



# Partenariat avec RED NOSES Clown doctors

Lietuvos paštas a mis en place une collecte de dons pour RED NOSES Clown doctors dans ses bureaux de poste.

## ACTIONS

RED NOSES Clown doctors, en collaboration avec Lietuvos paštas, s'est adapté à la numérisation toujours plus rapide, a changé les habitudes des Lituaniens en matière d'opérations monétaires et a présenté un moyen très simple et sûr d'apporter son soutien : les machines à dons sans contact. RED NOSES Clown doctors est l'un des plus grands groupes de clowns-docteurs au monde. Il a développé un large éventail de formats spécifiques au sein de ses programmes pour tous les principaux bénéficiaires : enfants malades, patients âgés, enfants handicapés et patients en rééducation, ainsi que les personnes vulnérables. Il y a encore quelques années, l'une des façons de collecter des fonds était de placer des boîtes de dons. Cependant,

la plupart des gens utilisent aujourd'hui des cartes bancaires. Afin de s'adapter à ce changement, ce projet est né, offrant la possibilité de contribuer à la joie de la mission de RED NOSES par la simple pression d'une carte de paiement sans contact.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Des distributeurs de dons sans contact se trouvent aux caisses de service de 10 bureaux de poste lituaniens dans les plus grandes villes. Le visiteur de Lietuvos paštas n'a qu'à poser sa carte de paiement sans contact sur l'appareil et 1 euro est automatiquement donné.



# Des tenues de travail certifiées Fairtrade

Tous les employés POST du réseau de vente postal et télécom portent des vêtements de travail certifiés Fairtrade.

## ACTIONS

### D'une production responsable

Dans le cadre de son engagement en matière de responsabilité sociétale, POST Luxembourg fournit à ses conseillers de vente, depuis novembre 2020, des gilets et des t-shirts en coton bio certifiés Fairtrade. « Nous voulons maintenir un niveau de confort maximal pour nos collègues qui les portent chaque jour. Les associer et les faire tester ces vêtements avant de faire notre sélection finale relève aussi de notre responsabilité sociale », explique Italo Garofoli, Responsable du réseau de vente POST Courrier & membre du comité de développement durable de l'entreprise...

### À la revalorisation des vêtements de travail

...Outre l'intégration de critères de production plus responsables, la revalorisation était un enjeu important pour maîtriser la chaîne de vie des vêtements.

Chaque année, entre 700 kg et une tonne de vêtements usés sont récupérés. Auparavant brûlés, ces anciens vêtements ont trouvé de nouvelles affectations.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Suite à la première commande de 650 pièces certifiées Fairtrade, POST Luxembourg poursuit cette dynamique en analysant des alternatives pour d'autres types de vêtements de travail. Grâce à la revalorisation, en 2020, aucun vêtement n'a été incinéré. Ce sont plus de 1 600 pièces qui ont été réemployées.



**LUXEMBOURG**  
**POST LUXEMBOURG**

**Isabelle Faber**  
Communication & RP - RSE  
**Italo Garofoli**  
Réseau de vente POST Courrier  
**Cécile Jacquemart**  
RSE  
+35224244493 - rse@post.lu

# Campagne Heart2heart

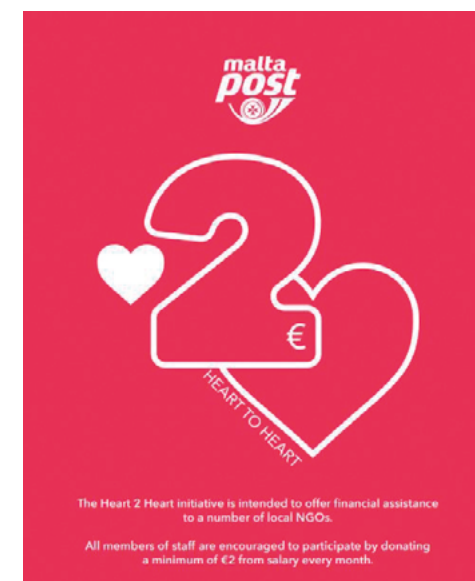
**En ces temps difficiles de COVID-19, les personnes vulnérables souffrant de maladies chroniques et de handicaps sont les plus touchées par cette crise.**

## ACTIONS

Plusieurs ONG de Malte, qui dépendent entièrement des dons de leurs mécènes et des dons du public, ont contactés MaltaPost pour demander une aide financière afin de maintenir leur soutien aux personnes dans le besoin et à leurs familles. En tant qu'entreprise proche de la communauté, MaltaPost estime qu'il est de son devoir de prêter main forte aux personnes dans le besoin. À cet égard, la campagne Heart2Heart a été lancée et vise à collecter des fonds pour cette noble cause. Cette campagne encourageait tous les employés à participer en faisant don de 2 euros par mois de leur salaire pour aider les personnes dans le besoin.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les employés de MaltaPost ont participé à cette initiative et cette petite contribution a permis de générer une somme d'argent généreuse. Le don a été présenté aux membres vulnérables de la communauté.



# Édition spéciale de cartes de Noël pour les œuvres caritatives

**MaltaPost a lancé une édition spéciale de cartes de Noël au profit de la Malta Community Chest Fund Foundation pour Noël 2020.**

## ACTIONS

MaltaPost a pris cette initiative suite à un appel à l'aide de la fondation, qui a souffert d'un manque de dons causé par la pandémie de COVID-19. La société a absorbé le coût de l'impression des cartes et des enveloppes et a lancé les cartes de Noël sur le marché au prix de 5 € par paquet. Les cartes ont été principalement vendues à partir du réseau des bureaux de poste.

Cette campagne a été largement soutenue par les employés du réseau de vente au détail de MaltaPost, qui ont réussi à vendre des centaines de cartes dans les bureaux de poste en un court laps de temps. Les cartes ont également été diffusées par d'autres canaux tels que les bureaux de la MCCFF et les principaux événements de Noël à Malte.

Les cartes ont également été diffusées auprès du personnel et pour chaque paquet acheté, un deuxième paquet leur était offert. L'effort de certains employés ainsi que les efforts de marketing ont fortement contribué à générer un don décent à partir des ventes de cartes.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

MaltaPost a réussi à vendre des centaines de lots de cartes. Tous les fonds collectés grâce à cette initiative ont été reversés à la Malta Community Chest Fund Foundation. Le don a été présenté lors du programme de collecte de fonds L-Istrina, diffusé sur toutes les chaînes de télévision de Malte le 26 décembre 2020.



**MALTE**  
**MALTAPOST P.L.C**

**Mary Grace Farrugia**  
Marketing  
+35625961710  
mfarrugia@maltapost.com

# Lutte contre la COVID-19

**Pendant le confinement partiel, MaltaPost est restée ouverte et les postiers ont continué à soutenir la communauté au sens large.**

## ACTIONS

MaltaPost a soutenu le gouvernement et les autorités sanitaires nationales dans leurs mesures incitatives pour atténuer l'avancée et les implications de la pandémie de COVID-19. En un court laps de temps, MaltaPost a imprimé et distribué des milliers de lettres adressées aux personnes les plus vulnérables de la population pour les informer des mesures prises par les autorités sanitaires nationales. Quelques mois plus tard, la société a distribué 420 000 lettres recommandées aux résidents de Malte et de Gozo, auxquelles étaient joints des bons d'achat lancés par le gouvernement local pour aider à relancer l'économie maltaise.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les tâches ont été accomplies efficacement, ce qui a valu à l'entreprise le respect et la gratitude du président de Malte. S'adressant aux employés et à la direction, le Président a souligné que la poursuite du service avait atténué le sentiment d'isolement et de détachement des personnes.



**MALTE**  
MALTAPOST P.L.C

**Mary Grace Farrugia**

Marketing

+35625961710

mfarrugia@maltapost.com



# Indice de diversité PostNL

**PostNL est la seule entreprise aux Pays-Bas à avoir développé un indice de diversité avec des résultats remarquables.**

## ACTIONS

PostNL a élaboré une politique de diversité dans 6 domaines clés : le sexe, le multiculturalisme, l'âge, la distance par rapport au marché du travail, l'acceptation des personnes LGBTIQ et la diversité des styles de pensée.

Une politique ciblée a été menée dans ces 6 domaines clés. Cependant, comment mesurer les progrès réalisés ? PostNL a développé un instrument unique à cet effet, l'indice de diversité. Cet indice se compose de 3 éléments : l'acceptation, l'inclusivité et la diversité.

L'étude de 2020 a montré que des progrès significatifs avaient été réalisés à tous les niveaux et PostNL peut ainsi démontrer que l'investissement dans la diversité et l'inclusion fonctionne.

Il est également possible d'élaborer et de mettre en œuvre une politique stratégique à plus long terme sur la base de données concrètes.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les résultats montrent que les programmes ont donné des résultats, et que l'entreprise s'est fortement améliorée sur ce sujet important. L'indice global de diversité a augmenté de 15 points, passant de 64 % à 79 %. Ce score est une combinaison de trois aspects : acceptation, inclusion et diversité.



**PAYS-BAS**  
**POSTNL**

**Robert Takken**

Design et innovation

+31610895294

Robert.takken@postnl.nl

# Soutenir l'équipe nationale de football pour amputés

**Poczta Polska a poursuivi sa coopération avec l'équipe nationale polonaise des amputés.**

## ACTIONS

Le soutien des partenaires du football pour amputés consiste, entre autres, à informer largement et à encourager les employés et les clients du groupe Poczta Polska à soutenir l'activité physique des personnes handicapées.

L'équipe nationale polonaise, après une vague de succès internationaux (dont une 4<sup>e</sup> place aux championnats du monde), est devenue très populaire en Pologne. Le soutien au football pour amputés s'inscrit dans la stratégie RSE de Poczta Polska.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre du programme d'activation des personnes handicapées « Travail - Intégration » dans le cadre duquel les membres de la représentation soutiennent les activités menées au sein de Poczta Polska, qui s'adressent aux employés et aux communautés locales.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Poczta Polska a engagé deux joueurs de l'équipe nationale polonaise après amputation. Poczta Polska offre de réelles opportunités aux joueurs. Tant les joueurs que Poczta Polska peuvent atteindre leurs objectifs grâce à leur coopération.



# Eu ajudo quem ajuda (j'aide ceux qui aident)

Pour soutenir les travailleurs de première ligne pendant la pandémie, CTT a rejoint le mouvement #euajudoquemajuda lancé par la Croix-Rouge portugaise.

## ACTIONS

Le rôle de CTT a été encore plus mis en évidence par le confinement. Cette campagne de solidarité « Uma Vida Digna de Postal » (une vie digne d'une carte postale) visait à montrer que les cartes postales sont un élément très pertinent dans leur façon de communiquer. Grâce aux cartes postales personnalisées de CTT, les Portugais ont pu envoyer des messages de remerciement, de reconnaissance, de commémoration ou d'admiration à qui ils le souhaitent. 0,50 € de la valeur de chaque carte postale ont été entièrement reversés à la cause #euajudoquemajuda afin de récolter des fonds pour l'achat d'équipements de protection individuelle, de nourriture et de besoins essentiels. Les consommateurs

ont pu choisir les images exclusives de travailleurs de première ligne de la croix rouge portugaise ou télécharger leurs propres photos/images et rendre ce moment inoubliable. Cette campagne a confirmé la capacité de CTT à relier le monde physique et le monde numérique, en rapprochant les générations.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

CTT a réalisé 1 513 cartes postales lors de la campagne « Digno de Postal ». Cela s'est traduit par un don de 756,50 € à la Croix-Rouge portugaise de la part de la poste portugaise CTT.



**PORTUGAL**  
CTT - CORREIOS DE  
PORTUGAL, S.A

**Miguel Salema Garção**  
Durabilité et communication



# Masques gratuits

**La poste tchèque a transporté gratuitement des colis contenant des masques gratuits, sans faire payer de frais de port.**

## ACTIONS

L'objectif du projet « Masques gratuits » était de promouvoir la solidarité entre personnes en situation difficile pendant la pandémie. Du 19 mars au 25 mai 2020, la poste tchèque a proposé la livraison gratuite de colis de masques de protection en République Tchèque, à condition que le colis soit transparent et que les mots « masques de protection » y soient inscrits. Le destinataire devait le recevoir gratuitement ; il n'était pas autorisé à payer ou à donner quoi que ce soit d'autre à l'expéditeur pour cet envoi. Aucun fond n'a été alloué pour le projet. La poste tchèque n'a utilisé que son réseau postal et le travail quotidien de ses postiers. La poste tchèque considère que le caractère unique du projet réside principalement dans une aide rapide et effi-

cace à l'heure où les gens en avaient désespérément besoin. La poste tchèque est une entreprise moderne qui peut réagir rapidement à la situation de crise actuelle et mettre ses connaissances, ses compétences et son travail au service des concitoyens.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Plus de 220 000 colis contenant des masques ont été envoyés par l'intermédiaire de la poste tchèque. D'un point de vue financier, la valeur de cette aide dans le cadre du projet « Masques gratuits » s'est élevée à 4,95 millions de couronnes tchèques.



# Livraison de mots de passe de l'administration en ligne à domicile

**Fournir des mots de passe de l'administration en ligne aux personnes de plus de 65 ans faisant partie des groupes vulnérables pendant la pandémie de COVID-19.**

## ACTIONS

PTT Turkey a commencé à délivrer des mots de passe pour l'administration en ligne aux personnes âgées de plus de 65 ans qui ne les avaient pas encore reçus. Une étude pilote a été menée pour examiner la faisabilité de ce nouveau service dans une zone restreinte d'Ankara. Suite aux résultats positifs de l'étude de faisabilité, un nouveau service de fourniture de mots de passe pour l'administration en ligne a été mis en place dans tout le pays. Les personnes âgées de plus de 65 ans peuvent demander un mot de passe pour l'administration en ligne via le site web. Après réception de cette demande, les enveloppes contenant les mots de passe sont transférées au bureau de poste responsable dans le district

où vit le demandeur, et la poste turque livre les mots de passe à domicile. Grâce au mot de passe de l'administration en ligne, les bénéficiaires peuvent accéder à 5 712 services fournis par le gouvernement (prendre un rendez-vous chez le médecin, consulter des rapports médicaux, demander des aides gouvernementales...)

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Avant ce service, toute personne devait faire la demande en personne à la poste. Ce nouveau service facilitera la vie des personnes âgées en leur permettant d'accéder facilement à de nombreux services fournis par le gouvernement, de la santé à l'aide sociale.



**TURQUIE**  
**PTT TURKEY**

**Aysun Tay**  
Directrice de section  
+903125095275  
aysun.tay@ptt.gov.tr



# environnement

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





formation  
transition  
énergétique  
recyclage  
mobilité é  
durable

# Feuille de route de DPDHL en matière de développement durable

**DPDHL établit des objectifs sur une base scientifique et investit 7 milliards d'euros dans une logistique neutre sur le plan climatique à l'horizon 2030.**

## ACTIONS

DPDHL accélère son rythme de la décarbonation. D'ici 2030, une réduction des émissions de gaz à effet de serre à moins de 29 millions de tonnes est prévue, contre 33 millions de tonnes en 2020, malgré la poursuite de la croissance prévue des activités logistiques mondiales. Au moins 30 % des besoins en carburant de l'aviation et du transport de ligne devront être couverts par des carburants durables. 60 % des véhicules de livraison du dernier kilomètre dans le monde seront alimentés à l'électricité, contre 18 % en 2020, ce qui signifie que plus de 80 000 véhicules électriques seront en circulation. Tous les nouveaux bâtiments construits seront neutres sur le plan climatique. DPDHL a l'intention d'étendre encore sa contribution sociale dans les années à venir en s'engageant

à investir annuellement 1% de ses bénéfices nets dans ses programmes et initiatives à impact social. D'ici 2022, la réalisation des objectifs ESG sera prise en compte à hauteur de 30 % dans le calcul de la rémunération du conseil d'administration.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

« En tant que première entreprise de logistique au monde, il est de notre responsabilité de montrer la voie et de guider le secteur de la logistique vers un avenir durable. Nous faisons de notre groupe jaune une entreprise verte et apportons une contribution importante à notre planète et à la société », déclare Frank Appel, directeur général.



Deutsche Post 

**ALLEMAGNE**  
**DEUTSCHE POST DHL GROUP**

**Uwe Bensien**  
Développement de l'entreprise  
u.bensien@dpdhl.com

# Une logistique urbaine durable pour des livraisons sans émissions

**D'ici l'été 2021, tout le courrier, le publipostage et les colis seront distribués sans émissions aux particuliers de la capitale de la Styrie (Graz).**

## ACTIONS

En rejoignant l'initiative mondiale EV100, la poste autrichienne s'est engagée à remplacer sa flotte de véhicules de livraison motorisés par des véhicules électriques ou à carburant alternatif d'ici 2030. À l'heure actuelle, au moins 2 047 véhicules électriques sont en circulation, ce qui en fait la plus grande flotte électrique en Autriche.

En coopération avec Siegfried Nagl, maire de Graz, et avec le soutien financier du gouvernement autrichien, la poste autrichienne s'est concentrée sur la ville de Graz en tant que modèle de logistique urbaine sans émissions, avec d'autres zones métropolitaines en projet.

Les mesures suivantes ont été prises : 65 chargeurs dynamiques installés au centre logistique de Graz et exploitation de 65 véhicules électriques, distri-

bution sans émission de tout le courrier de la ville depuis septembre 2020, approvisionnement en électricité provenant à 100 % d'énergies renouvelables, réduction du bruit et des émissions de gaz d'échappement.

D'ici l'été 2021, 70 véhicules supplémentaires équipés de moteurs thermiques seront remplacés par des véhicules de transport électriques.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

La ville de Graz sera la première ville d'Autriche à bénéficier d'une distribution de l'ensemble du courrier et des colis sans aucune émission. Environ 300 000 habitants bénéficieront d'une amélioration globale de leur qualité de vie grâce à la réduction du bruit et des émissions de gaz d'échappement.



# EcoZone

**Créer un schéma directeur pour une logistique urbaine durable qui permettra d'assurer des livraisons sans émissions sur le dernier kilomètre dans les villes belges d'ici 2030.**

## ACTIONS

bpost et Malines se sont associées et ont lancé une expérimentation urbaine pour tester des opérations de dernier kilomètre efficaces et sans émissions, et pour piloter de nouveaux services durables. Un réseau dense d'automates à colis a été ajouté au point de collecte et de livraison existant. Cela crée un réseau praticable à pied, incitant les habitants à laisser leur voiture de côté. Afin de renforcer l'économie circulaire, des emballages réutilisables ont été testés. L'ensemble du parc automobile (65 véhicules) est remplacé par des véhicules électriques et des vélos à remorques. Une micro-plateforme a été ajoutée pour consolider davantage les flux de colis entrant et sortant de la ville. Et les premiers tests avec une plateforme urbaine sont en cours de mise en place.

Cette première éco-zone représente le premier plan d'urbanisme directeur de la ville pour une livraison sans émission en Belgique, et a atteint une livraison sans émission en avril 2021.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

bpost compte 65 véhicules électriques, 9 vélos électriques à remorques, 22 vélos électriques, 2 camionnettes électriques, 1 véhicule électrique léger, 49 sites supplémentaires dotés d'automates à colis sans écran, 97% d'émissions de CO<sub>2</sub> en moins, 77 % de pollution atmosphérique en moins, 164 km/jour en moins, 49 % de réduction du bruit.



**BELGIQUE**  
bpost

**Johan Peeters**  
Innovation et logistique urbaine  
+32496997252  
johan.peeters.ext@bpost.be



# Émission de timbres

## « Journée mondiale des zones humides - champ de Livanjsko »

La poste croate Mostar a célébré la Journée mondiale des zones humides en émettant un timbre soulignant l'importance de préserver nos zones humides.

### ACTIONS

La Journée mondiale des zones humides est célébrée le 2 février afin d'avertir le public de la nécessité de les protéger et de les préserver. La poste croate Mostar a émis un timbre-poste en carnets de 8 timbres + 1 vignette, un cachet de la poste et une enveloppe premier jour commémoratifs qui célèbrent la Journée mondiale des zones humides. Le motif du timbre est le champ de Livanjsko, l'un des champs les mieux préservés de Bosnie-Herzégovine et l'un des plus grands au monde. Il s'agit d'une combinaison de zones humides, d'habitats importants pour les oiseaux, de tourbières et de prairies habitées par des espèces endémiques et rares.

La Bosnie-Herzégovine a ratifié la Convention de Ramsar, l'un des accords internationaux les plus importants pour la protection des zones humides, le 24 septembre 2001. Actuellement, le pays possède trois habitats qui satisfont aux critères : le champ de Livanjsko, le parc naturel de Hutovo blato et le site de Bardača.

### RÉSULTATS ET IMPACTS

Cette émission de timbres a contribué à sensibiliser à la préservation et à la protection des zones humides et a constitué une étape importante dans la promotion des magnifiques zones humides de Bosnie-Herzégovine.



# Réduire les émissions de gaz à effet de serre en améliorant l'efficacité énergétique

La poste croate a déployé des bornes de recharge pour véhicules électriques et a construit des immeubles commerciaux économes en énergie.

## ACTIONS

Afin de permettre l'expansion du parc de véhicules électriques (VE), des stations de recharge de VE ont été déployées à Velika Gorica, Osijek et Zadar. Les stations de recharge de Velika Gorica et d'Osijek délivrent jusqu'à 50 kW, tandis que la station de Zadar a une puissance de charge allant jusqu'à 22 kW. Le projet de déploiement de l'infrastructure pour VE a été cofinancé par le Fonds pour la Protection de l'Environnement et l'Efficacité énergétique. L'efficacité énergétique est appliquée non seulement dans les transports, un segment clé des opérations, mais aussi dans la gestion de l'immobilier d'entreprise. Un exemple est l'installation de Bakar-Kukuljanovo, d'une valeur de 8 millions

d'euros, actuellement en cours de construction. Une fois achevée, elle permettra d'améliorer la qualité des services postaux dans l'ouest de la Croatie et le système d'énergie solaire intégré au bâtiment améliorera son efficacité énergétique.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Le déploiement stratégique de stations de recharge a amélioré le potentiel logistique des VE. À long terme, les postiers de la poste croate pourront eux aussi recharger leur véhicule personnel, ce qui réduira encore les émissions de GES.



**CROATIE**  
HRVATSKA POŠTA D.O.O.

**Krešimir Domjančić**  
Relations publiques  
+38598476506  
kresimir.domjancic@posta.hr

# Tori Parcel

**Stimuler l'économie circulaire en facilitant le e-commerce CtoC. Faciliter l'achat d'articles d'occasion pour réduire les émissions.**

## ACTIONS

Selon une étude, sur les émissions liées au cycle de vie d'un t-shirt, 83 % sont dues à la fabrication, 4 % à la phase de distribution et de vente, 10 % au transport et 3 % à l'utilisation. Pour faciliter le commerce électronique CtoC, la plus grande plateforme en ligne de vente d'articles d'occasion CtoC, « Tori Parcel », qui permet de payer le transport d'un colis client via le site web de Tori, a été conçue.

Selon une enquête réalisée en mai, 70 % des consommateurs décident au cas par cas s'ils vont acheter un article neuf ou d'occasion et près de 80 % d'entre eux pensent qu'ils feront plus souvent ce dernier choix à l'avenir.

Une logistique simple, facile et fiable joue un rôle clé dans l'accélération de la croissance de l'économie circulaire via le commerce CtoC et ouvre ainsi la voie à une consommation plus durable.

Tori Parcel a permis à Tori de connaître une crois-

sance à deux chiffres au cours des deux dernières années.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

L'année dernière, 13,7 millions d'articles ont fait l'objet d'une annonce. En 2018, les articles vendus via Tori ont permis d'économiser 0,15 million de tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> et 5 383 tonnes de plastique. En avril-mai, le volume de colis CtoC livrés par Posti a augmenté de près de 70 % par rapport à 2020.



# GEPY (Gestion électrique postale des Yvelines)

**GEPY est une ombrière photovoltaïque, un toit composé de panneaux solaires capable d'abriter et d'alimenter des véhicules électriques (VE) et/ou le bâtiment.**

## ACTIONS

Le projet d'expérimentation GEPY (Gestion Electrique Postale Yvelines) consiste à tester sur le parking d'un site courrier de La Poste une « ombrière » photovoltaïque, un toit constitué de panneaux photovoltaïques. Cet équipement permet d'abriter et d'alimenter en électricité 2 VE et/ou le bâtiment en fonction de l'heure ou de l'ensoleillement. Lorsque les véhicules sont en circulation et ne peuvent être rechargés. Le système est capable de stocker l'énergie de la journée, pour la restituer et alimenter les VE en fin d'après-midi quand le soleil décline. Ce système de stockage et de gestion de l'énergie repose sur des batteries de véhicules recyclées et sur un onduleur équipé d'un algorithme auto apprenant qui distribue l'électricité en fonction

de la disponibilité et des besoins. Ainsi, lorsque les véhicules sont rechargés ou en tournée, l'énergie alimente le bâtiment ou est dirigée automatiquement vers le stockage. En revanche, lorsque l'ensoleillement est insuffisant, le système se connecte automatiquement au réseau ERDF.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Après plus d'un an et demi d'utilisation quotidienne sans aucune panne, La Poste peut affirmer que GEPY est un succès ! Avec une moyenne de 60 % d'électricité autoproduite pour les véhicules électriques, la réduction de la facture est importante.



LE GROUPE LA POSTE 

**FRANCE**  
LE GROUPE LA POSTE

**Jean-Louis Miegeville**  
système d'information  
+33671167545  
jean-louis.miegeville@laposte.fr

# Station GNV à Chelles

**En 2021, la première station de ravitaillement en gaz naturel pour véhicules (GNV) a été inaugurée sur un site postal.**

## ACTIONS

D'une superficie de 1500 m<sup>2</sup>, la station est équipée de 2 bornes : l'une fournit du gaz naturel liquéfié (GNL), idéal pour les longues distances, et l'autre du gaz naturel comprimé (GNC), à privilégier pour les trajets moyennes et courtes distances. Cette infrastructure est capable de fournir du GNV au plus grand nombre d'utilisateurs. Elle accueille tous types de véhicules, légers et lourds, 24h/24 et 7j/7, avec une carte de paiement fournie par un partenaire énergétique, ENGIE Solutions, qui a participé au développement de la station.

La nouvelle station de Chelles s'inscrit dans une démarche de responsabilité environnementale menée par La Poste et sa filiale Viapost, spécialisée dans le transport et la logistique, et vise à accélérer la transition énergétique dans le secteur de la mobi-

lité. En réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> de 20 % et les particules fines de plus de 95 % (selon la norme Euro VI) par rapport au diesel, le GNV est un levier de choix pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Cette première station ambitionne une consommation annuelle de 2 000 tonnes de GNV. En Ile-de-France, 16 camions de La Poste rouleront au GNV d'ici fin 2021. Après cette première impulsion de Viapost, La Poste prévoit d'installer près d'une dizaine d'autres stations sur certains sites clés de son réseau.



LE GROUPE LA POSTE 

**FRANCE**  
LE GROUPE LA POSTE

**Christophe Baboin**  
Viapost Transport Management  
+33615766821  
christophe.baboin@viapost.fr



# Application 3D MyVirtualDrive

**MyVirtualDrive 3D est un système de simulation de conduite éco-durable permettant d'expérimenter les avantages d'une conduite écologique, économique et sûre.**

## ACTIONS

L'objectif de MyVirtualDrive est de promouvoir les techniques d'éco-conduite, notamment par le biais de la simulation en temps réel. Le système d'éco-conduite simulée MyVirtualDrive permet au conducteur d'un véhicule d'acquérir un style de conduite écologique, économique et sûr et vise à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 10 % à 20 % dans l'atmosphère et de réduire d'autant la consommation de carburant lors de la conduite d'un véhicule privé. La sensibilisation à l'éco-conduite contribue à la prévention des accidents du travail et des risques liés à la circulation routière en préparant le conducteur, même dans un scénario simulé, à faire face à des événements inattendus liés au trafic et à la route, grâce à une formation visant à gérer les situations de trafic critiques.

Cette initiative contribue non seulement au renforcement de l'image de l'entreprise, mais aussi à l'amélioration de son indice de durabilité de l'entreprise, dans l'optique de la vision d'une « entreprise durable ».

## RÉSULTATS ET IMPACTS

En 2020, les résultats obtenus par le complexe d'activités des entreprises de mobilité durable ont permis une économie estimée à plus de 12 600 tonnes de CO<sub>2</sub> avec une estimation de la valeur monétaire des coûts économiques externes évités de plus de 9,8 millions d'euros.



**Posteitaliane**

**ITALIE**  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Carmine Tolino**  
Affaires commerciales  
+390659584017  
TA\_MobilityManagerOffice@  
posteitaliane.it

# PostePedala

**Nouvelle section « PostePedala » sur le portail de mobilité PosteMobilityOffice pour les employés se rendant sur leur lieu de travail à vélo.**

## ACTIONS

L'objectif du projet PostePedala est d'inciter les employés à utiliser le vélo, afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, en favorisant la création d'un lieu virtuel social, de jeux et de compétitions et la création d'une communauté de cyclistes en compétition sur la manière la plus vertueuse de se déplacer en ville, en apportant une contribution concrète à l'environnement, mesurable dans le temps.

Une manière innovante d'encourager les bonnes pratiques de mobilité, en apportant des correctifs simples aux habitudes quotidiennes de déplacement.

PostePedala permet aux employés d'enregistrer les kilomètres parcourus à vélo et, à chacun d'entre eux de visualiser sa position dans le classement des

participants « bike-friendly » à l'initiative, favorisant, grâce à la compétition, l'amélioration continue de ses performances pour grimper dans le classement.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

En 2020, les résultats obtenus par le complexe d'activités de l'entreprise de mobilité durable ont permis une économie estimée de plus de 12 600 tonnes de CO<sub>2</sub> avec une estimation de la valeur monétaire des coûts économiques externes évités de plus de 9,8 millions d'euros.



# Smart Building (Bâtiment intelligent)

**Système de gestion des bâtiments et de l'énergie hautement innovant, appliqué à 2 000 bureaux dans toute l'Italie.**

## ACTIONS

L'agrégation des données, un système de supervision unique pour une gestion et un suivi efficaces de l'énergie sont utilisés. Poste Italiane a réalisé des démonstrations de faisabilité avec différents fournisseurs et partenaires, a défini la conception et les spécifications détaillées du projet pour un appel d'offres européen avec trois groupes de bâtiments spécifiques basés sur les dimensions et la complexité des bâtiments, a choisi des prestataires pour fournir un logiciel centralisé de collecte des données, surveiller et gérer les installations afin d'optimiser le confort et de réduire la consommation d'énergie. Un logiciel central avec un tableau de bord et des algorithmes a été mis en place. Des rapports énergétiques sur la consommation, basés sur des clusters, corrélés avec des actions de gestion et des inspections de bâtiments, des installations de capteurs et de passerelles pour collecter les données et connecter les installations

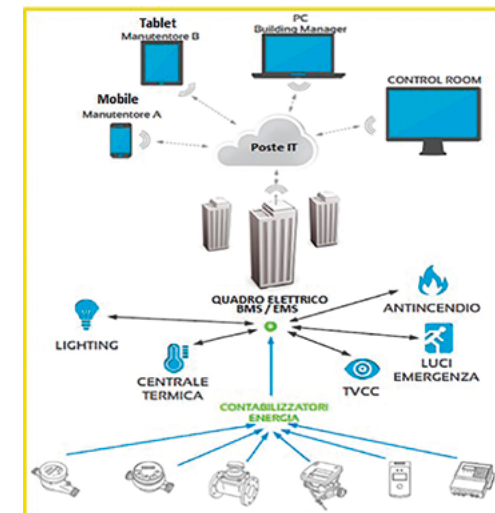
au logiciel central ont été réalisées.

Poste Italiane dispose d'une salle de contrôle virtuelle pour tester les tableaux de bord et les algorithmes et pour analyser les données de consommation. Ce projet est une approche d'apprentissage continu pour affiner le système de gestion de l'énergie.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

7,6 GWh/an d'économies d'énergie (-15%) et 200 000 m<sup>3</sup> d'économie de gaz (-10%) sont prévues, soit une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 392 tonnes par an.

Dans le plans de 2022-2024, l'extension de cette installation est prévue pour 4 000 autres bâtiments (13 500 au total pour Poste Italiane). Cette technologie peut être appliquée aux organisations postales de tous les pays, moyennant une légère adaptation locale en fonction de conditions spécifiques de climat et caractéristiques physique des bâtiments.



**Posteitaliane**

**ITALIE**  
POSTE ITALIANE S.P.A.

**Paolo Rangoni**

Affaires commerciales  
+390659587347

paolo.rangoni@posteitaliane.it



# HVO100, un diesel renouvelable

**Accroître l'utilisation de carburants renouvelables par PostNL en utilisant l'huile végétale hydrotraitée à 100%.**

## ACTIONS

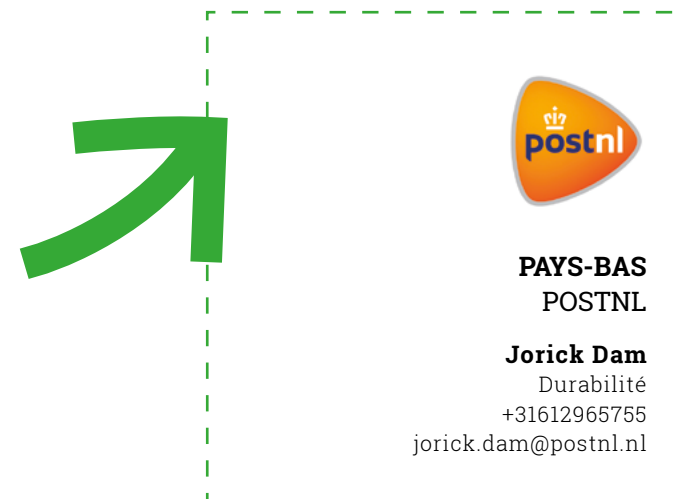
Afin d'atteindre ses objectifs scientifiques SBT pour 2030, PostNL se concentre sur l'augmentation de sa part de carburants renouvelables. Ils sont utilisés en attendant le passage à l'électricité ou à d'autres options à zéro émission.

Ces carburants renouvelables sont fabriqués à partir de matières organiques, telles que l'huile végétale, les déchets organiques et l'huile de friture. En 2020, un diesel renouvelable a été mis à l'essai sur une partie de la flotte de PostNL. Le fournisseur Neste convertit l'huile de friture usagée de tous les établissements McDonald's des Pays-Bas en huile végétale hydrotraitée à 100 % (HVO100).

Le HVO100 produit 90 % d'émissions de CO<sub>2</sub> en moins pendant son cycle de vie par rapport au diesel fossile. PostNL a été l'une des premières grandes entreprises du pays à fonctionner avec ce combustible et est passée aux énergies renouvelables pour 8 % de sa consommation totale en 2020.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Actuellement, plus de 300 camionnettes de livraison et 100 gros camions utilisent le HVO100 dans tout le pays. Il est prévu d'étendre considérablement l'utilisation du HVO100.



# Mesure et évaluation de l'impact de la logistique urbaine de PostNL

PostNL a réalisé une mesure d'impact pour cartographier la contribution des centres urbains. L'impact économique, social et environnemental a été calculé.

## ACTIONS

La transformation des mouvements logistiques à destination et en provenance des centres-villes aidera PostNL à effectuer des livraisons sans émissions dans 25 centres-villes d'ici 2025. L'une des initiatives en cours est le développement d'un modèle commercial de consolidation via les centres urbains. PostNL assure des livraisons groupées et sans émission et livre actuellement des marchandises commerciales sans émission dans six centres-villes. L'initiative City Logistics rend la logistique BtoB plus durable aux Pays-Bas. En 2020, une mesure d'impact visant à cartographier la contribution des centres urbains de PostNL au développement durable de la logistique urbaine a été réalisée. Les résultats montrent que PostNL

parvient à réduire d'environ 70 % les émissions de CO<sub>2</sub> et de plus de 90 % celles de particules fines et d'azote. En regroupant les trajets, le taux d'utilisation peut être augmenté de 25 %, ce qui entraîne une réduction supplémentaire de 6 % des émissions de CO<sub>2</sub>.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

La consolidation par le biais de centres urbains présente des avantages considérables. Des études supplémentaires sont nécessaires, mais ces mesures ont déjà donné à PostNL des informations et des outils utiles pour développer davantage les arguments en faveur de la logistique urbaine pour les clients.



**PAYS-BAS**  
**POSTNL**

**Kam Jzi Wong**  
Durabilité

+31683644934

kam.jzi.wong@postnl.nl

# Réduction du CO<sub>2</sub> dans le cycle de planification et de contrôle

PostNL a pleinement intégré le rapport sur les émissions de carbone dans le cycle de planification et de contrôle.

## ACTIONS

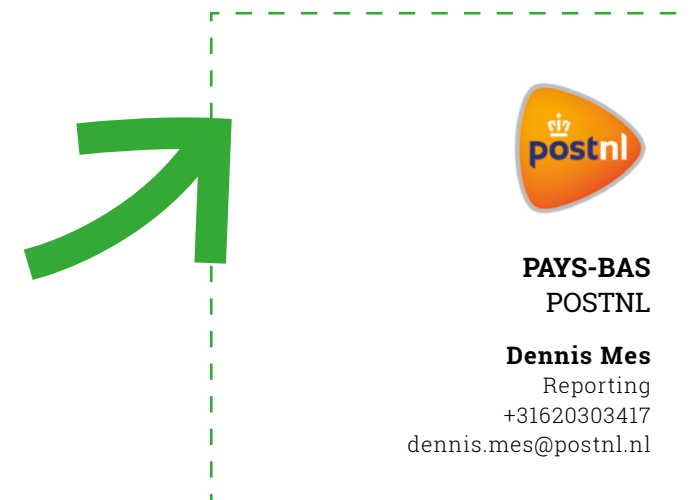
PostNL avait déjà mis en place les éléments suivants : définition d'objectifs à long terme, collecte et analyse de données mensuelles, rapports trimestriels du conseil d'administration, processus budgétaire formel et rapport annuel dans le rapport intégré.

PostNL a franchi une nouvelle étape en alignant entièrement le cycle de planification et de contrôle des rapports environnementaux sur ses rapports financiers. PostNL a mis en œuvre des coûts fictifs du carbone dans ses procédures d'investissement avec une tarification interne du carbone, a inclus des incitations environnementales dans la rémunération variable des cadres supérieurs et des autres cadres dirigeants, à long et à court terme, a

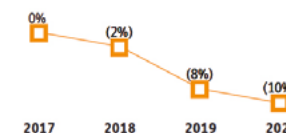
intégré des indicateurs environnementaux dans le processus de mise à jour du plan stratégique annuel, a inclus des indicateurs environnementaux dans les dernières projections trimestrielles, a conçu et mis en œuvre des contrôles formels intégrés dans le réseau de contrôle interne et a créé un tableau de bord mensuel pour suivre les performances sur une base mensuelle.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

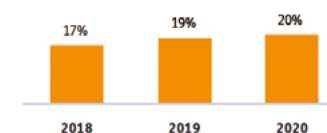
Cette initiative permet à PostNL de sensibiliser davantage aux questions environnementales. Cela permet d'améliorer la fiabilité des données et la prévisibilité des performances. PostNL est guidée plus efficacement, ce qui contribue à accélérer l'amélioration de son efficacité en matière de CO<sub>2</sub>.



**CO<sub>2</sub> efficiency improvement**  
(scope 1 and 2; base year 2017)



**Share of emission-free delivery of mail and parcels in the last-mile**



# « Green Delivery CTT » - solution écologique du dernier kilomètre

Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> dans les principaux centres-villes tout en maintenant l'expérience de livraison et l'accès aux services à valeur ajoutée.

## ACTIONS

En juillet 2020, CTT a lancé un projet pilote à Lisbonne avec un client important du service express, où les colis ont commencé à être livrés par des véhicules électriques. L'électricité de CTT provient à 100 % de sources renouvelables, ce qui en fait une livraison véritablement neutre en carbone. En outre, ce projet prévoit la collecte de capsules de café à des fins de recyclage, en profitant des déplacements effectués pour livrer les colis. Ce projet de recyclage fait partie du cycle durable qui a également été mis en œuvre avec d'autres clients. Tout au long de l'année, CTT a étendu sa flotte à 15 unités et a ajouté des clients à cette solution.

En avril, elle a été étendue à Porto, deuxième ville en volume de colis. CTT prévoit que d'autres régions soient couvertes par cette solution tout au long de

l'année 2021, l'objectif final étant de pouvoir offrir aux clients la solution Green Delivery dans les principales villes du Portugal.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

En 2020, le projet a permis d'éviter 12 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub>. Les données préliminaires pour le premier trimestre 2021 montrent une forte tendance sur ce front. L'impact prévu à moyen terme, avec l'ajout de nouveaux clients et l'expansion dans d'autres villes, pourrait atteindre 30 % du volume total des colis express.



**PORTUGAL**  
CTT - CORREIOS  
DE PORTUGAL, S.A

**Daniela Andrade**  
Marketing Solutions Clients  
+351967794080  
daniela.a.correia@cttexpresso.pt

# La fin des chèques-repas en papier

**Remplacer les chèques-repas en papier par une carte de paiement électronique, afin de réduire les coûts et de protéger l'environnement.**

## ACTIONS

La poste tchèque compte plus de 28 000 employés et tous reçoivent des chèques-repas dans le cadre de leurs avantages sociaux. Le système initial était tel que l'employé recevait un chèque-repas papier d'une valeur financière donnée pour chaque jour de travail. En 2019, un projet visant à remplacer les chèques-repas en papier par des cartes électroniques a été lancé et s'est achevé l'année dernière. Pour donner un ordre de grandeur, 6,5 millions de chèques-repas sur papier circulaient chaque année via la poste tchèque, émis dans 4 500 endroits à travers pays. En menant à bien ce projet, la poste tchèque a contribué à renforcer la protection sanitaire pendant l'épidémie de COVID-19. Au lieu de passer des chèques-repas en papier de main en main, le paiement sans contact est pratiqué. Il est également intéressant de noter que pour certains employés, il s'agissait d'une première expérience avec une carte de paiement électronique.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Outre les économies réalisées tout au long de la chaîne de distribution, la poste tchèque a réussi à préserver 10 arbres matures de 120 ans par an en passant des chèques-repas en papier aux cartes de paiement électroniques.



# Lettre recommandée électronique

**La poste russe propose un service d'envoi de courrier recommandé au format électronique, pratique pour les clients et pour la protection de l'environnement.**

## ACTIONS

En Russie, les documents importants (amendes pour infraction au code de la route, demandes de convocation, avis du service des impôts et autres avis officiels destinés aux clients) sont généralement envoyés par lettre recommandée reçue en bureau de poste avec signature personnelle.

Une alternative aux lettres papier est le service de lettres recommandées électroniques. Nul besoin de se rendre au bureau de poste, ce qui permet d'économiser des ressources naturelles. Il n'est pas nécessaire d'imprimer une lettre et de la mettre dans une enveloppe, aucun transport n'est requis. Si un client a activé ce service, il reçoit un courriel enregistré dans l'application mobile de la poste russe et dans son compte personnel zakaznoe.pochta.ru. Lors de l'inscription au service, le client doit confirmer son identité, ce qui équivaut à une signature lors de la réception de la lettre.

En 2020, les clients de la poste russe ont réalisé 131 millions d'envois recommandés, soit 78 % de plus qu'en 2019.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Selon les estimations de la poste russe, au cours des trois dernières années, la conversion des lettres recommandées au format électronique a permis d'éviter l'abattage de 6 800 arbres et d'économiser 400 tonnes de papier, 10 400 000 litres d'eau, 96 000 litres de carburant et 1 600 000 kWh d'électricité.



**ПОЧТА РОССИИ**

**RUSSIE**  
RUSSIAN POST S.A

**Raisa Irz**  
RSE

+749595620672632  
Raisa.Irz@russianpost.ru

# Première camionnette de livraison électrique et première centrale solaire

La stratégie d'efficacité énergétique du groupe Pošta Slovenije pour l'horizon 2025 continue de réduire avec succès l'empreinte environnementale du groupe.

## ACTIONS

La proportion de véhicules électriques est passée de 4,9 % en 2019 à 7,7 % en 2020 (avec 105 nouveaux véhicules électriques). Outre les nouveaux véhicules électriques légers qui remplacent de plus en plus les motos classiques à deux roues, notamment pour la distribution du courrier dans les centres-villes, le premier fourgon de livraison électrique a été introduit.

Par rapport à 2019, la consommation d'énergie finale a diminué de 8 % avec une réduction de 1 361 m<sup>3</sup> (4 %) de la consommation d'eau et de 193 m<sup>3</sup> de la consommation d'eau de pluie.

L'énergie verte provenant de sources d'énergie renouvelables a dominé l'approvisionnement énergétique à 62 %, la première centrale solaire installée

au centre de Celje ayant permis de réaliser jusqu'à 75 % d'économies d'énergie électrique

La quantité de déchets remis aux entreprises de gestion des déchets agréées était de 2 102 tonnes, dont 74 tonnes de films d'emballage en plastique, 294 tonnes d'emballages en papier et en carton et 286 tonnes de palettes en bois. 923 tonnes de vieux papiers ont été vendues sur le marché.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Cela a amélioré les conditions de travail (diminution de 3 % des congés maladie), accéléré les livraisons, réduit la consommation d'énergie et amélioré la gestion des déchets (réduction du nombre de transports de conteneurs d'emballage de déchets, diminution des coûts de transport).



# Expédition « pro clima » : émissions de carbone entièrement compensées

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les envois de La Poste Suisse auront le label « pro clima », signifiant que leurs émissions de carbone auront été compensées.

## ACTIONS

La Poste Suisse s'efforce d'atteindre la neutralité climatique en matière de distribution d'ici à 2030, par exemple en utilisant des véhicules électriques. D'ici là, les émissions de carbone inévitables qui résultent de l'envoi d'articles seront compensées.

La Poste compense les émissions de carbone du courrier domestique depuis 2012, les envois promotionnels ayant été ajoutés au programme en 2017. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les envois seront envoyés avec le label « pro clima », ce qui signifie que leurs émissions de carbone auront été compensées. Ces envois concernent les lettres, les colis et les petits envois jusqu'aux produits de presse, en Suisse comme à l'étranger.

La compensation carbone sera effectuée en soutenant des projets de protection du climat de la

plus haute qualité (Gold Standard) en Suisse et à l'étranger. L'innovation n'entraînera pas de surtaxe, et les coûts pour les clients ainsi que la qualité des projets climatiques seront maintenus au même niveau.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Actuellement, deux projets sont soutenus par la Poste suisse :

1. Les bio-digesteurs modernes des exploitations agricoles suisses transforment le méthane en une source d'énergie propre pour l'éco-électricité et le chauffage.
2. Au Cambodge, les bio-digesteurs privés à l'échelle des ménages ont permis de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 95 000 tonnes par an.



**SWISS POST** 

**SUISSE**  
POSTE SUISSE

**Mathias Buergi**  
Environnement  
+41583412848

mathias.buergi@post.ch



# Journées propres chez Logistics Services

**21 des 30 sites logistiques ont collecté les déchets dans leurs bâtiments en 2020.**

## ACTIONS

Dans un effort concerté, les agents ont collecté et séparé les déchets environnants avant de les éliminer. 7 personnes ont participé à la campagne de nettoyage sur chaque site, des managers aux apprentis.

Chaque site logistique participant a constitué une équipe mobile. Les participants étaient équipés de gants, de sacs à déchets et de gilets de haute visibilité. Les bâtiments et les environs ont été nettoyés. Les déchets collectés ont été étalés et photographiés. La campagne a été très bien accueillie par les clients et les agents.

Des photos des piles de déchets collectés ont permis de sensibiliser les agents à la nécessité d'éliminer correctement les déchets. Les clients ont également été impressionnés de voir des équipes

d'agents à la recherche de déchets, armées de gilets de haute visibilité, de pinces à déchets et de sacs poubelle, ce qui leur a fait prendre conscience que la Poste menait également des campagnes non commerciales.

## RÉSULTATS ET IMPACTS

Les gens ont été en partie étonnés par le nombre de mégots, de canettes, de restes et de morceaux d'emballages et d'attaches de chargement jetables qui ont été tout simplement jetés. D'autres unités opérationnelles ont également programmé des Clean Days pour leur plan d'action.



**SWISS POST** 

**SUISSE**  
POSTE SUISSE

**Stephan Fischer**

Responsabilité environnementale  
des entreprises

+41583412241

stephan.f.fischer@post.ch



## « Take me back »

**Avec leurs services de recyclage, La Poste Suisse et Swisscom apportent une contribution précieuse à l'économie circulaire.**

### ACTIONS

La solution « Take me back » de Swisscom est proposée aux clients et comprend la possibilité de retourner les appareils Swisscom anciens et défectueux (routeur, Internet-Box, etc.). Les clients peuvent simplement les laisser dans leur boîte aux lettres, avec un avis dépassant pour le facteur. Lorsque les facteurs voient l'avis, ils prennent le colis ou l'appareil avec eux.

Il s'agit toutefois, à proprement parler, d'un service de remise à neuf et non de recyclage, puisqu'il s'agit de réviser et de réparer des appareils pour les réutiliser. La Poste Suisse transmet les appareils retournés à une entreprise partenaire de Swisscom, qui les contrôle. S'ils sont en bon état, ils sont réparés et réutilisés ou recyclés.

L'ensemble du processus implique environ 500 agences et 15 000 facteurs et transporteurs. Les facteurs de La Poste Suisse collectent chaque mois environ 2 900 appareils télématiques de Swisscom.

### RÉSULTATS ET IMPACTS

Il s'agissait d'un nouveau service, un concept similaire a maintenant été mis en œuvre pour un autre prestataire de télécommunications. Les clients des télécommunications et la Poste en ont parlé dans la presse, ce qui a incité l'autre fournisseur à participer.



**SWISS POST** 

**SUISSE**  
**POSTE SUISSE**

**Christoph Gfeller**  
Développement commercial  
et économie circulaire  
christoph.gfeller@post.ch





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

PostEurop est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens depuis 1993. Nos 53 membres dans 50 pays et territoires représentent 2,1 millions d'employés à travers l'Europe et servent quotidiennement 800 millions de clients. Elle s'engage à soutenir et à développer une communication postale durable et compétitive en Europe qui soit accessible à tous les consommateurs, et à assurer un service universel abordable.