PostEuropNews

Juin 2010



Gros plan sur l'agenda réglementaire

CEO Forum de PostEurop réservé aux CEO des opérateurs postaux d'Europe central et de l'Est

"Quelle importance l'agenda réglementaire revêt-il et comment l'influencer?" - Telle fut la question posée aux 25 cadres supérieurs et CEO des 15 pays qui ont participé au CEO Forum de PostEurop qui s'est tenu à Budapest, en Hongrie, les 14 et 15 avril 2010.



En cette époque de changement pour l'Europe, les paysages politique et réglementaire sont contraints de s'adapter à l'évolution de l'environnement. Lors du Forum, les participants ont abordé les relations stratégiques avec le gouvernement et les régulateurs qui peuvent influencer directement ou indirectement la façon dont les opérateurs d'Europe centrale et de l'Est évoluent.

Une sélection d'orateurs ont partagé leurs expériences et plusieurs de leurs diverses perspectives internes et externes sur le sujet afin d'enrichir encore davantage les débats..

suite page 2

CEO Forums

- Le CEO Forum de PostEurop vise à réunir les CEO de diverses régions afin de leur donner l'occasion de discuter à huis clos de thèmes pertinents qui ont un impact sur l'avenir du secteur postal européen.
- C'est également l'occasion idéale pour ces CEO de rencontrer et de s'entretenir avec leurs pairs d'autres pays et d'échanger leurs vues sur divers sujets.
- Pour en savoir plus, veuillez consulter notre site www.posteurop.org

Regulatory Affairs

- Depuis 1993, les affaires réglementaires ont toujours constitué un élément clé pour PostEurop et ses Membres. L'objectif stratégique du Comité Affaires réglementaires est de contribuer au façonnement de l'environnement réglementaire européen et international.
- Le Comité Affaires européennes (CAE) et le Comité Affaires internationales (CAI) sont les deux organes chargés de la mise en œuvre de ces objectifs.
- Pour en savoir plus, veuillez consulter notre site www.posteurop.org.

Infos & Souscriptions sur: **www.posteurop.org**

DANS CE NUMÉRO

- **BRÈVES** 2
- **L'ASSOCIATION** 4
- **AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES** 4
  - CAI 4
  - CAE 5
- **RESPONSABILITÉ SOCIALE** 7
- **OPÉRATIONS** 8
- **MARCHÉ** 11
- **PROJETS EUROPÉENS** 11
- **ANNONCES** 12

PROCHAINES RÉUNIONS



- **6-15 JUIN** - Audit de procédés, Biélorussie,
- **12-20 JUIN** - Exposition philatélique "Planète Timbres, Paris, France
- **15 JUIN** - 11ème World Mail Awards, Copenhague, Danemark
- **15 JUIN** - Séminaire World Postal Retail Networks, Copenhague, Danemark
- **15-16 JUIN** - Réunion du GT Santé de PostEurop, Bruxelles, Belgique
- **15-17 JUIN** - World Mail & Express Europe, Copenhague, Danemark

Pour toute remarque, ou contribution relative à cette publication, veuillez contacter:
communications@posteurop.org / Rédigé, édité et produit par PostEurop A.I.S.B.L. - 34 Boulevard de la Woluwe, B-1200 Brussels - Belgium

Editorial



Chers Membres, Chers (chères) collègues

Avant tout, nous tenons à vous remercier pour vos contributions à la nouvelle édition de PostEuropNEWS qui nous ont permis de développer davantage encore cette publication dans l'intérêt de nos lecteurs.

L'ouverture des marchés prévue pour le 1er janvier 2011 étant toute proche, ***"les Affaires réglementaires occupent plus que jamais une place importante dans les agendas des opérateurs postaux européens."*** C'est pourquoi cette éditionde PostEuropNEWS est axée sur les activités de PostEurop dans le domaine des affaires réglementaires.

Ce numéro met également en évidence divers événements dont le CEO Forum de PostEurop qui s'est tenu à Budapest et la conférence de haut niveau à Valence.

En outre, nous avons eu le plaisir de rencontrer M. Kamil Kiljanski, chef de l'unité postale à la Commission européenne, qui nous a livré ses impressions relatives à la libéralisation postale au cours d'un entretien qu'il a accordé récemment à PostEurop.

Enfin, deux lettres adressées par Posta Shqiptare sh.a. et Turkish PTT à PostEurop dans le cadre des évaluations de procédés réalisées au sein de ces opérateurs viennent également illustrer ce deuxième PE*News* de l'année.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et nous réjouissons d'ores et déjà de recevoir bientôt vos prochaines contributions.

Cynthia Wee
Responsable de la Communication
cynthia.wee@posteurop.org

BRÈVES

- **Le Groupe Royal Mail a annoncé la nomination de Moya Greene,** actuellement à la tête de Postes Canada, au poste de CEO de l'administration postale britannique. Mme Greene entrera en fonction à la mi-juillet
- **La World Mail & Express Europe Conference,** qui se tiendra les 16 et 17 juin au Radisson Blu Scandinavie Hotel à Copenhague est dotée d'une longue liste d'orateurs de haut niveau (parmi lesquels le Secrétaire général de PostEurop Botond Szebeny) qui aborderont les principaux défis actuels et futurs auxquels se heurte l'industrie.
- **PostEurop et l'UPU misent sur la qualité de service.** Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, et Edouard Dayan, Directeur général de l'Union postale universelle, ont signé lors du CEP à Berne un accord portant sur le projet intégré pluriannuel visant à améliorer la qualité des échanges du courrier dans les pays d'Europe orientale.
- **Les opérateurs postaux européens** ont rapidement réagi aux perturbations engendrées par l'annulation de nombreux vols lors de la crise du secteur aérien provoquée en avril dernier par l'éruption d'un volcan islandais.
- **La Poste France a dévoilé sa stratégie "Ambition 2015"** le 15 avril 2010 et a présenté sa stratégie pour les cinq prochaines années visant une augmentation des bénéfices à moyen terme ainsi qu'une croissance du courrier express et des colis pour compenser une baisse attendue de 30% des volumes de courrier. .
- **EFUE Poste de Russie et Poste Italiane** se sont associés pour développer des services de courrier hybride et des services financiers postaux en Russie. Les CEO respectifs des deux opérateurs, Alexander Kiselyov et Massimo Sarmi, ont signé un protocole d'accord et une déclaration d'intention jetant les bases d'une coopération fructueuse entre les deux opérateurs postaux nationaux. La coopération vise un échange réciproque d'expériences et l'apport de nouvelles ressources technologiques et intellectuelles pour le développement de segments high-tech au sein de l'industrie postale russe. .



Suite de la page 1

Les participants ont eu de nombreuses occasions de partager leurs opinions respectives et de créer des liens avec leurs pairs dans une atmosphère ouverte et formelle, à huis clos.

Ce premier CEO Forum a été organisé par Magyar Posta au cœur de la capitale hongroise, Budapest. Mme Ildikó Szüts, CEO de Magyar Posta, a chaleureusement souhaité la bienvenue à l'ensemble des invités au cours d'un grand dîner offert par l'opérateur postal hongrois dans le bâtiment historique de l'Académie des Sciences à Budapest entouré d'une merveilleuse architecture datant du 19ème siècle.

Le CEO Forum s'est conclu sur une note positive et devrait être suivi par un autre événement plus tard dans l'année, à l'Assemblée plénière de PostEurop. Un événement similaire se tiendra au printemps prochain. Les participants ont pu quitter la réunion juste à temps avant que le chaos ne s'installe en raison des nombreuses perturbations liées au nuage de cendres provenant du volcan islandais Eyjafjallajökull.

Les photos du CEO Forum sont disponibles à la page 3



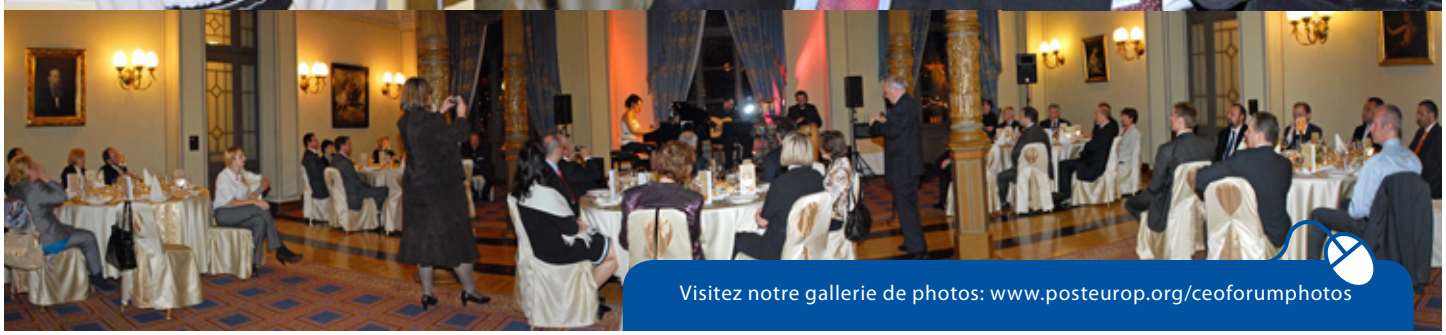


Orateurs : Bernard Damiens (Président de PostEurop), Ildiko Szuts (CEO de Magyar Posta), Robin Nuttal (Partner McKinsey), Elmar Toime (EToime Consulting).




En haut: Emir Hajric (CEO adjoint, BH Posta), Milan Dunovic (Responsable Opérations postales internationales, BH Posta) et Johnny Thijs (CEO La Poste/De Post) pendant le forum.
A Droite: Aivar Veiss (Président du CA, Latvijas Pasts) accompagné de son épouse au dinner
En dessous: Marcela Hrda (CEO Ceska Posta) et Milen Kerenedchiev (CEO Bulgarian Post)





Visitez notre gallerie de photos: www.posteurop.org/ceoforumphotos

SÉANCES D'ÉCOUTE SUR LE NOUVEAU MODÈLE DE GOUVERNANCE DE POSTEUROP

PostEurop évolue parallèlement à l'industrie postale. Le nouveau modèle de gouvernance de l'Association (fruit de la mise en œuvre de la stratégie de Vilamoura) vise à mieux soutenir les Membres de PostEurop dans leurs activités d'aujourd'hui et de demain.

EAvec l'approbation du Conseil d'administration de PostEurop, une série de séances d'écoute seront organisées du 23 juin au 6 juillet 2010 sous forme de séminaires par région et à l'attention des représentants des Membres.

Ces séminaires animés par Bernard Damiens, Président, et Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop seront l'occasion de poursuivre la présentation des plans relatifs au nouveau modèle de gouvernance de l'Association et permettront aux Membres de participer aux discussions au cours. Les conclusions de ces séances seront communiquées lors de la prochaine plénière de PostEurop à Vaduz, au Liechtenstein, et une décision sera ensuite prise par l'ensemble des Membres.



Pour en savoir plus sur le nouveau modèle de gouvernance de PostEurop ainsi que sur la participation aux séances d'écoute, veuillez contacter, Botond Szebeny (botond.szebeny@posteurop.org)

PROGRAMME

Pays Nordiques: 23 Juin a Stockholm
Europe de l'Ouest: 29 Juin a Bruxelles
Europe centrale et de l'Est: 6 Juillet, Vienne

COMITÉS AFFAIRES INTERNATIONALES (CAI)

RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL UPU ET UNIONS RESTREINTES À VARSOVIE

Le 8 avril 2010, 23 délégués représentant 17 opérateurs postaux ainsi que des représentants de PostEurop se sont réunis à Varsovie dans le cadre de la réunion du Groupe de Travail UPU et Unions restreintes.

Le thème principal de cette réunion était la préparation de la prochaine session annuelle du Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU à Berne.

Outre les rapports sur l'avancement des travaux au sein des comités du CEP et des comités communs CA/CEP, les membres du groupe ont également examiné les questions stratégiques liées à la réforme de l'Union et de la stratégie de l'UPU.



Les participants ont également été informés des conclusions de la réunion conjointe des groupes de travail Lettres et Colis qui s'est tenue en mars à Rome et qui a notamment traité en profondeur des propositions visant à modifier la réglementation postale relative aux lettres et aux colis. La liste de propositions a été présentée et envoyée après la réunion aux membres qui ont été invités à donner leur avis sur les propositions.

En outre, un débat a eu lieu sur la façon de procéder quant à la réforme de l'Union et il a été décidé de former un petit groupe de travail qui se penchera sur cette question.

Dans le cadre de la préparation de la prochaine Conférence stratégique de l'UPU, le groupe a décidé de préparer un document de contribution de PostEurop qui sera rédigé par La Poste/De post et tous les membres ont été invités à y contribuer.

Yves van Onsem (PostEurop) a informé les membres du Groupe de Travail UPU et Unions restreintes des derniers avancements relatifs à la coopération entre PostEurop et l'UPU et aux activités menées dans le cadre du Plan de Développement régional de l'UPU.



COMITÉ AFFAIRES EUROPÉENNES (CAE)

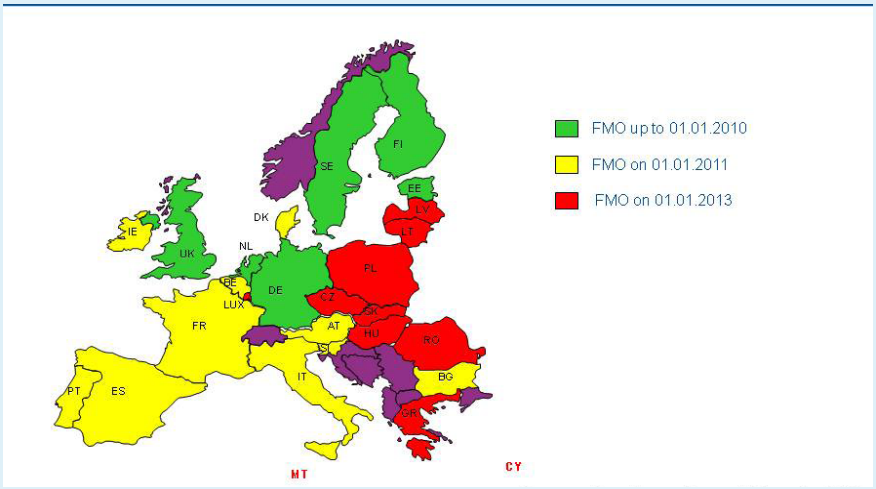
RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL DIRECTIVE POSTALE À BRUXELLES

Des experts en réglementation issus de 23 organisations postales se sont réunis lors de la réunion du Groupe de Travail Directive postale de PostEurop qui s'est tenue à Bruxelles le 10 mars 2010. L'objectif de cette réunion présidée par M. Joost Vantomme était d'assurer la continuité d'un dialogue efficace entre les membres. Ainsi, les participants ont été en mesure de fournir et de partager des informations relatives aux derniers développements en matière de réglementation et juridique relatifs aux activités liées à la Directive postale. L'extranet de PostEurop permet aux membres d'accéder à des informations régulières relatives à la transposition de la nouvelle directive dans les diverses législations nationales.

Au cours de cette réunion, les membres ont également eu l'occasion de rencontrer deux personnages clés de la Commission européenne dans le domaine postal, à savoir le nouveau chef de l'unité postale, M. Kamil Kijlanski et un membre de son équipe, M. Robert Pochmarski. Ils ont été invités à faire un exposé et à prendre part de manière active à la session interactive qui s'est tenue dans un environnement très ouvert et constructif qui s'est poursuivie pendant le déjeuner. Les membres ont apprécié les débats ainsi que la possibilité qui leur a été offerte de rencontrer ces deux invités de marque. M. Kiljanski a également informé les participants de l'organisation d'une Conférence de haut niveau organisée par la Commission européenne à Valencia les 29-30 avril 2010 (présidence espagnole de l'UE) durant laquelle des représentants de l'Union européenne se réuniront avec les ministres, les régulateurs et les représentants de l'industrie pour discuter du calendrier de la réglementation postale et de l'évolution économique.

Les participants ont également eu l'occasion d'en apprendre davantage sur deux cas de transposition de la nouvelle loi postale, en Autriche et en France, avec des apprentissages clés ainsi qu'un débat de qualité.

La réunion s'est terminée par un débat approfondi ainsi que par la définition de points d'action relatifs au CERP et aux études WIK commandées par la Commission européenne. En effet, une position commune sur la récente étude WIK traitant du rôle des régulateurs dans un marché plus concurrentiel a été adopté par PostEurop, puis présentée aux



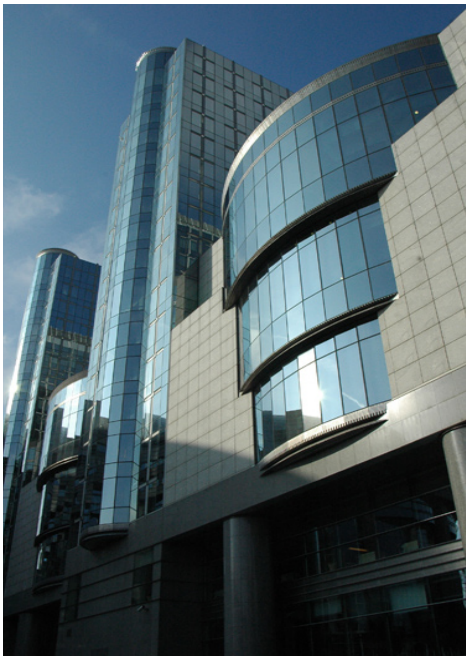
ENTRETIEN AVEC KAMIL KILJANSKI, CHEF DE L'UNITÉ POSTALE À LA COMMISSION EUROPÉENNE

Dans le cadre la réunion du Groupe de Travail Directive postale de PostEurop qui s'est tenue à Bruxelles le 10 mars 2010, nous avons rencontré M. Kamil Kiljanski, Chef de l'Unité postale à la Commission européenne, et lui avons posé quelques questions afin d'en apprendre plus sur lui, sur son nouveau rôle et sur ses attentes relatives à la directive postale.

Q J'ai cru comprendre que cette fonction est nouvelle pour vous. Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur votre parcours?

J'ai étudié l'économie, mais j'ai également fait un LLM en droit européen au King's College de Londres. Après avoir obtenu mon diplôme, j'ai travaillé pendant 3 ans à la City en tant qu'économiste principal pour LECG, une société de consultance microéconomique. Ensuite, en 2003, j'ai rejoint la nouvelle équipe d'économistes en chef à la DG Concurrence, où j'ai travaillé pendant 6 ans

Suite page 6



Suite de la page 6

Q Vous avez donc occupé un poste d'économiste à la DG Concurrence. Qu'est-ce qui vous a attiré dans les défis qui vous ont mené à la DG Marché?
Tout changement devrait être pris de manière positive. Après avoir occupé pendant 10 ans le poste d'analyste économique, il était temps de se lancer dans une fonction de direction. Le secteur postal étant une industrie de réseau où la concurrence en est encore au stade expérimental, la fonction semblait correspondre à mon expérience des télécommunications et de la concurrence.

Q En tant que résident belge, que pensez-vous du "service postal" en Belgique et en Europe?
Mon facteur se montre toujours très aimable avec moi donc je suppose qu'il ne sait pas que j'ai changé de fonction. Mon courrier est principalement composé de factures et seuls mes enfants se réjouissent en ouvrant notre boîte aux lettres, bien que cela m'arrive aussi de temps en temps lorsque je commande des colis en ligne. Parfois, ces derniers sont déposés dans des lieux mystérieux à côté de mon porche, ce qui donne lieu à une chasse au trésor à laquelle prend part toute la famille. Sauf s'il pleut et si le colis contient des livres...

Q En tant qu'économiste, quelle est votre approche du marché postal?
L'approche d'un économiste ne devrait pas différer de celle des consommateurs et des experts: une industrie en réseau à forte intensité de main-d'œuvre, SIEG, ayant besoin de se réinventer face aux moyens de communication électroniques. Personnellement, je place beaucoup d'espoir dans l'innovation que les nouveaux arrivés sont susceptibles d'apporter. Je suis moins porté sur la modélisation théorique de savoir si l'entrée est possible et où elle est probable. Donc, comme on dit dans le jargon, je serais plutôt en faveur de plus de Hayek, et moins de Walras.

La Libéralisation Postale

Q Connaissez-vous bien PostEurop?
J'ai l'occasion de me familiariser avec le travail de PostEurop à travers les activités et les contacts qu'a la Commission directement avec PostEurop ou indirectement avec chacun de ses Membres. Je crois que le rôle et le travail de cette Association revêtent une grande importance en termes d'apport utile pour élargir le débat et la réflexion

Q Quelles sont vos attentes par rapport à PostEurop et en particulier au Groupe de Travail Directive postale?
Les membres de PostEurop sont des acteurs clés du marché postal européen. Un dialogue ouvert entre eux et la Commission, et en particulier avec le groupe Directive postale, est important pour relever les défis réglementaires que pose la mise en œuvre de la Directive postale, en tenant également compte de l'évolution du marché et de l'environnement technologique.

Q Quel degré d'implication souhaiteriez-vous avoir dans le dialogue actuel entre les opérateurs postaux?
Comme vous le savez, le processus de réforme postale a connu une grande transparence, une participation de toutes les parties prenantes et un large consensus au sein du Parlement et du Conseil européens, qui sont les législateurs européens. Nous avons l'intention de poursuivre ce processus transparent jusque dans la phase de mise en œuvre. C'est pourquoi nous nous réunissons régulièrement avec les opérateurs postaux et autres parties prenantes et je ne peux que saluer ce dialogue transparent et ouvert.

Q A votre avis, quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les fournisseurs de service universel (FSU) face à l'économie électronique?
Il n'est pas de mon ressort de conseiller les opérateurs sur la façon d'exercer leur activité dans un environnement changeant en matière de communications. Pour tous les opérateurs postaux et les fournisseurs de service universel, la dite "économie électronique" ouvre de nouveaux horizons (livraison de commerce électronique) tandis qu'en même temps ils doivent affronter les effets de la substitution électronique des lettres. De notre côté, nous devons nous assurer qu'en matière de réglementation, il existe des conditions équivalentes de concurrence pour tous et, ce qui est encore plus important, il faut s'assurer que les citoyens européens bénéficient de services de livraison de la meilleure qualité qui soit, notamment compte tenu de l'émergence du marché du commerce électronique.

Q Comment les opérateurs postaux peuvent-ils mieux soutenir la nouvelle stratégie 2020 de la Commission dévoilée la semaine dernière par M. Barroso?
Les opérateurs postaux le font déjà, en soutenant une croissance durable fondée sur l'innovation ainsi que par leur contribution à une croissance et une économie plus vertes. La réforme postale en général et l'ouverture du marché en particulier n'ont jamais été une fin en soi. Cette réforme a pour objectif de promouvoir la durabilité et la modernisation du secteur postal ainsi que de bien d'autres secteurs indirectement.

Q Si vous aviez l'occasion de livrer à l'ensemble de nos Membres un message important relatif à la libéralisation postale, quel serait-il?
La voie de l'innovation, de la haute qualité et de la satisfaction dans laquelle se sont engagés de nombreux opérateurs postaux est la bonne. Les opérateurs postaux européens sont les plus performants et les plus efficaces dans le contexte postal international. C'est au sein de l'Union européenne que le service universel est de meilleure qualité et que l'adaptation à l'environnement changeant des communications est le plus avancé. Cela confirme que ceux qui ont commencé une réforme tôt sont non seulement prêts pour un environnement libéralisé, mais également pour relever les défis auxquels nous sommes confrontés dans l'économie actuelle.

Q En vue de la libéralisation complète du marché, quels conseils donneriez-vous à nos Membres
Comme je l'ai déjà dit, les opérateurs postaux n'ont pas besoin d'être conseillés sur la façon de mener leurs affaires et sur la façon de concevoir leur modèle d'entreprise. Tout le monde a compris que la véritable menace pour les services postaux aujourd'hui n'est pas l'ouverture des marchés, mais la non-adaptation aux nouveaux moyens de communication. Les solutions du passé ne sont pas adaptées au présent et à l'avenir. Le seul message que je risquerais est le suivant

Allez de l'avant et testez divers modèles d'entreprise!

Merci M. Kiljanski pour votre temps et votre précieuse contribution.

RÉUNION DU CAE À BRUXELLES

Le Comité Affaires européennes (CAE) a réuni 30 experts en matière de réglementation représentant 23 opérateurs postaux à Bruxelles le 6 mai 2010 au cours d'une réunion présidée par le nouveau vice-président du Comité M. Joost Vantomme qui rempli également la fonction de président par intérim.

Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, a donné un aperçu des activités récentes de l'Association ainsi que des débats à venir sur le nouveau modèle de gouvernance d'entreprise de PostEurop et sa pertinence pour tous les Membres concernés. Les Membres sont invités aux séances d'écoute qui se tiendront en juin - juillet 2010.

Les groupes de travail du CAE ont poursuivi le débat sur les développements remarquables dans les domaines de la TVA, de la transposition de la directive postale, de l'OMC, de la sécurité aérienne, des transports et de l'énergie, et enfin des services d'intérêt économique général. Des bulletins de suivi sur les services numériques, les données et la protection des consommateurs ainsi que la normalisation et les services financiers ont été publiés et présentés.

Le CAE a également adopté une position commune sur le projet de directive relative aux retards de paiement permettant d'exprimer la position de PostEurop vis-à-vis de certains amendements déposés au Parlement européen qui priveraient nos Membres de souplesse commerciale dans les termes et conditions de paiement et les questions pertinentes, telles que la marche à suivre pour la TVA et l'étude WIK.

Les participants ont eu l'occasion de rencontrer M. François Arbault, membre du cabinet du Commissaire Barnier en charge des services postaux. La présence de M. Arbault et sa volonté de participer au dialogue ont été hautement appréciées par les membres du CAE.



En outre, l'équipe a également accueilli M. Reinhart Fischer, président du groupe de travail procédures douanières de PostEurop et M. Dominique Bailly, président du Comité de dialogue social. M. Fischer a attiré l'attention du groupe sur le code douanier européen actualisé, et notamment sur le rôle et les défis des opérateurs postaux. M. Bailly, a attiré l'attention du groupe sur un autre défi croissant, à savoir la régulation sociale pour le secteur postal européen. Les conférenciers invités ont contribué à favoriser une meilleure compréhension auprès des membres du CAE présents à travers le dialogue sur les activités parallèles au sein des Membres de PostEurop.

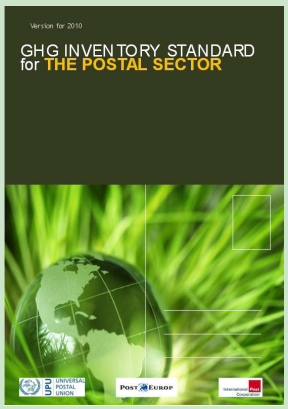
La réunion s'est terminée sur une proposition de cadre pour la rencontre avec les consultants afin que la Commission européenne puisse établir un rapport sur la dimension extérieure de la politique postale européenne (WIK Consult & Jim Campbell).

Conférence de haut niveau de la CE à Valence

- Lors de la conférence de haut niveau de la Commission européenne qui s'est tenue à Valence (présidence espagnole de l'UE) les 29 et 30 avril 2010, M. Bernard Damiens, président de PostEurop, a représenté l'Association. Au cours de cette conférence, les commissaires Michel Barnier (marché intérieur) et Joaquin Almunia (Concurrence) ont eu l'occasion de faire le point sur les derniers développements en matière économique et de réglementation postale. Divers ministres, experts en réglementation et opérateurs ont soulevé des questions d'actualité telles que le commerce électronique, l'économie numérique et la dimension internationale de la politique postale par le biais de discours et de panels. Les discours des Commissaires Barnier et Almunia sont disponibles sur europa.eu

CAMPAGNE DE COMPTE RENDU DU CO2

Le Programme de Réduction des émissions de GES a lancé sa troisième Campagne de Compte rendu (Reporting) de CO2 le 22 mars 2010. Pour la première fois, les 26 opérateurs postaux qui participent au programme suivront une méthodologie commune à l'UPU, IPC et PostEurop pour l'inventaire des GES au sein du secteur postal.



Cette méthodologie, basée sur le précédent protocole de PostEurop, fournit des informations sur le compte rendu quantitatif, où et comment collecter les données pertinentes ainsi que des explications sur les indicateurs adaptés au secteur postal. En outre, PostEurop guidera les membres avec un outil de calcul des émissions de CO2 ainsi que des lignes directrices supplémentaires. Ernst and Young continuera à fournir son soutien dans la vérification des émissions de GES des Membres. En 2010, la vérification externe aboutira à la publication d'un rapport public afin de garantir une certaine visibilité externe aux progrès réalisés par les Membres en termes de qualité des données fournies.

Pour en savoir plus sur la Campagne de Compte rendu (Reporting) du CO2 et sur l'Inventaire des GES pour le Secteur postal, veuillez contacter Michele Menghini (michele.menghini@posteurop.org)

SÉMINAIRE DU GROUPE DE TRAVAIL ENVIRONNEMENT À ROME

Les 17 et 18 mai, les experts des opérateurs postaux ont lancé de nouvelles actions soutenues par le Groupe de Travail Environnement lors d'un séminaire intensif de deux jours organisé par Poste Italiane. Dans le cadre de la marche à suivre relative au Programme de réduction des gaz à effet de serre, le groupe a exploré de nouveaux domaines d'intérêt, notamment la mobilité urbaine, la biodiversité et la compensation carbone

En outre, le groupe a également proposé deux nouveaux projets européens : Éco-conduite et Villes vertes.

Les membres du Groupe de Travail Environnement de PostEurop ont convenu d'adopter un programme ambitieux afin d'explorer davantage les initiatives écologiques pour le secteur postal européen.

Un orateur du Département des transports et de la mobilité de la municipalité de Rome était également présent afin de tenter de lancer les débats avec les opérateurs postaux présents et les inciter à jouer un rôle actif dans «l 'écologisation» des villes.

Les participants au séminaire ont eu l'occasion de tester directement les projets "verts" de Poste Italiane, notamment en conduisant le quadricycle électrique "Free Duck", et ont pu assister à une démonstration du rechargement de ces véhicules à l'aide de "stations vertes" et de modules photovoltaïques. which electric recharging points were use photovoltaic modules.



FORUM FRAIS TERMINAUX

The Terminal Dues Forum held 17-18 March its first meeting in 2010 in Kyiv, Ukraine. The meeting was chaired by Mr. Jan-Erik Leistedt from Swedish Post, with participation from 23 Designated Operators.

Le Forum Frais terminaux a tenu sa première réunion de l'année 2010 les 17 et 18 mars à Kiev, en Ukraine. La réunion était présidée par M. Jan-Erik Leistedt de la Poste suédoise et a réuni un ensemble de participants issus de 23 opérateurs désignés. Pour la première fois, les pays RCC étaient invités à une réunion du Forum, et des délégués de l'Azerbaïdjan, de la Géorgie et du Kazakhstan étaient présents. En outre, le groupe a également bénéficié de la participation de Posten Åland, des îles Åland.



C'est également la première fois qu'une interprétation anglais-russe a été mise à la disposition des participants. PostEurop était représentée par Mme Maire Lodi et le Bureau international de l'UPU par Mme Marinela Lita.

La Directrice générale d'Ukrposhta, Mme Tayisiya Zamkova, a ouvert la réunion et a souhaité la bienvenue aux délégués à Kiev. La réunion a commencé par une brève présentation de l'histoire des frais terminaux par le Président.

La réunion a principalement porté sur l'état d'avancement du processus d'amélioration du futur système de frais terminaux de l'UPU. La réunion visait à donner aux OD la possibilité de discuter et de poser des questions aux présidents des différents organismes travaillant dans ce domaine. Les participants ont saisi cette occasion pour laisser libre cours à d'importantes et fructueuses discussions sur ce sujet complexe.



M. Björn Arni de la Poste suisse a commencé par un aperçu des travaux réalisés au sein du Comité 1 du CEP pour ensuite céder la parole à M. Marc Paingt, Président du Groupe Frais terminaux (GFT), qui a présenté la façon dont le travail est organisé ainsi que l'état d'avancement actuel des travaux.

Le Modèle relatif aux Frais terminaux a été examiné après la présentation de M. Stefan Tobias de Royal Mail et le lien avec la qualité du service a été expliqué par M. Fabrice Gribling de La Poste, France. M. Jörn Allardt, de l'opérateur finlandais Itella, a également présenté quelques idées qui ont été examinées par le Groupe nordique des Frais terminaux au sein de l'Union postale nordique.

En outre, M. Fredrik Andersson de la Poste suédoise a présenté au groupe les travaux du Groupe Marketing et Développement de produits de l'UPU.

Les participants ont approuvé le projet de Plan de Travail pour le Forum. La prochaine réunion se tiendra à Vaduz, au Liechtenstein, le 12 octobre 2010.

L'idée d'inviter les pays RCC a été bien reçue et les discussions se sont bien déroulées avec l'aide des interprètes. Le président envisagera une organisation similaire pour la prochaine réunion au printemps 2011 qui aura lieu avant le POC.

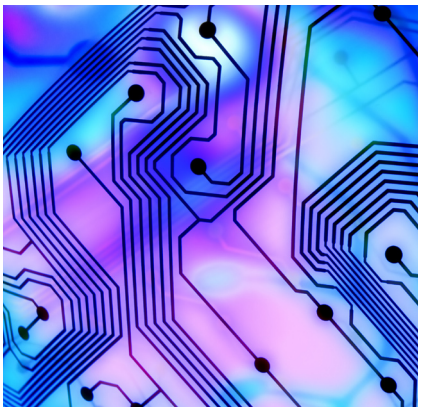
Pour en savoir plus sur le forum frais terminaux veuillez contacter Jan-Erik Leidstedt

LE NOUVEAU FORUM SOLUTIONS ÉLECTRONIQUES AVANCÉES

Au cours des dernières années, le Groupe de Travail Technologies de l'Information (TI) de PostEurop organisait une fois par an un événement appelé "Forum TI", au cours duquel les expériences (ainsi que les connaissances considérées comme utiles pour l'activité postale) de plusieurs opérateurs postaux et d'autres organisations étaient partagées au sein des Membres de PostEurop.

De nos jours, en raison des défis que posent la libéralisation, le phénomène de substitution et la privatisation, le rôle des TIC est de plus en plus grand et vise à garantir un marché postal prospère.

Sans les TIC adéquates pour soutenir les solutions postales innovantes (service et produits), la plupart des postes risquent non seulement leur leadership sur les marchés où elles opèrent, mais également leur simple survie.



Le groupe a ensuite décidé de revoir le format et le contenu du Forum TI afin de mieux répondre aux besoins des Membres de PostEurop. Par conséquent, l'ancien «Forum TI » s'appelle désormais «Forum Solutions électroniques avancées ». Il ne s'agit pas d'une simple opération cosmétique; cette démarche vise à aller au-delà des aspects techniques des TIC et d'adopter des solutions postales/commerciales alimentées par les TIC.

Afin d'identifier clairement les sujets qui devraient être traités par le Forum SEA d'après les Membres de PostEurop, un questionnaire a été préparé et envoyé à un grand nombre de postes et plus de 20 réponses ont été reçues.

Ces réponses permettront à PostEurop de sélectionner un certain nombre de sujets intéressants à traiter lors du prochain Forum SEA qui devrait se tenir dans le courant des deux dernières semaines de septembre 2010

Pour en savoir plus sur le nouveau Forum SEA, veuillez contacter Joao Melo (joao.m.melo@ctt.pt)

Le premier audit de procédés a été effectué en Albanie, la dernière semaine de mars, dans le cadre du projet pilote sur la qualité de service résultant de la Déclaration commune signée entre PostEurop et l'Union postale universelle (UPU) à Bled, en Slovénie (octobre 2009) et basée sur le nouveau Plan de Développement régional 2009-2012 (PDR) pour les pays de la région Europe et CEI. La lettre ci-dessous a été adressée à PostEurop par la poste albanienne après cet audit.

Lettre de Posta Shqiptare sh.a - Collaboration et soutien visant à accroître la performance de l'opérateur postal albanais Posta Shqiptare sh.a. sur le marché postal.

Les réalisations de Posta Shqiptare sh.a. dans le domaine de la qualité de service au cours des cinq dernières années ne sont pas seulement dues au travail acharné de son personnel et de ses employés, mais également à la collaboration fructueuse avec PostEurop et l'UPU.

Cette collaboration a été étendue aux plus hautes sphères de la direction au cours des dernières années et Posta Shqiptare sh.a. a particulièrement apprécié les recommandations formulées à l'issue des audits réalisés par les Responsables de PostEurop depuis octobre 2007 jusqu'à ce jour.

Ces recommandations visent à améliorer la stratégie de développement de l'entreprise et constituent des objectifs clés afin d'améliorer la qualité des services, en particulier en vue de poursuivre trois projets importants:

- Programme de qualité
- Projet de gestion de routage
- Projet de logistique J + 1

Posta Shqiptare sh.a. apprécie le soutien et la collaboration de PostEurop en matière d'évaluation du travail accompli ainsi que pour les débats constructifs et l'échange d'informations et d'expériences mené périodiquement par les Responsables des Audits et des Opérations de PostEurop.

La Poste albanaise tient à exprimer sa gratitude pour cette collaboration et remercie l'équipe de PostEurop responsable des audits pour leur soutien et leur contribution à l'amélioration de la qualité de services au sein de Posta Shqiptare sh.a.

L'échange régulier d'expériences à travers la formation, les réunions et l'identification de meilleures pratiques dans les processus de travail entre les administrations postales est susceptible de créer des ponts qui s'étendront à tous les niveaux de coopération et aideront à régulariser les normes relatives à la qualité de service entre les différents pays.



De Posta Shqiptare

Lettre de Turkish PTT - Engagement en matière de gestion de la qualité

Dans un monde ou la concurrence se fait de plus en plus rude et le nombre d'acteurs sur le marché ne cesse de croître, la gestion de la qualité constitue un élément important pour répondre aux besoins des clients. C'est pourquoi Turkish PTT place la gestion de la qualité au centre de ses priorités.

En 2007, l'équipe de PostEurop a soumis 34 propositions et 3 projets préparés par 15 experts de 8 pays différents spécialisés dans l'analyse de procédés à laquelle a pris part Turkish Post.

La dernière étape de ce processus était l'évaluation de procédés qui a été réalisée à la Poste turque, à Istanbul, du 22 au 26 mars 2010, avec la participation du Responsable des Audits (M. Karsten Obro) et de la Responsable des Opérations (Mme Maire Lodi) de PostEurop. Au cours de la période d'évaluation de procédés, l'expérience et les connaissances techniques de ces deux experts ont grandement contribué à la bonne mise en œuvre des recommandations au sein de la Poste turque. Les rapports relatifs aux propositions et aux projets qui n'ont pas été mis en œuvre par Turkish PTT feront l'objet d'une nouvelle évaluation.

Les évaluations relatives à la qualité de service ayant indiqué que les données relatives à la géographie, la population et les différences interrégionales constituent des éléments importants, Turkish PTT continuera à apporter les améliorations nécessaires afin de se conformer aux normes européennes de qualité (J+3 85%).



De gauche à droite : Nuri Muhammed POLAT "AVPİM" Directeur régional tri et livraison, Hüseyin ÖZTÜRK Directeur au Département poste et télégraphie (Direction Générale de Turkish Post), Karsten Oebro, Responsable des Audits de PostEurop, Enver SÜZER Directeur régional assistant, Maire Lodi, Responsable des Opérations de PostEurop, İclal DERELLİ Expert assistant au Département Relations internationales (Direction générale de Turkish Post) et Hürriyet YANTİRİ expert au Département de Poste et Télégraphie (Direction Générale de Turkish Post)

Outre les audits et les évaluations de procédés, les analyses opérationnelles ainsi que les réunions et séminaires de PostEurop continuent à apporter une certaine valeur ajoutée à Turkish Post et contribuent à l'amélioration de ses services. Le suivi des centres de tri et des bureaux de change dans les pays développés sera également bénéfique à l'apprentissage des Membres.

POSTEUROP ET UPU MISENT SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

PostEurop et l'UPU ont signé le 2 mai 2010 un accord qui vise à améliorer la qualité de service par le biais d'une approche régionale intégrée dans plusieurs pays du Sud Est de l'Europe dont l'Albanie, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, la Croatie, le Monténégro, la Roumanie, la Serbie, l'ARYM et la Turquie.

Il s'agit du deuxième projet mis en œuvre en vertu de la Déclaration commune signée entre PostEurop et l'UPU à Bled, en Slovénie (en octobre 2009), dans le cadre du nouveau plan de développement régional de l'UPU pour l'Europe et la Communauté des Etats indépendants pour la période 2009-2012 et marque une nouvelle étape dans la coopération déjà intense entre les deux organisations.



Le projet vise à promouvoir les synergies en combinant l'expertise de l'UPU et le savoir-faire de PostEurop afin d'améliorer de manière intégrée la qualité de l'échange de courrier au sein des opérateurs désignés. Ce projet commun fournira un soutien technique et logistique à l'introduction de technologies modernes, de systèmes d'évaluation de la qualité et d'outils pour l'amélioration de la qualité de service, facilitant ainsi le partage des meilleures pratiques et le transfert des connaissances à depuis les pays d'Europe occidentale.

Le projet sera lancé en août 2010 avec l'organisation d'un séminaire en ARYM. Pour en savoir plus, veuillez contacter M. Antonino Scribellito, Responsable des Projets à PostEurop **(antonino.scribellito@posteurop.org)**

PROJET GREEN ACTIN POSTAL CIVIL SOCIETY (GAPS)

Après la réussite du projet Pro-Actin, la DG Élargissement de la Commission européenne a lancé, à travers l'IAP – Programme de partenariat socio-économique, un nouvel appel à propositions pour des projets de société civile qui répondent à ses objectifs de renforcement des pays des Balkans occidentaux et de la Turquie en vue de leur l'adhésion à l'Union européenne. C'est à la lumière de ces objectifs et du secteur postal qu'est né le projet Green Actin Postal civil Society (GAPS).

a organisé une réunion de préparation du projet GAPS à l'attention des membres cibles le 8 avril 2010 à Bruxelles. L'objectif principal de la réunion était de réunir tous les participants et de discuter de la structure du nouveau projet GAPS de PostEurop. Le projet servira à combler le fossé entre les opérateurs postaux publics dans les pays bénéficiaires par le développement de solides partenariats régionaux. Les membres visés sont Posta Srpske (Bosnie-Herzégovine), Makedonska Posta (Macédoine), Public Enterprise of PTT Communications Srbija "Nezavisnost" (Serbie) et Turkish PTT (Turquie). La portée du projet s'étendra également à l'implication des syndicats (UNI Europa Global Union) et des associations environnementales européennes.

Un autre objectif clé du projet est d'améliorer et d'accroître les réseaux et la qualité des services des Organisations de la Société civile (OSC), d'accroître la coopération transfrontalière, de partager l'expertise et de susciter des valeurs communes européennes.

Des outils de formation et d'information seront développés dans le cadre de ce projet pour permettre aux membres cibles de bien acquérir les connaissances, les compétences et l'état d'esprit nécessaires pour atteindre les objectifs.

Après de fructueux débats, l'équipe de PostEurop responsable des projets européens a pu mettre en place une proposition et soumettre les documents requis à temps. Le résultat de cette soumission sera communiqué plus tard dans l'année.

Pour en savoir plus, veuillez contacter l'équipe responsable des projets européens à PostEurop: Antonino Scribellito **(antonino.scribellito@posteurop.org)** ou Waqas Ahsen **(European.projects@posteurop.org)**

PROJET DE PARTENARIAT LEONARDO DA VINCI - "UN PARTENARIAT POUR LA FORMATION POUR DES POSTES QUI CHANGENT

Suite à la visite préparatoire organisée en novembre de l'année dernière, le Groupe de Travail Formation est parvenu à rédiger une proposition et a ensuite effectué une soumission formelle à la Commission européenne pour le programme Leonardo da Vinci. Cette proposition est actuellement examinée par la Commission européenne et les résultats seront communiqués vers le milieu de l'année.

L'objectif du projet est de créer un réseau innovant et efficace d'experts en formation afin d'anticiper les compétences pour les emplois actuels et futurs au sein du secteur postal au cours de périodes de changement. Le groupe vise:

- Développer des formations dans les domaines identifiés
- Partager les meilleures pratiques et les résultats
- Promouvoir les initiatives dans le domaine des besoins anticipés
- Promouvoir le développement de compétences au sein du secteur

Le projet compte les partenaires suivants : PostEurop, la Bulgarie, la Croatie, la France, l'Allemagne, la Hongrie, Malte, le Portugal, la Roumanie, l'Espagne, la Suisse et la Turquie.

Pour tout complément d'information, veuillez contacter Nathalie Ganzel **(nathalie.ganzel@laposte.fr)** ou Antonino Scribellito **(antonino.scribellito@posteurop.org)**

À propos du Programme Leonardo Da Vinci

- Leonardo da Vinci est un programme européen dédié à la formation professionnelle tout au long de la vie qui vise à promouvoir et à faciliter l'échange de meilleures pratiques entre les responsables de la formation. C'est une façon de développer de nouveaux outils et méthodes de formation afin d'étendre leur utilisation plus largement en Europe.
- Le programme Leonardo da Vinci pour la formation et l'enseignement professionnels offre un large éventail d'activités, notamment dans les domaines de la mobilité, du partenariat, du transfert de l'innovation et à travers des réseaux thématiques. Ce projet de partenariat a été choisi car il correspond aux objectifs du Groupe de Travail Formation qui vise à développer et à faciliter la coopération inter-entreprises.
- De plus amples informations sont disponibles sur le site Internet de la Commission européenne (ec.europa.eu)

LIENS UTILES

ENVIRONNEMENT SOCIAL

Réduction de CO2
www.sustainablepost.eu
Green Post
www.greenpostproject.eu
Dialogue social
www.postsocialdialog.org
Programme Leonardo Da Vinci
ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme

AFFAIRES PUBLIQUES

DODS
www.dods.co.uk
EurActiv
www.euractiv.com
Europarl TV
www.europarltv.europa.eu
European Agenda
www.european-agenda.com/news
EU Observer
euobserver.com
EU Politix
www.eupolitix.com
European Voice
www.europeanvoice.com
IIEA
www.iiea.com/news

BLOGS AFFAIRES PUBLIQUES

BlogActiv
blogactiv.eu

POST EUROP
www.posteurop.org

Rédigé, édité et produit par PostEurop
Rédactrice en chef: Cynthia Wee
Traductrice: Noëlla Thibaut
Contributors: Waqas Ahsen, Nathalie Ganzel, Jan-Erik Leistedt, Maire Lodi, Joao Melo, Wieslawa Mazarska, Michele Mengini, Hüseyin Öztürk, Joost Vantomme, Antoino Scribellito

© PostEurop 2010
Toutes les illustrations sont libres de droits sauf si mentionnées autrement.

ANNONCES



Moya Greene a été nommée au poste de nouvelle CEO du Groupe Royal Mail le 27 mai 2010. Mme Greene, qui entrera en fonction à la mi-juillet, est actuellement à la tête de Postes Canada depuis 2005. Avant cela, elle avait déjà occupé plusieurs postes à la direction d'autres entreprises telles que Bombardier et la Banque TD. Au sein de la poste canadienne, Mme Greene a mené à bien un programme de transformation de grande envergure qui visait à améliorer la qualité de service et à accroître l'efficacité au sein de l'organisation.

Nouvelles nominations à la tête d'Elta



Panagiotis Vournas a été nommé nouveau Président du Conseil d'administration d'ELTA ainsi que nouveau Président et CEO de KEK-ELTA S.A. (Centre de Formation professionnelle d'Hellenic Post S.A.) le 19 mars 2010 à la suite de l'approbation du Comité parlementaire compétent et l'Assemblée générale des actionnaires d'ELTA. M. Vournas est titulaire d'un diplôme en architecture et possède une connaissance approfondie des secteurs des télécommunications et du marché postal.



Christos Varsamis a été nommé nouveau CEO de Hellenic Post-ELTA S.A. M. Varsamis est titulaire d'un diplôme en Ingénierie électrotechnique et informatique de l'Université Aristote de Thessalonique et possède une vaste expérience en tant que cadre supérieur. Avant sa nomination, il s'est notamment occupé de fusions et d'acquisitions, ainsi que de remaniements etc.

Mr. Ievgen ZAIATS a été nommé Directeur général par intérim de l'opérateur postal ukrainien "Ukrposhta" le 7 avril 2010. Avant de rejoindre Ukrposhta, M. Zaiats a occupé plusieurs postes à la direction des organes exécutifs et du gouvernement local de la ville et de la région de Dnipropetrovsk.

Infos & Souscriptions sur: **www.posteurop.org**