

À l'écoute du futur

Assemblée plénière de PostEurop au Liechtenstein

L'Assemblée plénière de PostEurop organisée par Liechtensteinsche Post à Vaduz/Schaan, au Liechtenstein, a débuté cette année par un forum interne intitulé «à l'écoute du futur». Lors de ce forum, les délégués ont eu l'occasion d'assister et de participer à une table ronde entre des parties prenantes clés, comme par exemple des représentants de l'UPU, du CERP et de la campagne Print Power.



Dialogue pour le futur

Les délégués ont également participé à des séminaires et à d'importants débats relatifs aux propositions de développement de l'Association. À la suite de ces discussions, il a été convenu qu'un groupe de discussion serait formé pour étudier une nouvelle base pour les contributions des Membres qui soit étroitement liée aux objectifs stratégiques et aux activités de PostEurop et de ses Membres.

suite page suivante

DANS CE NUMÉRO

• BRÈVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES	
CAI	6
CAE	7
• RESPONSABILITÉ SOCIALE	8
• OPÉRATIONS	10
• MARCHÉ	13
• PROJETS EUROPÉENS	11
• ANNONCES	15

PROCHAINES RÉUNIONS



- **11 JAN** - Réunion EMIP, Bruxelles, Belgique
- **6-8 FÉV** - World Mail & Express Americas, Mexico City, Mexique
- **7-8 FÉV** - Les tendances futures de la gestion et la distribution de colis, Egerkingen, Suisse
- **14-16 MAR** - PosTech, New Delhi, Inde
- **29-31 MAR** - Conférence sur les services postaux européens, Londres, Royaume-Uni
- **6-7 AVR** - Forum Frais terminaux, Reykjavik, Islande
- **7 AVR** - The Mail & Express Delivery Show, Londres, Royaume-Uni

Galerie photos

- Les photos de la Plénière ont été distribuées à tous les participants avec les compliments de Liechtensteinsche Post
- Une sélection de photos de l'événement est disponible sur www.posteurop.org/pavaduz1

À vos Agendas

- La prochaine Assemblée plénière de PostEurop se tiendra à Istanbul, en Turquie, les 12 et 13 octobre 2011
- La Poste turque sera l'hôte de la Plénière 2011
- Pour en savoir plus, veuillez contacter administration@posteurop.org

Infos & Souscriptions sur: www.posteurop.org

Éditorial



Chers Membres,
Chers (chères)
collègues,

Le temps file et nous
voici déjà à l'aube
d'une nouvelle
année.

2010 a été une année
exceptionnellement chargée au
cours de laquelle 11 opérateurs
postaux européens se sont préparés à
l'ouverture complète du marché.

Pour l'année à venir, il s'agira de se
tourner vers le futur dans un contexte
où le changement est omniprésent et
où il faudra s'adapter rapidement.

Ce numéro met l'accent sur divers
événements, et notamment l'Assemblée
plénière qui s'est tenue à Vaduz/Schaan,
au Liechtenstein.

Nous avons également eu le plaisir
de nous entretenir avec M. Bernard
Damien afin de recueillir ses
impressions sur ses dernières semaines
en tant que Président du Conseil
d'Administration de PostEurop.

Dans le cadre du programme sur la
Qualité de Service dont bénéficient
certains Membres, nous avons reçu
un feed-back de Latvijas Pasts et de la
Poste serbe.

Enfin, nous sommes heureux de
pouvoir désormais compter sur le
soutien et l'expertise de notre nouveau
Responsable Marché, M. Sébastien
Houzé.

Nous vous souhaitons une agréable
lecture et attendons avec impatience
vos prochaines contributions en 2011.

Nous vous souhaitons d'agréables fêtes
de fin d'année!

Cynthia Wee

Responsable de la Communication
cynthia.wee@posteurop.org

BRÈVES

- **bpostdéveloppe le premier «aquaremailing» entièrement personnalisé en collaboration avec Dioss Print solutions et l'Association belge de marketing direct (ABMD).** Ce publi-postage innovant est porteur de messages personnalisés qui ne peuvent être lus que lorsque l'envoi est immergé dans l'eau.
- **Poste Italiana: Sarmi signe un accord-cadre à Sochi pour la modernisation des bureaux de poste et du réseau logistique de la Poste russe,** Le PDG de Poste Italiana, Massimo Sarmi, et le Directeur général de la Poste russe, Alexander Kiselev, ont signé un accord à Sochi, en présence du Premier ministre italien, Silvio Berlusconi, et du Président de la Fédération de Russie, Dmitri Medvedev. D'après les termes de cet accord commercial, signé lors du sommet bilatéral Italie-Russie, le Groupe Poste Italiana dotera la Poste russe les compétences et le savoir-faire nécessaires à la modernisation du réseau de 40 mille bureaux de poste, à l'optimisation du réseau logistique et à l'introduction de services financiers en ligne et de services de téléphonie mobile.
- **Le2 décembre 2010, TNT a annoncé sa proposition de scission vision 2015,** visant à séparer les divisions de livraison et de courrier pour créer deux entreprises distinctes. Peter Bakker restera à son poste de PDG jusqu'à ce que la scission soit effective.
- **Itella réforme sa structure.** À partir du 1er janvier 2011, Itella transfèrera ses opérations de la société mère, Itella Corporation, vers ses filiales Itella Posti Oy et Itella Logistics Oy. L'objectif de la réforme est d'harmoniser la structure d'Itella Corporation en Finlande.
- **Jean-Paul Forceville est le nouveau Président du Conseil d'administration de PostEurop - Mandat 2011-2013** PostEurop a annoncé la nomination de Jean-Paul Forceville en tant que nouveau Président du Conseil d'administration de PostEurop pour la période 2011 - 2013 à la suite de l'élection du CA qui s'est tenue lors de l'Assemblée plénière 2010 de l'Association à Schaan/Vaduz, au Liechtenstein.



Suite de la page précédente

Un point de vue de futurologue

Le forum s'est terminé par un exposé en deux parties donné par le Dr James Bellini, futurologue, ainsi qu'un débat sur les dernières tendances du marché mondial et les derniers avancements en matière d'innovation. Le débat a notamment permis d'émettre plusieurs idées ainsi que des pistes que le secteur postal peut continuer à explorer dans un avenir proche.

Suite de la page 3



ENTRETIEN AVEC BERNARD DAMIENS

Nul doute que bon nombre de qualités sont requises pour assumer et mener à bien les tâches propres à la fonction de Président du Conseil d'administration de PostEurop. Bernard Damiens les a toutes incarnées au cours de ses deux mandats consécutifs dans cette fonction exigeante qu'il a remplie de 2005 à 2010, en plus de ses activités professionnelles habituelles. Après l'élection du nouveau

Conseil d'administration, nous avons pris le temps d'un entretien exclusif avec Bernard.

Q Bernard, 2010 a marqué pour vous la fin de six années consacrées à votre rôle de Président du Conseil d'administration de PostEurop. Vous avez souvent évoqué «l'évolution de PostEurop». Quelles sont, selon vous, les principales étapes franchies par PostEurop au cours de cette période d'évolution?

Sans aucun doute, l'adoption de la stratégie de Vilamoura en 2005 a marqué une étape importante dans cette évolution, puisque les rôles et les objectifs de l'Association ont été intégrés dans une vision claire et une stratégie bien définie, soutenues par une nouvelle structure, plus active. Elle a englobé tout un éventail de domaines essentiels à la survie de

l'industrie postale.



Une des principales caractéristiques de la stratégie, probablement novatrice à l'époque, a été de reconnaître qu'il n'était plus possible d'agir dans les affaires comme avant. Il faut désormais tenir compte de notre responsabilité environnementale (du point de vue de la nature, du social, du sociétal). Ce fut le point de départ de la création du pilier consacré à la Responsabilité Sociale.

Suite page 5

Suite de la page 2

Dîner de gala

Pour conclure la journée de forum, un dîner de gala organisé par Liechtensteinische Post le soir fut l'occasion pour les délégués de se détendre avec un peu de musique et en laissant libre cours à leurs talents de danseurs. Pendant le dîner, PostEurop a également proclamé et célébré les lauréats du concours EUROPA 2010.



Élections

Le deuxième jour de la Plénière fut consacré aux affaires internes de PostEurop, et notamment à l'élection du nouveau Conseil d'administration.

Les membres du nouveau CA commenceront leur mandat le 1er janvier 2011.

PostEurop souhaite la bienvenue à Kazpost

PostEurop a officiellement accueilli un nouveau Membre, KazPost, avec un discours de M. Salavat Cheryazdanov, PDG de KazPost, et la signature d'un protocole d'accord entre PostEurop et KazPost. KazPost deviendra un membre officiel de PostEurop à partir du 1er janvier 2011

Remerciements particuliers

En sa qualité d'hôte, l'équipe de la Liechtensteinische Post a chaleureusement accueilli tous les délégués dans la charmante principauté du Liechtenstein. Chaque délégué a été reçu personnellement par M. Herbert Ruddiser, Directeur général de Liechtensteinsche Post.

La plénière a été au centre de toutes les attentions au Liechtenstein : le Dr Martin Meyer, Vice Premier

ministre du Liechtenstein, a prononcé une allocution de bienvenue et les délégués ont également été reçus au château du Liechtenstein par Son Altesse Sérénissime le Prince Hans-Adam II.



La générosité, l'hospitalité et l'efficacité de Liechtensteinische Post ont fait toute la réussite de cette Assemblée plénière.

Photos page suivante



Dans le sens des aiguilles d'une montre: Herbert Rüdissler (Liechtensteinische Post) et le Dr. Martin Meyer, Vice-Premier Ministre du Liechtenstein, Osman Tural (Turkish Post), Frank Leerkotte (Print Power) et Botond Szebeny (PostEurop), Kristin Bergum (Posten Norge).



En haut: Points d'Information de la Plénière.

À droite: Elena Fernandez (Correos)

En dessous, de gauche à droite: Daniela Metelli (Poste Italiana), Francesca Coratella (Poste Italiana) et Antonino Scribellito (PostEurop), Joost Vantomme (bpost) et Troels Thomsen (Post Danmark)



Visitez notre galerie photo: www.posteurop.org/pavaduz1

Suite page suivante

L'industrie postale est une industrie de réseau où un élément important est le lancement de la coopération avec les parties prenantes de l'industrie à travers la Plate-forme de l'industrie postale européenne (EMIP).

Bien que les réalisations soient jusqu'à présent modestes (la plus importante étant la publication d'une brochure commune sur le véritable impact papier sur l'environnement), il s'agit là d'un pas vers l'ouverture des travaux de l'Association à nos collègues de l'industrie qui luttent également pour leur avenir. Ensemble nous serons plus forts.

Je souhaiterais également mentionner le CEO forum réservé aux opérateurs d'Europe centrale et de l'Est. La première édition de cet événement qui s'est tenue au printemps 2010 a été un succès et a révélé que cette initiative répondait à un besoin réel des CEO de rencontrer leurs pairs afin d'échanger leurs vues en toute confiance et discrétion.

Q Quelles sont, d'après vous, les plus grandes réalisations attribuées à votre qualité de Président?

Les plus grandes réalisations de l'Association au cours de cette période ne sont pas liées à ma qualité de président, mais bien au dévouement des experts de nos Membres et en particulier des présidents des différents groupes de travail, ainsi qu'à l'engagement des membres des deux Conseils d'administration que j'ai eu l'honneur et le plaisir de présider et enfin, au personnel du Siège. Les trois Secrétaires généraux avec lesquels j'ai eu le plaisir de travailler ont été (et le dernier l'est encore) les véritables forces motrices de l'Association. Je n'ai fait que les encourager et leur rappeler régulièrement leurs objectifs et leurs engagements.

Q Quels sont vos meilleurs souvenirs en tant que Président de PostEurop?

J'ai vraiment apprécié les visites aux Membres. Le fait d'avoir pu, en compagnie du Secrétaire général, rencontrer les comités exécutifs de nos Membres, mais aussi d'avoir pu visiter leurs centres de tri et de distribution ainsi que leurs bureaux de poste m'a permis d'acquérir une meilleure

compréhension de leur travail au quotidien et de leurs défis. Ces visites furent d'ailleurs bien plus agréables et instructives que de lire les rapports annuels...

J'ai été impressionné par l'enthousiasme de leurs jeunes cadres envers l'Union européenne (pour ceux dont le pays est membre de l'UE) et vis-à-vis des possibilités offertes par l'Association de rencontrer leurs pairs. Cet enthousiasme s'inscrit naturellement dans les transferts de connaissances et d'expériences de l'Est vers l'Ouest et constitue un bel exemple à suivre!

Q Quels ont été les plus grands défis que vous avez dû relever?

Pendant ces six dernières années, j'ai été amené à recruter et à coacher deux nouveaux secrétaires généraux après que Marc Pouw a décidé de réorienter sa carrière. C'est toujours un défi pour la continuité des activités d'une Association que de remplacer le chef de file tout en maintenant le cap de la stratégie, mais cela s'est déroulé sans encombre!

Le principal défi réside toutefois dans le déploiement des décisions stratégiques avec un budget très limité. Il faut toujours faire un choix entre adapter l'ambition aux moyens, ou le contraire. Au cours des trois premières années, le Conseil d'administration a pu augmenter considérablement le budget (en termes de pourcentage car en termes de valeur absolue il est resté modeste), tandis qu'au cours des trois dernières années, en raison de la crise économique, le budget est resté stable en dépit de l'inflation. Faire plus avec moins n'est pas une tâche facile...

Q Quels ont été, d'après vous, les principaux enseignements?

Le fait d'entretenir un contact hebdomadaire avec le Siège vous permet d'avoir une meilleure compréhension des défis de l'Association et des nouvelles opportunités que nous pouvons soumettre à nos Membres. Toutefois, je me rends compte que cette compréhension n'a pas la même envergure pour ceux qui ne traitent les affaires de PostEurop que de manière périodique. Cela apparaît tout particulièrement lorsque d'importantes décisions doivent être prises pour l'avenir de l'Association.

Il nous faudra fournir un effort considérable en termes d'information

et de communication pour accroître la prise de conscience relative à l'existence d'opportunités inexploitées au sein de l'ensemble des organisations de nos Membres.

La principale leçon réside, selon moi, dans le fait qu'il est inutile de connaître et de comprendre si vous ne partagez pas cette connaissance ou cette compréhension...

Q Sur base de votre expérience et de vos réalisations, quels seraient les enseignements clés que vous souhaiteriez transmettre au prochain Conseil d'administration?

Je viens de citer le premier. Le second est le fait que la notion de PostEurop en tant que plate-forme d'échange d'expériences et de meilleures pratiques dans toutes les disciplines utiles pour une entreprise est l'un des principaux atouts de l'Association. Cela devrait faire l'objet d'un développement approfondi.

Je vois que PostEurop est de plus en plus souvent invitée à prendre la parole lors de conférences internationales, la plupart du temps sur la responsabilité sociale. Nos réalisations jusqu'à ce jour doivent également être considérées comme un atout.

Enfin, nous devrions nous pencher sur la manière dont nous pourrions répondre à la demande d'aide de certains de nos Membres dans de nouveaux domaines d'intérêt pour eux. Et faisons preuve de créativité en ce qui concerne leur financement...

Merci Bernard d'avoir pris un peu de votre temps pour répondre à nos questions.

COMITÉ AFFAIRES INTERNATIONALES (CAI)

La 15^{ème} réunion plénière du Comité Affaires internationales (CAI) qui s'est tenue le 17 juin 2010 à Bruxelles et qui a réuni 22 participants issus de 15 opérateurs postaux membres de PostEurop a notamment abouti à l'adoption d'une position commune contenant la contribution de PostEurop au Plan stratégique de l'UPU pour 2013-2016.

Le document a été rédigé par le coprésident du Groupe de Travail Stratégie et Réforme, M. Luc Hillewaert (bpost), puis finalisé lors de la réunion. Après le processus de vote auquel a pris part l'ensemble des Membres de PostEurop et l'approbation finale par le Conseil d'administration, le document a fait l'objet d'une promotion à Nairobi lors de la Conférence stratégique du 22 au 24 septembre 2010, ainsi qu'à la réunion du Conseil d'administration de l'UPU en novembre dernier à Berne. La position commune sera également envoyée aux autres Unions restreintes de l'UPU.

Le Comité a également abordé un problème récurrent au sein du Bureau international de l'UPU, à savoir la distribution tardive des propositions et des documents au cours des séances du CEP et du CA. À la suite de ce débat, une lettre signée par le Président du Conseil d'administration et le Secrétaire général de PostEurop a été envoyée au Directeur général de l'UPU ainsi qu'aux présidents du CEP et du CA afin de signaler ce grave problème et de proposer le soutien de l'Association en la matière.

Une autre question importante qui a également été abordée et tranchée lors de la réunion de juin fut la création d'un Groupe de Travail sur les Services financiers postaux visant à analyser les propositions de l'UPU relatives aux services de paiement postal. S'adressant principalement aux opérateurs d'Europe de l'Est qui sont les plus intéressés par

ce sujet, le groupe réalisera ses travaux sous la houlette du GT UPU et UR et

coordonner cette affaire.



fonctionnera de la même manière que le GT Lettres et Colis, en émettant des avis d'experts sur les sujets traités.

En coordination avec le Comité Affaires européennes (CAE), le CAI a également débattu de l'Étude sur la dimension extérieure de la politique postale européenne, qui touche à des aspects tels que la relation entre la Commission européenne et l'UPU. M. Sture Wallander (Posten AB) a donné un exposé complet sur cette étude réalisée par des consultants WIK/ Campbell à la demande de la Commission européenne (DG MARKT). Les membres du CAI ont été invités à envoyer leurs commentaires individuels sur l'étude directement aux consultants et les présidents du CAI et du CAE resteront en contact afin de

Le Groupe de Travail Procédures douanières a également été très actif ces derniers temps sur différents fronts au niveau de l'Union européenne, principalement pour ce qui est de la négociation avec la DG TAXUD du Code des douanes modernisé et de ses dispositions d'application. Le président du GT, M. Reinhard Fischer (Deutsche Post) a exposé les multiples activités de lobbying réalisées au sein des organes de la CE afin de mieux les informer sur les aspects postaux. Ces activités ont abouti à la rédaction d'une position commune informelle de PostEurop qui a été envoyée à M. Walter Deffaa, Directeur général de la DG TAXUD, avec les commentaires des Membres de PostEurop relatifs au Code des douanes modernisé.



Comité Affaires internationales (CAI)

RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL UPU ET UNIONS RESTREINTES À SCHAAN

Le Groupe de Travail UPU et Unions restreintes s'est réuni à Schaan en octobre dernier. Le niveau de participation à cette réunion était élevé avec un total de 26 délégués représentant 20 opérateurs postaux, PostEurop et l'UPU.

La réunion était axée sur la préparation du Conseil d'administration de l'UPU (CA) de novembre 2010. Les participants se sont penchés sur ce qui avait été accompli par les différents groupes de l'UPU entre le CEP et le CA et ont eu l'occasion d'échanger leurs vues sur les développements au sein des Comités CA/CEP et les Comités du CEP, notamment ceux visés dans la réforme de l'Union, les travaux relatifs à la nouvelle stratégie postale et les propositions visant à modifier les

actes de l'UPU.

Les participants ont également été informés des conclusions de la Conférence stratégique de l'UPU qui s'est tenue à Nairobi en septembre dernier. Cette conférence fut l'occasion pour le Secrétaire général de PostEurop de véhiculer les grandes lignes de la position commune préparée par le Comité Affaires internationales (CAI) contribuant à la Stratégie postale mondiale de 2013-2016.

Récemment, un petit groupe a été créé au sein du GT UPU et UR et est exclusivement consacré à l'étude de l'Arrangement de l'UPU concernant les services de paiement de la poste et son Règlement en vue du Congrès de l'UPU.



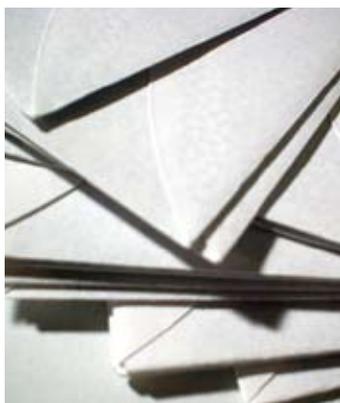
Un nouveau groupe

Le groupe sur les services financiers postaux fonctionnera de la même façon que le GT Lettres et Colis mais se consacrera aux propositions de services financiers. En juin dernier, tous les Membres de PostEurop ont été informés de la mise en place de ce groupe et ont été invités à y participer. Sur les dix réponses reçues, la Hongrie, l'Allemagne, la Russie, la Grèce, la Turquie, la Croatie (Mostar) et la Pologne ont exprimé leur volonté de participer aux travaux du groupe de travail. Au cours de la réunion, deux autres Membres (la Serbie et la Suisse), ont exprimé leur intérêt à rejoindre le groupe. Nous attendons donc la suite des développements relatifs à ce nouveau groupe.

Comité Affaires européennes (CAE)

NOUVELLES RÈGLES DE FACTURATION

Le Conseil de l'Union européenne a adopté une directive modifiant celle relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée en ce qui concerne les règles de facturation.



La nouvelle directive, qui doit être mise en œuvre par les États membres pour le 31 décembre 2012 au plus tard, garantit l'acceptation de factures électroniques dans les mêmes conditions que pour les factures papier. Afin de certifier la lisibilité de la facture, l'authenticité de l'origine et l'intégrité du contenu doivent être assurées. Ces exigences peuvent être remplies pour les factures électroniques en recourant à certaines technologies existantes, comme l'échange de données informatisé (EDI) et les signatures électroniques avancées. Pour le 31 décembre 2016 au plus tard, la Commission européenne présentera un rapport global d'évaluation de l'impact des nouvelles règles de facturation.

Selon les estimations, environ 30 milliards de factures sont envoyées chaque année en Europe, ce qui représente un travail considérable pour les opérateurs postaux. Pour faciliter l'utilisation de factures électroniques, certains États membres ont rendu les factures électroniques obligatoires dans le secteur public.

La procédure de prise de décision a été suivie par Magyar Posta dans le cadre du suivi de la Législation sur les Services financiers du Comité Affaires européennes.

Pour en savoir plus, veuillez contacter Matyasi Koppány (Matyasi.Koppany@posta.hu) de Magyar Posta

Comité Affaires européennes (CAE)

RÉUNION DU CAE À BRUXELLES

Le Comité Affaires européennes (CAE) s'est réuni pour la deuxième fois cette année à Bruxelles, en Belgique. Cette fois, la réunion a porté sur divers aspects dont la directive de la Commission européenne sur le commerce électronique et la protection des données. Les membres du CAE ont eu l'occasion d'accueillir M. Tonnie De Koster du Secrétariat général de la Commission européenne, M. Jan-Willem Verheijden de la DG Marché intérieur de la Commission européenne et M. Goetz Brandau, Responsable des Affaires gouvernementales à la Fédération européenne du Marketing direct et interactif (FEDMA) en tant qu'orateurs sur

ces questions clés de l'agenda réglementaire.

M. De Koster, a présenté la stratégie Europe 2020 de la Commission européenne qui repose sur 7 initiatives phares en vue de soutenir les priorités clés de la Commission. Il était important que les participants comprennent les principes fondamentaux sous-jacents aux politiques ultérieures.

Plus tard dans la journée, le groupe a eu le plaisir d'écouter M. Jan-Willen Verhijden. Sa présentation a porté sur la tendance favorable au commerce électronique. La directive 2000/31/CE a jeté les bases du cadre juridique pour le commerce électronique dans le contexte des marchés internes. Les présentations ont ensuite fait place aux questions/ réponses.

La protection des données est un sujet qui a toujours occupé la Commission européenne. M. Brandau a fait un exposé sur le cadre réglementaire actuel de la protection des données qui est sujette à une série de directives. La commission est soumise à une pression grandissante



visant à accroître la protection des données au vu de la vitesse à laquelle se sont développées les nouvelles technologies.

La réunion s'est terminée par un résumé des différentes questions clés pour le CAE qu'il faudra suivre dans les prochains mois.

Responsabilité sociale

PERSPECTIVE SOCIÉTALE DU PUBLIPOSTAGE DURABLE

Le groupe de travail Sociétal a lancé une série de conférences téléphoniques thématiques visant à promouvoir les débats sur des sujets liés au domaine sociétal. La première conférence téléphonique a été consacrée au «publipostage durable».

Matthew Neilson de Royal Mail a donné le coup d'envoi de la conférence sur le publipostage durable et a abordé les spécifications de la PAS 2020 pour le marketing direct au Royaume-Uni comme étude de cas.

« Au Royaume-Uni, le publipostage a une image négative auprès des consommateurs. »

Pour accroître la pression sur les publiposteurs, la Directive européenne « Décharge » est entrée en vigueur au cours de l'année 2010. Actuellement, le Royaume-Uni dispose de 11,55 millions de tonnes de déchets municipaux biodégradables mis en décharge.

La Directive européenne « Décharge » exige que ce chiffre soit ramené à 11,2

millions de tonnes en 2010, 7,5 millions de tonnes d'ici 2013 et 5,2 millions de tonnes d'ici 2020. Le non-respect de ces objectifs pourrait se traduire par des millions de livres d'amendes punitives imposées par l'UE.

Suite page 9



SÉMINAIRE DU GROUPE DE TRAVAIL ENVIRONNEMENT

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA CAMPAGNE D'INVENTAIRE DE CO2

En octobre dernier, des experts en matière d'environnement se sont réunis pour faire le point sur les résultats de la 3ème collecte de données relatives au CO2 du Programme de RGES. Dans l'ensemble, 16 des 27 opérateurs postaux qui ont participé au programme ont déclaré 4,27 millions de tonnes d'émissions, ce qui représente une diminution

significative par rapport aux années précédentes grâce à la multiplication de pratiques écologiques telles que l'achat d'énergie verte ou l'amélioration de l'efficacité de consommation de carburant.

Ernst & Young, nos experts environnementaux, ont fait un rapport sur le processus d'audit visant à vérifier la fiabilité des données. Ils se félicitent des progrès réalisés par les Membres afin de parvenir à une méthodologie d'inventaire cohérente et recommandent des mesures visant à définir un objectif de réduction



viable.

La déclaration d'assurance du consultant et plus de détails sur la collecte de données seront publiés dans le Rapport final 2010 de collecte de données

relatives aux émissions de CO2 de PostEurop.

Pour en savoir plus sur la Campagne d'inventaire de CO2 pour le Secteur postal européen, veuillez contacter Michele Menghini (michele.menghini@posteurop.org)

Suite de la page 8

Cela a incité certaines grandes initiatives de l'industrie du publipostage à adopter une approche plus responsable et durable envers leurs activités dans le domaine de l'environnement. Le défi pour Royal Mail et le secteur a été de trouver un moyen de conserver leurs clients et d'améliorer leur image vis-à-vis de ceux-ci.



Les principaux acteurs du secteur du publipostage britannique sont les publicitaires, les producteurs de papier, les associations de publipostage, BSI British Standards et Royal Mail ... TNT (pour le

courrier non adressé), DHL, les groupes de consommateurs régionaux et nationaux.

PAS 2020: les exigences de 2009 ont été développées pour aider l'industrie à répondre à cette pression sur la performance environnementale. La spécification est axée sur la création d'un ensemble d'objectifs environnementaux, de niveaux de performance et d'indicateurs pour les différents aspects environnementaux d'une campagne de marketing direct. Les avantages environnementaux suivants ont été identifiés:

- Une plus grande cohérence et l'amélioration des méthodes de travail
- l'accroissement de l'efficacité opérationnelle
- l'amélioration de la performance environnementale des campagnes résultant d'une meilleure gestion des Fournisseurs
- l'amélioration des campagnes grâce à une meilleure planification
- une meilleure préparation à la législation en améliorant la performance environnementale de vos campagnes
- la protection de la réputation à travers un meilleur ciblage.

Après 9 mois de mise en œuvre des spécifications, Royal Mail a pu observer les résultats suivants:

- 110 million d'envois créés
- Amélioration de la réputation
- Le publipostage reste le choix préféré des clients
- Introduction de la responsabilité sociale.



FORUM SOLUTIONS ÉLECTRONIQUES AVANCÉES

Le nouveau Forum Solutions électroniques avancées (FSEA) a été lancé à Tallin, en Estonie, en septembre dernier. L'objectif de ce groupe de travail est d'aller au-delà des aspects techniques, d'adopter des solutions/services/produits postaux/commerciaux alimentés par les TIC et d'accroître les aspects concurrentiels de ce que chaque opérateur postal offre.

Grâce à un sondage envoyé à l'ensemble des Membres plus tôt dans l'année, le groupe a été en mesure d'identifier les principaux sujets d'intérêt tels que le courrier hybride et les solutions basées sur les SIG.

Lors du Forum SEA de cette année, gracieusement organisé par la poste

estonienne à Tallinn (les 23 et 24 septembre), les participants ont eu l'occasion d'approfondir leurs connaissances sur le courrier hybride à travers des études de cas montrant notamment comment la Russie traite le courrier hybride ainsi qu'à travers les conclusions d'une étude et d'une analyse approfondies sur ce nouveau produit réalisées par Triangle Research Corporation.

Siemens AG a fait un exposé reprenant les caractéristiques de leurs solutions: Trust Ebox (Siemens AG), un service Internet par lequel les destinataires peuvent décider quoi, quand et où ils aimeraient recevoir leur courrier. Au-delà des frontières européennes, la Poste israélienne a partagé son expérience relative à leur boîte aux lettres innovantes sur le net, qui est en mesure de compléter ou de remplacer la boîte aux lettres physique traditionnelle.

Suite ci-dessous

NOUVEAUX VISAGES DU CAO



Finn Kristiansen, Responsable des Opérations et du Réseau à Posten Norge AS, est le nouveau Président du Groupe de Travail Qualité de Service et remplace Lars Vesterlund.
finn.kristiansen@posten.no



Bruno Sattler, Expert Sénior Bureaux de Distribution chez Deutsche Post AG, est le nouveau Vice-président du Groupe de Travail Réseau des Bureaux de Poste.
Bruno.Sattler@DeutschePost.de



Toomas Türk, Responsable Logistique à AS Eesti Post, est le nouveau Vice-président du Groupe de Travail Forum Solutions électroniques avancées (FSEA).
toomas.turk@post.ee

En Europe, Deutsche Post DHL (DP / DHL) a partagé son expérience des solutions SIG relatives à leurs géo-activités qui sont considérées comme une technologie dont les organisations postales peuvent bénéficier de par leur position privilégiée, grâce à leur couverture et leur réseau géographiques naturellement étendus.

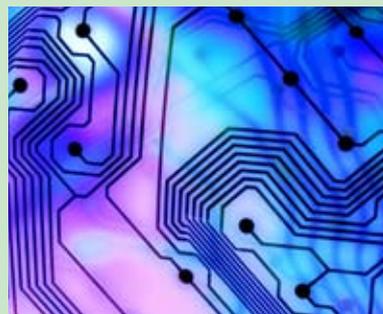


Le Portugal a également livré un exposé intéressant sur la façon dont InfoPortugal SA, une société privée portugaise, a collaboré avec la Poste portugaise (CTT) à la mise en place de solutions pour la maintenance et la modernisation de la base de données géographiques. Enfin, en Estonie, AS Regio a expliqué comment son partenariat avec Eesti Post lui a permis

de créer et d'améliorer les services à ses clients.

Enfin, Eesti Post a également présenté NAPS (New Age Postal Services), une étude de cas sur la logistique de l'information, et l'Union postale universelle (UPU) a dévoilé comment le domaine Internet ".post" peut constituer une plateforme pour le développement des modèles d'entreprise innovants par les opérateurs

postaux.



« En 2011, le Forum SEA continuera à fournir aux Membres de PostEurop des informations actualisées sur les dernières solutions innovantes basées sur les TIC, ce que recherchent activement les organisations postales (aujourd'hui, plus que jamais en raison de cette crise qui n'épargne personne) » conclut Joao Melo, Président du Forum SEA.

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

FORUM FRAIS TERMINAUX

Liechtensteinische Post a invité les membres du Forum Frais terminaux à tenir leur réunion à Schaan, la veille de l'Assemblée plénière de PostEurop.

Plus de 40 délégués issus de 28 opérateurs ont participé à la réunion qui s'est déroulée en présence de Mme Marinela Lita du Bureau international de l'UPU, de Mme Maire Lodi et de M. Lars Vesterlund de PostEurop. La réunion était présidée par M. Jan-Erik Leistedt de Posten Meddelande (poste suédoise).



Le PDG de Liechtensteinische Post, M. Herbert Rüdissler, a accueilli les délégués à Schaan et a personnellement souhaité au groupe une réunion fructueuse. La date du prochain Congrès de l'Union postale universelle (UPU) se rapprochant à grands pas, le Forum a été principalement axé sur le futur système de frais terminaux de l'UPU. Au sein du CEP, le Comité 1 gère toutes les tâches liées aux lettres, dont les frais terminaux. Mme Lita a présenté, au nom de M. Paul Epiney, Président du Comité 1, le travail accompli à ce jour.

Le Groupe Frais terminaux de l'UPU (GFT) est responsable de la création du nouveau système. Le GFT est présidé par M. Marc Paingt de bpost, en Belgique. Lors du forum, M. Paingt a donné un large aperçu du travail et de la manière dont il sera mis en œuvre. Afin d'assurer son avancement, le travail a été délégué à des groupes ad hoc avec la participation d'experts issus des OD. M. Tobias de Royal Mail et M.

Jongens de TNT ont présenté les idées émanant du groupe ad hoc «Modèle Frais terminaux» et M. Gribling de La Poste, France, a présenté les travaux en cours au sein du groupe ad hoc «Lien Qualité de Service».

Il est également important de suivre ce qui se passe dans d'autres parties du monde postal. En tant que Président du Groupe de l'UPAEP sur les frais terminaux, M. Argente de l'opérateur espagnol Correos, a présenté le concept des Amériques, de l'Espagne et du Portugal. M. Paingt a présenté les idées de la région Asie-Pacifique qu'il a relevées lors de sa participation au Groupe de l'APPU sur les frais terminaux.

Un élément clé du travail consiste à maintenir et à accroître la qualité du

service de la poste aux lettres, qui constitue un outil important de survie sur le marché. Afin d'avoir un bref aperçu de la qualité du travail au sein de PostEurop, le Président du Groupe de Travail sur la Qualité de Service, M. Lars Vesterlund, a été invité à faire une présentation.

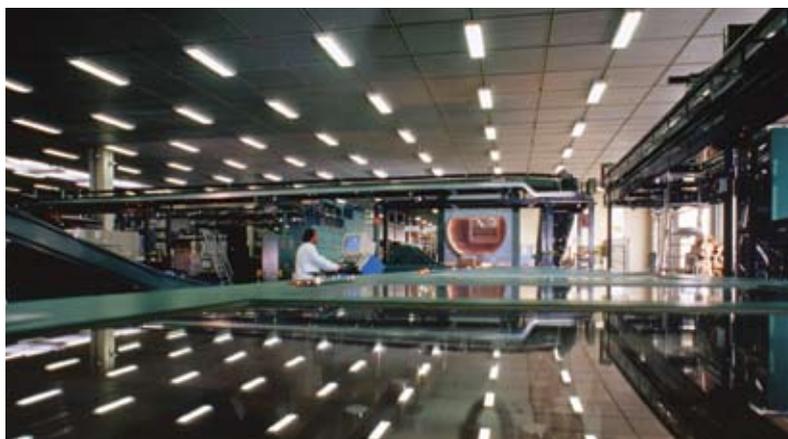
Toutes les présentations sont disponibles et peuvent être téléchargées sur l'Extranet de PostEurop.

Les questions relatives aux frais terminaux prennent de plus en plus d'importance au sein des Membres de PostEurop. Plus de 100 délégués de 39 OD membres ont participé aux réunions du Forum FT au cours des deux dernières années. Grâce à l'étroite collaboration avec les présidents des différents groupes de travail, les Membres de PostEurop ont eu la possibilité d'être à la fois mis au courant quant au travail et d'influencer le nouveau système.

Afin de prévoir assez de temps pour les débats et les propositions, la prochaine réunion du Forum sera une réunion de deux jours. La réunion se tiendra à Reykjavik, en Islande, les 6 et 7 avril 2011. La réunion suivante aura quant à elle lieu le jour avant l'Assemblée plénière 2011 de PostEurop, le 27 septembre à Istanbul, en Turquie.

QUALITÉ DE SERVICE

Sous la houlette du Groupe de Travail Qualité de Service, plusieurs évaluations et audits de procédés ont été effectués tout au long de l'année par une équipe d'experts en vue d'améliorer la qualité d'un point de vue opérationnel. Voici certaines des réactions qui nous sont parvenues de nos Membres.



Lettre de Latvijas Pasts – Les audits de procédés de PostEurop renforcent la coopération entre les régions nordique et balte



L'été dernier, les experts de PostEurop en matière de Qualité de Service ont réalisé un audit de procédés au sein de l'opérateur postal Letton Latvijas Pasts. L'équipe d'audit était composée d'experts des pays nordiques et baltes. Cet événement revêt une importance particulière non seulement de par la coopération entre Latvijas Pasts et PostEurop, mais également en tant qu'étape importante de la coopération régionale dans le domaine de la qualité de service.

Depuis 2003, la coopération entre nordiques et baltes s'est intensifiée avec la création d'un Comité nordico-balte de respect de la Qualité de Service dans le but initial de transférer l'expérience des opérateurs postaux nordiques vers les opérateurs baltes en matière de respect de la qualité. Depuis le début de cette collaboration, la qualité s'est

nettement améliorée dans tous les pays baltes.

Dans un discours prononcé lors de la CRQ nordico-balte à Stockholm, M. Veiss Aivars, Président du Conseil d'administration de la Latvijas Pasts, a déclaré:

«les audits organisés par PostEurop constituent un domaine important de coopération pour tous les pays baltes. Latvijas Pasts a eu l'immense plaisir de pouvoir accueillir des experts issus de pays nordiques et baltes. Sans aucun doute, l'expertise de nos collègues baltes et nordiques contribuera grandement à l'optimisation des processus opérationnels et à l'amélioration de la qualité. Nous attendons actuellement à l'évaluation de propositions concrètes faites par ces experts et sommes à la recherche des meilleures solutions en vue de les appliquer. «



Enfin, Latvijas Pasts a soumis à PostEurop des informations relatives aux projets retenus et à d'autres activités. Actuellement, Latvijas Pasts analyse les moyens d'optimiser ces nouveaux projets au cours de leur mise en œuvre. La Direction de Latvijas Pasts a accordé son approbation et son soutien à tous les grands projets proposés par les experts et les travaux relatifs à la mise en œuvre peuvent désormais débuter.

Les principales tâches identifiées à ce jour comprennent la réorganisation des flux de courrier dans

les centres de tri, l'amélioration du système de gestion de la qualité et la réorganisation des flux de courrier en provenance des clients professionnels. En outre, Latvijas Pasts se penche sur les possibilités de mise en œuvre d'un système de contrôle de collecte du courrier et sur l'amélioration du processus de livraison (listes de livraison pour les journaux et campagne auprès des clients qui n'ont pas de boîtes aux lettres appropriées).



Lettre de la Poste serbe – La qualité au sein de la Poste serbe fait un grand bond en avant

Au cours des dernières années, la Poste serbe s'est attelée à l'amélioration de sa qualité de service dans le trafic postal national et international. Cela s'est fait par le biais de plusieurs projets de petite et moyenne taille. Les plus importants ont été réalisés en collaboration avec PostEurop.

À la suite d'un audit de procédé réalisé en 2008, une liste de plusieurs petits projets ou actions a été établie à l'attention de la Poste serbe. La mise en œuvre de ces projets a conduit à une plus grande efficacité des procédés postaux et de la qualité de service fournie aux clients.

Évidemment, PostEurop a mis en œuvre un certain nombre de ces projets par le biais d'anciens pays d'Europe de l'Est avec succès grâce à l'engagement du personnel postal local dans l'amélioration de la qualité et dans le fait de devenir le partenaire postal de confiance au sein du trafic postal international.



De gauche à droite: Marko Kontić, Nebojša Savić et Vladan Djurić, l'équipe « qualité » de la Poste serbe

Suite page 13

Suite de la page 12

La direction de la Poste serbe a décidé, de commun accord avec ses propres travailleurs, de prendre ce sujet au sérieux et a réussi, en l'espace de quelques années seulement, à élever le niveau de la qualité de son courrier transfrontalier. Il suffit de regarder les chiffres concernant la Poste serbe du projet de Contrôle continu de l'UPU (Union postale universelle) de l'année 2007, indiquant que la moyenne de courrier transfrontalier sortant était de 86% en J +5 et la moyenne de courrier transfrontalier entrant était de 76% en J + 5 et l'a comparé à la moyenne de l'an dernier : le courrier transfrontalier sortant était de 94% en J +5 et le courrier transfrontalier entrant était de 93% en J +5. Les résultats se sont améliorés de 8-17% selon si on se réfère au courrier entrant ou sortant. Aussi, si nous regardons les résultats de 2007

pour la norme J +3 et les comparons aux résultats de 2009 on retrouve la même situation, les résultats se sont améliorés de 17% (de 48% en 2007 à 65% en 2009) pour le courrier sortant et de 23% (de 45% en 2007 à 68% en 2009) pour le courrier transfrontalier entrant. Cette tendance positive se poursuit jusqu'à aujourd'hui. En outre, tout récemment en juin, l'audit de ce projet a été réalisé et on peut s'attendre à encore plus de bonnes nouvelles à l'avenir. La Poste serbe poursuit sa coopération avec PostEurop sur la route de haute performance (qualité) non seulement grâce à ces projets, mais également à travers sa participation active au GT Qualité du service de PostEurop (GT QdS).

Outre ce travail réalisé avec PostEurop la Poste serbe a mis en œuvre plusieurs autres projets visant à améliorer la qualité de service, dont un de très

grande importance appelé « Domestic AMQM ». Pour la première fois du matériel RF - ID a été installé à grande échelle au sein de la Poste serbe. De 2007 à 2009, la qualité nationale relative à la norme J +1 s'est améliorée de 35% (de 35% en 2007 à 70% en 2009) et la norme J +2 s'est améliorée de 25% (de 67% en 2007 à 92% en 2009).

Enfin, la Poste serbe a également évolué grâce à sa collaboration avec International Post Corporation (IPC) et son adhésion au système de mesure UNEX et si tout se passe comme prévu, un projet pilote débutera d'ici la fin de l'année. La Poste serbe et ses experts placent donc la qualité en tête de leurs priorités et continueront à le faire jusqu'à ce que le niveau de qualité des opérateurs postaux européens soit atteint.

LAURÉATS DU CONCOURS EUROPA 2010

Cette année, c'est Lors du dîner de gala organisé par Liechtensteinische Post AG dans le cadre de l'Assemblée plénière de l'Association que PostEurop a proclamé les lauréats du concours EUROPA 2010 : Magyar Posta (Hongrie), Posta Slovenije (Slovénie) et Hrvatska posta (Croatie).

Pour cette 18ème édition du Concours consacrée aux livres pour enfants, plus de cinquante créations graphiques nous sont parvenues des quatre coins de l'Europe.

Le timbre de l'opérateur hongrois Magyar Posta qui a remporté le premier prix du concours arbore quelques illustrations d'un conte de fées réalisées par le graphiste Károly Reich (1922-1988), lauréat du prix Kossuth en Hongrie. Les dessins figurant sur les timbres et sur l'enveloppe « Premier Jour » illustrent l'histoire d'un petit ours nommé Vackor très apprécié des jeunes lecteurs hongrois.



Les 2ème et 3ème prix du concours EUROPA ont été décernés respectivement à l'opérateur postal slovène Posta Slovenije et à l'opérateur croate Hrvatska posta.

Le thème du prochain Concours EUROPA sera «La Forêt» puisque 2011 a été déclarée par l'ONU « Année internationale des forêts » (<http://www.un.org/en/events/iyof2011/>).

Forum philatélique

Une cérémonie similaire a eu lieu lors du Forum philatélique qui s'est tenu le 20 octobre 2010 à Istanbul, en Turquie, et qui a réuni les amateurs de philatélie à l'occasion du 175ème anniversaire de la Poste turque.

34 délégués de 16 pays ont participé

De gauche à droite: Jan Sertons (TNT), Vesna Trup (Posta Slovenije), Zdravko Fajl (Croatie), Sébastien Houzé (PostEurop), Anna Varga Bótos (Magyar Posta), Bernard Damiens (bpost), Botond Szebeny (PostEurop)

à la réunion du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop s'est tenue lors du Forum philatélique présidé par M. Markku Pertinen d'Itella Post. Au cours de cette réunion, des propositions de thèmes pour 2013 et 2014 ont été présentées et débattues par les membres du Groupe de Travail. Il a été convenu que le thème pour 2013 serait «La Camionnette du Facteur» dans le cadre de la célébration du 20ème anniversaire de PostEurop et que celui de l'année suivante, 2014, serait «les Instruments de musique nationaux».

ENTRETIEN AVEC LE RESPONSABLE MARCHÉ DE POSTEUROP

Le Conseil d'administration de PostEurop a décidé de nommer un Responsable Marché qui puisse contribuer au développement des activités du pilier afin de l'exploiter au maximum. Sébastien, qui a quitté Bpost pour rejoindre PostEurop en juin dernier, a consacré l'essentiel de sa carrière à l'industrie du papier. Nous avons pensé qu'il serait intéressant d'interroger Sébastien sur ses nouvelles activités et sur son futur rôle au sein de notre Association.

Q Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur vous et sur votre parcours professionnel?

J'ai 41 ans et 4 enfants. Je suis un passionné, un créatif, un rêveur qui a appris au fil des années à garder les pieds sur terre. Je suis un obstiné, un combattant, un féru de nouvelles technologies et en même temps un grand amoureux du papier. J'ai 15 ans d'expérience dans le marketing au sein du monde papetier et graphique, acquise au sein de distributeurs papetiers ou d'imprimeurs, en Belgique et en France. Après avoir évolué dans le contexte papetier, puis graphique, un peu comme au sein de l'EMIP en fait, logiquement, j'ai voulu approcher le last mile de la chaîne de valeurs, le monde postal. J'ai donc intégré bpost et l'équipe marketing en tant que senior Product manager pour les services à valeur ajoutée... Mon passage chez bpost a achevé de me convaincre du fait que le monde postal est passionnant, bien loin parfois de la perception que peut en avoir le marché.

Q Qu'est-ce qui vous a amené à PostEurop?

J'avais pu constater que le business en général devenait de plus européen, que la concurrence était active mondialement. Ma conviction était donc qu'en travaillant ensemble, à plus grande échelle, on pouvait aller plus vite et plus loin. Et je

voulais relever ce défi que représente un métier avec des chiffres en déclin, dans un environnement changeant alors que je reste persuadé que la poste est un vrai partenaire de choix et de confiance. Un partenaire d'avenir.

Q Le poste de Responsable Marché est tout nouveau à PostEurop. Qu'est-ce qui vous inspire le plus dans ce rôle?

Le marketing, par définition, vient de l'écoute du marché. De la compréhension des besoins du client.

Le monde change et il change vite. Nos clients et leurs besoins évoluent, nous devons réinventer nos business models et si nous voulons qu'ils soient efficaces, ils doivent correspondre à la réalité du marché. Nous devons réapprendre à observer, à écouter le marché en temps réel, le terrain, les clients... et à faire circuler entre nous le résultat de ces études.

Q En ces temps de crise économique, quelle est, d'après vous, la valeur ajoutée du pilier Marché de PostEurop pour nos Membres?

Plusieurs tendances sont à observer. Une vise à l'internationalisation du business, à un dépassement constant des frontières. L'e-commerce en est un bon exemple. On ne parle plus de commerce local ou national mais bien global... PostEurop a donc là un rôle à jouer en tant que plateforme d'échanges et de communication afin de faciliter les rencontres et la collaboration à tous niveaux.

Une autre tendance est la centralisation des décisions et des futures orientations, au sein de la Commission Européenne par exemple ou auprès de Think tanks. Des décisions qui elles aussi deviennent de plus en plus internationales à la base et qui sont par après déclinées au

niveau national. Là aussi, de par notre position, nous pouvons représenter et faire entendre, en une fois, la voix d'un grand nombre de membres. On parle souvent de la percée digitale, de la vague technologique mais il faut bien se rendre compte que la technologie et le marketing qui en découle sont mondiaux. Et nous,



nous luttons souvent avec une stratégie nationale, parfois sans savoir exactement ce qu'il se passe quelques pays plus loin. Or, cette information, cette synergie est je pense essentielle pour mieux positionner notre métier face à l'électronique. Avec une approche commune, forgée sur une plateforme de communication et d'échanges et d'expériences...

Q Depuis votre arrivée en juin, quelles ont été vos plus grandes priorités?

Deux dossiers, Print Power qui est intéressant du fait qu'il vise à défendre et promouvoir la communication sur papier en démontrant ses atouts et sa valeur mais aussi à apporter de la valeur ajoutée au papier traditionnel grâce aux nouvelles technologies particulièrement novatrices.

Le Timbre Europa. D'abord parce que je suis un passionné de philatélie, mais aussi parce que c'est un projet magnifique, qui défend la tradition postale pure tout en laissant des bases pour une évolution perpétuelle, le tout dans un contexte européen, riche en créativité, en différences locales et culturelles autour d'un thème commun. Les timbres sont une valeur importante de notre métier. Une valeur qu'il faut défendre et promouvoir.

Suite page suivante

LIENS UTILES

MARCHÉ

Digital Buzz Blog
www.digitalbuzzblog.com

CEPI
www.cepi.org

The DMA
www.the-dma.org

Eurostat
epp.eurostat.ec.europa.eu

Postcom
www.postcom.org

Print Power
www.printpower.eu

Trendwatching
www.trendwatching.com

Tuvie
www.tuvie.com

Two Sides
www.twosides.info

UNEP
www.unep.org

ANNONCES

Nouvelle direction à Slovenská pošta, a. s. 2010.

Mme Paulina Štefaničová a été nommée au poste de nouvelle Directrice générale et Présidente du Conseil d'administration de Slovenská pošta le 15 octobre 2010. Avant sa nomination, Mme Štefaničová a occupé plusieurs postes de direction au sein de Slovenská pošta.



Suite de la page précédente

Q Quels sont les plus grands défis que vous avez rencontrés?

Paradoxalement, convaincre de l'intérêt et de la valeur ajoutée d'une approche de marché. Nous sommes un métier conservateur, ce qui est logique car il est issu de traditions. Mais ce métier est bousculé par une technologie et une concurrence très rapide, libre d'attaches. Il faut donc protéger notre cœur de métier, promouvoir les aspects positifs, les développer et explorer toutes les pistes de croissance, de diversification envisageables.

Car en fin de compte, c'est bien le marché qui dictera sa loi. Le plus gros challenge est de démontrer que le déclin n'est pas une fatalité et que l'on peut retrouver de la croissance et un certain dynamisme positif. La communication sur papier, le courrier physique, tant transactionnel que direct a des arguments à faire valoir. Associé à un courant électronique encadré par un

partenaire de confiance comme la poste, cela ouvre un réel potentiel lorsqu'on utilisera le papier ou l'électronique là où c'est le mieux adapté, en fonction du but recherché...

Q Comment voyez-vous l'évolution immédiate du pilier Marché pour 2011 et au-delà?

Concrétiser les études sur les vraies valeurs de la communication papier et arriver à synthétiser une approche argumentée sur le multi-channel et sur les vraies possibilités de la communication hybride. L'enjeu pour beaucoup d'entreprises sera la réorganisation des flux de documents et la maîtrise des processus internes qui en découlent. Les tendances actuelles comme le cloud computing, le m-commerce ou le social commerce sont de bonnes opportunités pour nous de montrer notre savoir-faire et notre expertise documentaire et logistique... car plus on va dématérialiser, plus on aura besoin de se tourner vers des partenaires de confiance, proches et efficaces.

POST  **EUROP**

www.posteurop.org

Rédigé, édité et produit par PostEurop
 Rédactrice en chef: Cynthia Wee
 Traductrice: Noëlla Thibaut
 Contributions: Bernard Damiens, Nathalie Ganzel, Sébastien Houzé, Gunars Kirins, Marko Kontić, Matyasi Koppány, Jan-Erik Leistedt, Maire Lodi, Joao Melo, Wiesława Mazarska, Michele Mengini, Joost Vantomme, Isabel Tavares

© PostEurop 2010

Toutes les illustrations sont libres de droits sauf mention contraire.

Best
 Wishes
 Meilleurs
 Voeux

2011

Infos & Souscriptions sur: www.posteurop.org