

Le secteur postal, pionnier de la Responsabilité Sociale d'Entreprise





Avant-propos de Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop et Botond Szebeny, Secrétaire Général de PostEurop	p. 5
Éditorial - Dominique Bailly, Président du cercle RSE de PostEurop, Nathalie Ganzel et Kalina Toteva, Co-Vices-Présidentes du cercle RSE de PostEurop	p. 6-7

DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN			
Le Pacte intergénérationnel	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 10
Promouvoir la santé au travail	Österreichische Post AG	Autriche	p. 11
Premier diplôme d'expérience pour les collaborateurs de bpost	bpost	Belgique	p. 12
Renforcer la sécurité au travail	Bulgarian Posts	Bulgarie	p. 13
En route pour le travail	Bulgarian Posts	Bulgarie	p. 14
Deux heures de dialogue pour donner confiance en l'avenir	PostNord	Danemark & Suède	p. 15
Formation à la Prévention des Risques Professionnels (PRP)	Correos	Espagne	p. 16
Les RH de proximité	Le Groupe La Poste	France	p. 17
Une évaluation nutritionnelle pour le personnel des Postes helléniques	Hellenic Post S.A	Grèce	p. 18
Un programme de dépistage médical global	Magyar Posta	Hongrie	p. 19
La brochure <i>Adress Stress</i> (« Traiter le stress »)	An Post	Irlande	p. 20
Le télétravail, projet d'inclusion sociale	Poste Italiane	Italie	p. 21
Contrôle des connaissances : formateurs aux services postaux	Poste Italiane	Italie	p. 22
Une Journée à l'opérationnel	AB Lietuvos paštas	Lituanie	p. 23
Une plateforme de formation et de tests en ligne (ETTS)	AB Lietuvos paštas	Lituanie	p. 24
Assistance Psycho-Sociale	POST Luxembourg	Luxembourg	p. 25
Check-up Santé pour les 50+	POST Luxembourg	Luxembourg	p. 26
Inventer le futur, en permanence	CTT Correios	Portugal	p. 27
Mon talent, chaque jour plus présent	CTT Correios	Portugal	p. 28
Česká pošta adopte une approche responsable en matière d'égalité des chances	Česká pošta	République Tchèque	p. 29
Česká pošta s'engage dans la lutte contre le cancer du sein	Česká pošta	République Tchèque	p. 30
« Opérateur de saisie, traitement et validation des données », une formation subventionnée	Poșta Română	Roumanie	p. 31
Campagne de prévention pour la santé mentale	La Poste Suisse	Suisse	p. 32

ÊTRE AU CŒUR DE LA SOCIÉTÉ

Sur le terrain en 72 heures – Savoir-faire en gestion des catastrophes	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 35
Partenariat GoTeach avec SOS Villages d'Enfants	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 36
Une nouvelle approche du recrutement en faveur de la diversité	PostNord	Danemark & Suède	p. 37
Formation au bénévolat d'entreprise	Correos	Espagne	p. 38
<i>Correos reparte sonrisas</i> (« Correos distribue des sourires »)	Correos	Espagne	p. 39
Créer des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées	Omniva	Estonie	p. 40
« La Journée des Oubliés des vacances »	Le Groupe La Poste	France	p. 41
Des colonies de vacances pour les enfants handicapés des postiers	Poste Italianae	Italie	p. 42
<i>Call & Check</i> , le dispositif qui fait évoluer le service postal	Jersey Post	Jersey	p. 43
Campagne de cartes de vœux à l'occasion de la Fête des mères	Latvijas Pasts	Lettonie	p. 44
Concours d'architecture baptisé « La Poste [autrement] »	AB Lietuvos paštas	Lituanie	p. 45
Les petits ruisseaux font les grandes rivières	AB Lietuvos paštas	Lituanie	p. 46
Soutien à l'association Dr Klown qui vient en aide aux enfants hospitalisés	MaltaPost	Malte	p. 47
MaltaPost soutient une opération d'échange de décorations de Noël	MaltaPost	Malte	p. 48
Poczta Polska devient plus accessible aux handicapés	Poczta Polska	Pologne	p. 49
La coopération avec les écoles secondaires et les universités	Česká pošta	République Tchèque	p. 50
« Repousser les eaux. Tous unis pour nos compatriotes. »	Poșta Română	Roumanie	p. 51
Programme apprentissage et jeunes diplômés 2014	Royal Mail	Royaume-Uni	p. 52

CONTRIBUER À L'EFFORT POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Chez Deutsche Post DHL, le véhicule du futur s'appelle StreetScooter	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 55
L'énergie solaire au service de la poste autrichienne	Österreichische Post AG	Autriche	p. 56
Défi d'éco-conduite à bpost	bpost	Belgique	p. 57
Correos lance <i>Línea verde</i> , un programme de reforestation	Correos	Espagne	p. 58
« Recy'go », collecter et recycler les papiers de bureaux	Le Groupe La Poste	France	p. 59
La Poste développe le fret combiné	Le Groupe La Poste	France	p. 60
Pour une mobilité respectueuse de l'environnement	Poste Italianae	Italie	p. 61
200 nouveaux vélos pour les facteurs de Latvijas Pasts	Latvijas Pasts	Lettonie	p. 62
Des films solaires au siège social de MaltaPost	MaltaPost	Malte	p. 63
La nouvelle flotte de véhicules Euro V de MaltaPost	MaltaPost	Malte	p. 64
Former les collaborateurs aux questions environnementales	Poczta Polska	Pologne	p. 65
Des vélos électriques pour renforcer l'efficacité des services de CTT	CTT Correios	Portugal	p. 66
Mobilité collaborative	La Poste Suisse	Suisse	p. 67
Scooters électriques	La Poste Suisse	Suisse	p. 68



Avant-propos

Jean-Paul Forceville,
Président de PostEurop



*“De tout temps, le secteur postal a incarné la responsabilité sociale par **son rôle de cohésion sociale, sa présence territoriale et son modèle social**. A l’heure où ces enjeux sont des préoccupations croissantes pour l’ensemble des parties prenantes, les 55 pratiques collectées en 2014 démontrent que **le secteur possède un vrai temps d’avance**. Elles prouvent la capacité continue d’innovation des opérateurs postaux qui agissent en véritables pionniers de la responsabilité sociale.”*



Botond Szebeny,
Secrétaire Général de PostEurop



*“La responsabilité sociale est un levier essentiel de développement. Elle se doit d’être **combinée à la performance économique et à la stratégie de l’entreprise** afin d’assurer le développement durable des opérateurs. Prendre en compte la consommation énergétique, se soucier du bien-être et du développement des employés mais aussi contribuer à renforcer l’équité au sein de la société sont **des éléments clés pour assurer la pérennité à long-terme du secteur postal dans toute l’Europe.**”*



Dominique Bailly,
Président du cercle RSE
de PostEurop



Nathalie Ganzel,
Co-Vice-Présidente du
cercle RSE de PostEurop



Kalina Toteva,
Co-Vice-Présidente du
cercle RSE de PostEurop

Des pratiques sectorielles pour partager et agir...

Le secteur postal investit année après année dans des actions concrètes qui donnent vie à la Responsabilité Sociale. Pour cette deuxième édition, 55 pratiques issues de 23 opérateurs sont proposées. C'est une remarquable collecte. Elle permet de dégager de grands enseignements sur les priorités des opérateurs postaux en matière de RSE.

En termes de ressources humaines, **le bien-être des employés est aujourd'hui au cœur des préoccupations**. Cela se traduit par un nombre abondant de pratiques proposées sur ce sujet, notamment des actions de sensibilisation et de prévention des risques en matière de santé tant physique que mentale. Ce bien-être se conjugue avec le souci d'accompagner les adaptations actuelles. Ainsi, dans un contexte de transformation profonde du secteur, le développement des compétences et la conduite du changement



sont des priorités majeures. L'adaptation des compétences tout d'abord, notamment par la formation tout au long de la vie, est essentielle pour permettre une meilleure adéquation entre les compétences et les emplois de demain. En termes de gestion du changement, l'accent est mis sur les programmes d'accompagnement des managers qui sont au cœur de la mise en œuvre du changement sur le terrain.

En termes d'actions sociétales, les initiatives exemplaires mises en place par les opérateurs européens illustrent **le rôle du secteur en tant qu'acteur majeur de cohésion dans la société**. De nombreux exemples démontrent que ce rôle de cohésion sociale, notamment par un soutien aux actions de bénévolat, perdure et se développe quelque soit les pays et malgré un contexte économique souvent difficile.

Enfin, **l'environnement se confirme comme un terrain privilégié d'innovation**. Qu'il s'agisse d'investissements dans de nouvelles flottes de véhicules à énergie renouvelable ou dans des vélos électriques, on constate que l'objectif de réduction de 20% des émissions de CO₂ en 2020 est omniprésent. Un engagement dans la mobilité durable qui est essentiel. Celui-ci passe par ailleurs par une formation des employés sur les enjeux environnementaux afin d'assurer leur implication sur le long-terme.

Cette publication montre que la RSE est un levier clé du développement soutenable des opérateurs. Elle vise à apporter des réponses aux défis d'aujourd'hui et de demain. Dans un contexte de profonde transformation des opérateurs, ces pratiques exemplaires prouvent les engagements de long terme du secteur postal.

“

*Dans un environnement de plus en plus exigeant,
nos employés doivent être efficaces et innovants.*

*Nous avons pour objectif de promouvoir leur santé, ainsi que
leur capacité et leur motivation à s'acquitter de leurs missions,
afin d'accroître la productivité et la qualité de nos services et de
contribuer de manière significative à leur satisfaction ainsi qu'à
celles de nos clients et parties prenantes.*

C'est une responsabilité majeure du management.

Petra Heinecke,
Présidente du Groupe de Travail Santé

”



..... CAPITAL HUMAIN



Gestion des Ressources Humaines

Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Anne Motz

Direction : Relations Presse Internationale

Téléphone : +49 228 182 92554

Mél : anne.motz@dpdhl.com

Le Pacte intergénérationnel

En 2011, pour répondre aux conséquences des changements démographiques, Deutsche Post AG et les syndicats ont convenu d'un modèle offrant des solutions de travail fondées sur l'âge : le Pacte intergénérationnel.



ACTIONS :

Associant comptes temps de travail, retraites partielles et fonds démographique, le Pacte intergénérationnel permet aux collaborateurs plus âgés de rester dans le monde actif jusqu'à l'âge légal du départ à la retraite, sans réduction significative de leurs rémunérations et pensions. En outre, le modèle permet à l'entreprise de bénéficier du savoir-faire et de l'expérience de ses collaborateurs pendant plus longtemps. Ces derniers ont la possibilité de réduire leur nombre d'heures de travail au cours des six années qui précèdent leur départ à la retraite. En effet, tandis qu'ils travaillent à temps plein, une partie de leur salaire est versée sur un compte, puis convertie en points. À 59 ans, les collaborateurs ayant cumulé suffisamment de points peuvent prétendre à une retraite partielle : leur nombre d'heures de travail est alors divisé par deux. Durant toute leur retraite partielle, ils perçoivent, outre les 50% de leur salaire, un complément de base versé par Deutsche Post AG, ainsi qu'une somme payée par le fonds démographique en fonction de leur revenu. Ainsi, selon leur catégorie de revenu, les employés

perçoivent entre 79 et 87% de leur salaire net pendant toute la durée de leur retraite partielle. Ils utilisent les points qu'ils ont accumulés sur leur compte afin d'arrêter complètement leur activité professionnelle peu avant leur date officielle de départ à la retraite.

RÉSULTATS et IMPACT :

Fin avril 2014, plus de 17 500 collaborateurs bénéficiaient d'un compte. Belle illustration de l'attrait du Pacte à travers les générations, les participants au programme étaient nés en 1949 pour les plus anciens et en 1994 pour les plus jeunes. Le Pacte intergénérationnel a aussi permis une intégration rapide des plus jeunes dans l'entreprise et contribué à une transmission efficace des savoirs. Pour récompenser son modèle unique de solutions de travail fondées sur l'âge, Deutsche Post DHL a remporté le Prix 2013 de l'innovation industrielle allemand dans la catégorie des concepts innovants en matière de ressources humaines.



Santé et Sécurité au travail



ÖSTERREICHISCHE POST AG, AUTRICHE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Christine Schwanke

Direction : Promotion Santé au travail

Téléphone : +43 57767 23617

Mél : christine.schwanke@post.at

Promouvoir la santé au travail

La première enquête générale menée auprès des employés de la poste autrichienne, en juin 2013, a démontré que les collaborateurs étaient largement favorables au renforcement de la prévention des accidents et à la promotion de la santé au travail.



GESUNDES HERZ UND DU

ACTIONS :

Pour tenir compte de ces résultats, plusieurs mesures ont été prises, à commencer par la prolongation du projet « Post bewegt » (« la poste en mouvement ») dont l'objectif est de former les employés de l'opérateur autrichien aux postures de travail et aux techniques de manutention adéquates. Par ailleurs, un dépistage des troubles de la posture de la colonne vertébrale et des séances de coaching individuelles sont proposés en continu. De même, un nouveau projet a été lancé en collaboration avec la fondation autrichienne de lutte contre les maladies cardiovasculaires, *Gesundes Herz*. Son objectif est de sensibiliser le personnel aux risques des maladies cardiovasculaires et d'encourager les collaborateurs à adopter une bonne hygiène de vie. Point de départ de cette initiative, une enquête sur les risques cardiovasculaires (« Herz-Risiko-Check ») réalisée par la fondation *Gesundes Herz* a permis de collecter des informations dont les résultats personnels ont été communiqués individuellement et les conclusions générales ont été présentées à l'opérateur.

RÉSULTATS et IMPACT :

De nouvelles mesures seront mises en place en fonction des résultats des enquêtes conduites dans les années à venir. La poste autrichienne prévoit également d'améliorer ses processus opérationnels, son organisation du travail et sa communication interne. De plus, un nouveau poste de direction consacré à la promotion de la santé au travail a été créé afin d'appuyer et de renforcer les actions de l'entreprise en matière de santé au travail.



BPOST, BELGIQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Thibault d'Urse

Direction : Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +32 473 302 808

Mél : Thibault.D'URSEL@bpost.be

Formation professionnelle

Premier diplôme d'expérience pour les collaborateurs de bpost

Le 20 février 2014 s'est déroulée la distribution officielle des diplômes pour le premier groupe de collaborateurs qui sont parvenus à décrocher leur certificat d'enseignement secondaire supérieur grâce à bpost.



ACTIONS :

bpost est une entreprise qui évolue constamment, les fonctions au sein de l'entreprise changent aussi continuellement. Elle emploie un grand groupe de collaborateurs qualifiés, et a développé pour eux, en tant qu'employeur responsable, le programme « Reconnaître l'expérience » afin qu'ils puissent valoriser les compétences qu'ils ont acquises.

En janvier 2012, bpost a donc lancé une initiative à l'intention des collaborateurs qui ne disposent pas d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

Ces employés peuvent désormais suivre gratuitement un programme de formation d'une durée allant de deux à deux ans et demi dans les Centres de Promotion Sociale et les centres d'enseignement pour adultes en Flandre (CVO), principalement via de l'enseignement à distance. Ce programme valorise les compétences et connaissances acquises entre autres dans le cadre de leurs activités professionnelles et leur offre la perspective d'obtenir un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Pour avancer dans sa carrière, les compétences qui donnent accès à un diplôme sont un atout important.

RÉSULTATS et IMPACT :

Ces deux dernières années, 500 collaborateurs de Bruxelles, de Wallonie et de Flandre se sont déjà inscrits à la formation, maintenant proposée de manière permanente. Le tout premier groupe de 45 candidats vient juste de terminer avec succès la formation. Une première pour bpost en tant qu'employeur en Belgique. Les employés ont reçu leur diplôme bien mérité des mains du PDG et du responsable RH, membres du comité de direction de bpost.





BULGARIAN POSTS, BULGARIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Kalina Toteva

Direction : Affaires Internationales et Gestion de Projets

Téléphone : +359 2 949 3260

Mél : k.toteva@bgpost.bg

Santé et Sécurité au travail

Renforcer la sécurité au travail

Cette initiative a pour objectif de contribuer à renforcer l'efficacité des collaborateurs de la poste bulgare, en améliorant les conditions de santé et de sécurité au travail dans plusieurs domaines, conformément aux exigences du cadre juridique en place.



ACTIONS :

L'initiative comprend quatre groupes de travail. Le premier a pour mission d'analyser l'organisation du travail en place afin de concevoir une nouvelle approche organisationnelle pour les trois entités de l'entreprise (les bureaux de poste des villes de Blagoevgrad et de Plovdiv, et le comptoir philatélique et numismatique). Le deuxième groupe de travail a pour objectif de mettre en place la norme BS OHSAS 18001:2007 relative à la santé et à la sécurité au travail. Le troisième doit assurer la formation de 52 collaborateurs à la mise en œuvre de la nouvelle norme. Enfin, le quatrième a pour vocation de créer et de mettre en place un dispositif d'alarme incendie dans le bureau de poste central de Blagoevgrad. Lancée il y a 12 mois, cette initiative s'inscrit dans le cadre du programme opérationnel national baptisé « Développement des Ressources Humaines », cofinancé par le Fonds Social Européen.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'initiative vise à obtenir plusieurs résultats : moderniser l'organisation du travail, réduire le nombre de maladies et d'accidents du travail, et enfin, créer un environnement favorable à la rationalisation de l'organisation du travail et à l'utilisation des ressources financières et matérielles de l'entreprise.





BULGARIAN POSTS, BULGARIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Kalina Toteva

Direction : Affaires Internationales et Gestion de Projets

Téléphone : +359 2 949 3260

Mél : k.toteva@bgpost.bg

Vie professionnelle / vie privée

En route pour le travail

Cette initiative vise à faciliter la mobilité de 186 employés du centre de tri de la poste bulgare en mettant à leur disposition un service de transport pour rejoindre leur lieu de travail.



ACTIONS :

L'ambition première de l'initiative est de mettre à disposition de 186 employés du centre de tri de la poste bulgare un service de transport en fonction de leurs horaires de travail (deux équipes de nuit et deux équipes de jour). Le site étant situé à l'extérieur de la ville de Sofia et difficilement accessible, les trajets sont organisés selon trois itinéraires reliant le centre, le nord et le sud de la zone. Trois bus de la société assurent les rotations. Ils respectent des horaires précis et le centre de tri est à la fois le départ et le terminus de la ligne. Depuis cinq ans, les coûts de transport sont pris en charge par l'entreprise.

Gage de rapidité et de qualité du traitement des lettres et des colis, ce service contribue à l'accessibilité des employés à leur lieu de travail et limite les retards.

Lancée il y a 15 mois, cette initiative s'inscrit dans le cadre du programme opérationnel national baptisé « Développement des Ressources Humaines », cofinancé par le Fonds Social Européen.



RÉSULTATS et IMPACT :

Le projet vise à inciter les employés à poursuivre leur carrière au sein de l'entreprise, et à préserver leur revenu. Enfin, il s'agit d'une opportunité pour l'entreprise d'élargir les avantages sociaux offerts à ses employés.



postnord

POSTNORD, DANEMARK ET SUÈDE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Anna Viefhues

Direction : Communication Développement Durable & RI

Téléphone : +46 104 360 106

Mél : anna.viefhues@postnord.com

Engagement des employés

Deux heures de dialogue pour donner confiance en l'avenir

PostNord AB est né en 2009 de la fusion entre Post Danmark A/S et Posten AB. Une enquête de 2011 a montré le faible engagement des employés envers l'entreprise, ainsi que leur manque de confiance en l'avenir et dans leurs supérieurs hiérarchiques. Une feuille de route répondant à trois objectifs – informer, impliquer et engager – a donc été élaborée.



ACTIONS :

L'enjeu était de trouver un moyen de communication qui tienne compte de la nature spécifique de l'initiative et du temps limité consacré au dialogue entre managers et employés. PostNord a donc conçu un outil à destination des managers : « Dialogue avec les employés », une méthode de discussion pour aborder l'avenir global du Groupe mais également le travail au quotidien. Les supports pour faciliter la discussion étaient simples et pédagogiques. Les dialogues étaient organisés sur des créneaux de deux heures, divisés en deux sessions d'une heure. Chaque session était structurée autour d'un thème sur lequel il avait été demandé aux collaborateurs de se pencher. En outre, des questions leur avaient été soumises afin de les amener à réfléchir sur eux-mêmes, et sur ce qu'ils devaient mettre en œuvre, individuellement et collectivement, pour réussir. Grâce à cette initiative, les collaborateurs ont obtenu des informations et se sont impliqués, car leurs suggestions et leurs réflexions constituaient un volet essentiel de l'atelier.

RÉSULTATS et IMPACT :

Principal résultat de cette initiative, le pourcentage de collaborateurs faiblement engagés a chuté. Les managers ont progressé professionnellement grâce au travail effectué avec les supports pédagogiques, et en réfléchissant sur des exemples issus de leur propre expérience. La réussite du concept est telle que l'initiative « Dialogue avec les employés » est désormais un rendez-vous annuel où différentes thématiques sont mises à l'honneur.





Santé et sécurité au travail



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Antonio Díaz-Ruiz

Direction : Promotion de la Santé

Téléphone : +34 91 596 38 44

Mél : antonio.diaz.ruiz@correos.com

Formation à la Prévention des Risques Professionnels (PRP)

Depuis 2009, la formation à la PRP a connu de nombreuses évolutions. Avec cette nouvelle approche, Correos tente de proposer une formation plus personnalisée à ses collaborateurs. Les contenus ont été adaptés aux risques liés aux spécificités de chaque poste. En outre, la formation comprend une dimension pratique sur le lieu de travail.



ACTIONS :

Les contenus informatifs et pédagogiques ont été validés par le service de prévention de Correos. Ils mettent l'accent sur différents lieux de travail, ainsi que les missions des collaborateurs. Pour prendre en compte les évolutions en matière de risques, ils font l'objet d'actualisations périodiques par le Service de prévention. La formation repose sur une large coopération à tous les niveaux de l'entreprise, afin d'atteindre l'ensemble des collaborateurs. Les coordinateurs de la PRP participent de manière directe à la formation de tout le personnel et assurent la coordination entre les formateurs, formateurs en ligne et managers/animateurs sur l'ensemble du territoire.

Trois types de formation sont proposés en fonction du poste occupé : cadre supérieur à manager ou collaborateur. S'agissant des collaborateurs, il existe plusieurs parcours de formation conçus en fonction de la charte des compétences des différents services et catégories professionnelles de Correos. Les cadres supérieurs suivent la même formation que les managers qui s'inscrit dans une approche plus

stratégique de l'intégration de la PRP au sein de l'entreprise. La formation est dispensée à l'ensemble des collaborateurs, dès leur arrivée dans l'entreprise. Elle comprend un module d'accueil en dehors du site, un module d'autoprotection (évacuation et urgence), un module de prévention spécifique à chaque fonction, ainsi qu'une formation pratique et des informations concernant les mesures préventives sur le lieu de travail. Deux formations de base sont proposées à l'ensemble des cadres supérieurs : un module en ligne de 50 heures sur les fondamentaux de la PRP et un module sur l'intégration de la PRP au sein de Correos.

RÉSULTATS et IMPACT :

Le pourcentage de collaborateurs formés dans l'entreprise à la PRP a progressé, atteignant 45 % en 2011 contre 25 % en 2009. En outre, la note de satisfaction des participants concernant les actions de formation est de 8 sur 10, ce qui montre l'intérêt des collaborateurs pour ce type d'initiatives.



Engagement des employés



LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Anne-Laure Thomas

Direction : Performance et Prospective Stratégique RH

Telephone: +331 55 44 23 74

Mél : anne-laure.thomas@laposte.fr

Les RH de proximité

Dans le cadre des engagements pris lors de l'accord sur la qualité de vie au travail, signé en janvier 2013, Le Groupe La Poste a mis en place une nouvelle fonction : le RH de proximité. La dimension humaine est la clé de voûte de cette fonction.



ACTIONS :

Le rôle des RH de proximité est d'accompagner les managers dans la mise en œuvre des politiques et processus RH. C'est aussi de faciliter le dialogue social et la conduite du changement au niveau local.

Leur activité repose non seulement sur des compétences techniques mais aussi sur un comportement spécifique.

Etablir une relation de confiance avec tous les postiers est essentiel ; il s'agit de savoir écouter, conseiller, orienter, et soutenir.

Etre RH de proximité, c'est être présent sur le terrain pour répondre aux besoins des agents concernant la qualité de vie au travail, les évolutions professionnelles et la gestion administrative. C'est également être un soutien, un médiateur et un conseiller pour le manager et l'équipe d'encadrement. La mission du RH de proximité est inhérente à l'adoption d'une démarche proactive. Un entretien avec les postiers au moins une fois tous les deux ans, ainsi qu'avec les managers au moins deux fois par an doit être réalisé.

Par ailleurs, les RH de proximité sont venus créer un lien

entre les postiers et les experts « santé au travail » (assistante sociale, médecin du travail). L'absence de tout lien hiérarchique entre l'agent et son RH de proximité facilite le dialogue.

RÉSULTATS et IMPACT :

Aujourd'hui, Le Groupe La Poste compte 1 100 RH de proximité. Pour leur permettre d'acquérir un socle commun de compétences, des formations ont été mises en place ; au total, 13 journées de formations ont été réalisées. Cela représente 962 personnes formées en 7 mois avec un taux de satisfaction des participants de plus de 91%.

Pour les postiers, la mise en place de RH de proximité a été la première étape d'une nouvelle phase du dialogue social au sein du groupe.



Santé et Sécurité au travail



HELLENIC POST S.A., GRÈCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : George Drougkas
 Direction : Santé et Sécurité au travail
 Téléphone : +30 210 3353 539
 Mél : g.drougkas@elta-net.gr

Une évaluation nutritionnelle pour le personnel des Postes helléniques

Compte tenu des bienfaits d'un régime alimentaire équilibré et de la pratique d'une activité physique sur la santé, ELTA a coopéré avec trois universités afin de lancer un programme pilote visant à enregistrer, évaluer et améliorer les habitudes alimentaires de ses employés.

RÉGIME MÉDITERRANÉEN



ACTIONS :

Le programme pilote a rassemblé 107 employés d'ELTA (65 hommes et 42 femmes), occupant des postes administratifs et de livraison sur l'ensemble du territoire, tous volontaires pour participer à l'aventure. Il s'est déroulé en plusieurs phases.

Des questionnaires sur la fréquence alimentaire ont permis de collecter des informations concernant les habitudes alimentaires et sportives des participants.

Après l'analyse de ces résultats, l'étude a porté sur le degré d'adhésion des participants au régime alimentaire méditerranéen grâce à un système de points adapté. Chaque participant a ensuite reçu un courrier personnalisé, tenant compte de son profil nutritionnel. Ses comportements alimentaires et son niveau d'activité physique y étaient rappelés, mettant en avant les écarts par rapport à des habitudes saines. Des conseils et des méthodes pour un mode de vie équilibré y étaient également proposés.

Un questionnaire de suivi a été adressé à l'ensemble des participants.

Les questionnaires font partie du dossier médical de chaque employé dont l'accès est confidentiel et autorisé uniquement au médecin du travail. L'entreprise possède donc un dossier médical intégré pour l'ensemble de ses collaborateurs, ce qui lui permet d'avoir un aperçu global de leur état de santé.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les employés ont tendance à adopter des comportements alimentaires plus occidentalisés, plus riches en calories et en acides gras saturés, que le régime méditerranéen. À l'avenir, le programme pourrait cibler un public plus large, afin de toucher un plus grand nombre d'employés au sein de la poste. Les résultats obtenus sont mis en corrélation avec d'autres initiatives (gestion du stress, prévention de l'absentéisme, etc.) dans le but de protéger le personnel et de le sensibiliser davantage aux questions de bien-être et de santé.



MAGYAR POSTA, HONGRIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Gyöngyi Albu

Direction : Sécurité

Téléphone : +36 30 771 2182

Mél : gyongyi.albu@posta.hu

Santé et Sécurité au travail

Un programme de dépistage médical global

Dans le cadre de son plan santé, Magyar Posta s'est associé au programme hongrois d'examens médicaux globaux, appuyé par l'Union Européenne et le gouvernement hongrois.



ACTIONS :

Le protocole mis en place par le personnel médical chargé de réaliser les examens prévoyait que l'organisation du travail ne soit pas perturbée, en dépit de l'exhaustivité des examens à effectuer. Les examens ont donc été réalisés par groupe, respectant une cadence précise (16 personnes par heure). Le programme a également été ajusté en fonction de l'organisation du travail en équipes multiples et en équipes de nuit. Ce type d'initiative nécessite une excellente organisation : sur le site central de distribution, près de 300 collaborateurs ont passé un examen de dépistage, sur deux jours, au mois d'avril. Le dépistage comprend 34 examens différents. Tous les résultats, ainsi que leurs analyses, sont enregistrés sur un carnet de santé remis aux participants. Cette initiative représente l'enquête de santé la plus complète et la plus étendue de l'histoire de l'entreprise.

Les examens ont eu lieu dans un camion médical, ainsi que dans des tentes et véhicules spécialisés. D'autres tentes étaient dédiées à l'apprentissage des techniques de réanimation, grâce à un film sur l'anatomie, proposé en 3D sur

un écran de 5 mètres, qui a remporté un franc succès. Les participants ont également reçu, dans le cadre d'un accompagnement concernant le mode de vie, des informations sur différentes approches thérapeutiques.

RÉSULTATS et IMPACT :

Un dossier, sur la manière de prévenir les différents problèmes de santé, a été remis aux participants. Les collaborateurs dont les examens ont permis de diagnostiquer des anomalies ont pu utiliser leurs résultats afin d'effectuer des analyses complémentaires. En 2014, le programme de dépistage, proposé à environ 1 300 employés, vise à couvrir un échantillon représentatif des sites et des collaborateurs qui tient compte de l'exposition aux facteurs de risques propres au secteur postal. L'objectif pour les années à venir est de donner accès au programme de dépistage au plus grand nombre de collaborateurs.



Santé et sécurité au travail



AN POST, IRLANDE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Dr. Frank O'Reilly
 Direction : Chef des Services Médicaux
 Téléphone : +353 1705 7801
 Mél : DrFrank.O'Reilly@anpost.ie

La brochure *Address Stress* (« Traiter le stress »)

L'objectif de l'initiative *Address Stress* est d'améliorer la santé générale des collaborateurs sur le lieu de travail. An Post a choisi de lancer la campagne de sensibilisation au stress de ses employés, le 10 octobre 2013, à l'occasion de la Journée mondiale de la santé mentale.

ACTIONS :

La campagne de sensibilisation au stress organisée par An Post a démarré par l'envoi d'une brochure intitulée *Address Stress* au domicile de chaque collaborateur ainsi qu'une campagne d'affichage dans l'ensemble des sites de l'entreprise. Cette brochure est la plus récente d'une série d'initiatives visant à promouvoir la santé et le bien-être des collaborateurs. Facile à consulter, elle donne des informations sur les causes du stress et la manière de reconnaître ses symptômes. Elle propose également des exercices pratiques, à réaliser soi-même, pour atténuer les tensions et contribuer à prévenir leurs effets sur le long terme. Plusieurs actions de communication en ligne ont été menées, parmi lesquelles une annonce sur l'Intranet avec un lien vers la brochure et l'envoi d'un courrier électronique à l'ensemble du personnel du siège annonçant sa parution. Lors de la semaine de sensibilisation à la santé mentale, l'équipe dédiée à la santé au travail a animé des stands d'information au siège, ainsi que dans quatre grands centres de traitement du courrier et plusieurs sites de distribution

répartis sur tout le territoire. De même, un article concernant la brochure et le thème de la gestion du stress a été publié dans *Postnews*, touchant ainsi les employés et les retraités. Un concours interne a été organisé afin d'encourager chaque employé à s'engager dans la campagne de sensibilisation au stress.

RÉSULTATS et IMPACT :

Address Stress est le troisième événement de campagnes de sensibilisation organisées par An Post et destinées à mettre en œuvre des initiatives sur un problème de santé spécifique, afin d'en faire bénéficier largement son personnel déployé sur tout le territoire et issu de tous les horizons. Cette initiative est en cours d'évaluation. Selon les estimations, les campagnes de sensibilisation ont permis d'atteindre un taux de consultation de la brochure supérieur à 80%. Les résultats de la campagne *Address Stress* permettront à l'opérateur d'évaluer l'impact de ses brochures sur les croyances en matière de santé et de nourrir l'élan pour de nouvelles actions au sein de l'entreprise.





Vie professionnelle / vie privée

Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Guido Vigorita

Direction : Bien-être et Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +39 06 59585720

Mél : vigori15@posteitaliane.it

Le télétravail, projet d'inclusion sociale

Poste Italiane rend désormais possible le télétravail afin d'améliorer la qualité de ses services et d'offrir de nouvelles conditions de travail à ses collaborateurs. Cela contribue à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, tout particulièrement dans des cas de contraintes personnelles ou familiales spécifiques.



ACTIONS :

Un outil dédié à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée a été testé lors d'une phase pilote déployée au sein de plusieurs centres d'appels et dans le service des TIC. Pour répondre à la demande croissante en faveur du télétravail, le projet « Inclusion sociale » a été mis en œuvre en 2009. Il s'adresse aux personnes handicapées, travailleurs plus âgés, mères de famille ou employés renouant avec le travail après une longue maladie. Depuis 2012, le télétravail est également proposé aux employés des unités de vidéocodage et de services postaux.

Après une première expérience réussie dans le cadre d'une politique sur l'inclusion sociale, le télétravail a été validé comme l'un des modes de gestion des employés qui rencontrent des difficultés personnelles impactant leurs horaires de travail (suites d'une maladie grave, séances de rééducation après un accident, nécessité de s'occuper d'un proche malade).

Grâce à ce dispositif qui permet de renforcer la flexibilité de son organisation, Poste Italiane souhaite créer une autre

« culture des résultats » fondée sur une amélioration des méthodes de travail pour répondre à des objectifs spécifiques et tirer bénéfice des compétences professionnelles de l'ensemble de ses collaborateurs.

RÉSULTATS et IMPACT :

En 2013, le taux d'absentéisme des télétravailleurs (en raison de maladies, congés parentaux) a diminué d'environ 24 % par rapport à l'année précédente, à des niveaux de performance équivalents.

Au sein de la fonction service client, la productivité des télétravailleurs, évaluée en fonction de paramètres spécifiques, a progressé de 9%. En outre, le télétravail est doté d'un dispositif de suivi (effectuée au moment de sa mise en œuvre et six mois après) destiné au manager et au collaborateur, afin de mesurer les avantages et les résultats escomptés selon une perspective coûts-bénéfices.



Formation professionnelle

Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Rosanna Lisco

Direction : Développement des Systèmes & Formation

Téléphone : +39 0659589533

Mél : liscor@posteitaliane.it

Contrôle des connaissances : formateurs aux services postaux

En 2012, la direction des services postaux a mis en place un programme de recrutement et de formation, destiné aux formateurs internes, appelés « Formateurs SP ». L'objectif principal est d'améliorer la qualité des connaissances techniques et d'en accélérer le déploiement.



ACTIONS :

Le recrutement des « Formateurs SP » débute par une enquête sur les compétences et l'expérience professionnelle des candidats. Une vidéo et des témoignages ont pour but d'illustrer les principales compétences requises. Les candidats retenus sont formés aux méthodes pédagogiques et contenus de cours qu'ils dispenseront. À ce jour, on compte environ 200 « Formateurs SP ». Ils assument leurs propres missions et, dans le même temps, se mobilisent pour renforcer les connaissances de leurs collègues.

Leur toute première mission s'est déroulée sur une période de 18 mois. L'objectif était de former environ 33 000 facteurs aux évolutions du marché et à la nécessité d'adapter leurs comportements et activités à ces changements. Tout récemment, les « Formateurs SP » se sont mobilisés pour le développement d'une offre destinée à plusieurs publics cibles (employés back-office dans la distribution, équipes qualité, employés ou superviseurs opérationnels).

RÉSULTATS et IMPACT :

L'objectif de l'initiative est de déployer des programmes de formation et de développement en misant sur l'adhésion par l'expérience personnelle, afin de répondre à la fois aux enjeux personnels et de l'entreprise. Les questionnaires de satisfaction ont fait ressortir l'opinion favorable quant à la méthodologie d'enseignement privilégiée, et à l'efficacité du programme. Les employés considèrent les formateurs non seulement comme des experts, mais aussi comme des personnes capables de faire preuve d'empathie et de comprendre les difficultés liées aux évolutions du marché. La prochaine étape consistera à mobiliser les formateurs pour identifier les besoins à l'échelle locale et renforcer le processus de formation le cas échéant.



Développement managérial



LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Tadas Valančius

Direction : Marketing et Communication

Téléphone : +370 5 274 4215

Mél : t.valancius@post.lt

Une Journée à l'opérationnel

Dans le cadre de ce projet, l'équipe dirigeante de l'entreprise occupe momentanément – pendant une journée – des postes opérationnels.



ACTIONS :

La sixième Journée d'immersion à l'opérationnel s'est déroulée en mai 2013. Les cadres de l'entreprise (PDG, directeurs, chefs de service et responsables de projet) ont eu la possibilité de vivre une journée dans la peau de facteurs, livreurs express, agents de tri, guichetiers, etc.

Pour les participants, l'objectif de cette Journée est de renforcer les liens avec les équipes, d'identifier les difficultés liées aux conditions de travail, à l'environnement et aux processus, de ressentir l'état d'esprit des clients et du personnel, et de nourrir les traditions de l'entreprise.

RÉSULTATS et IMPACT :

Pendant cette Journée, l'équipe dirigeante se familiarise avec les spécificités des postes opérationnels et propose des axes de progrès pour le fonctionnement quotidien des services. Jusqu'à ce jour, six Journées de ce type ont été organisées. Environ 150 collaborateurs du siège se sont mis dans la peau de facteurs, agents de tri ou livreurs express.





LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Viktorija Gružauskienė

Direction : Ressources Humaines

Téléphone : +370 5 2744122

Mél : v.gruzauskiene@post.lt

Formation professionnelle

Une plateforme de formation et de tests en ligne (ETTS)

La plateforme de formation et tests en ligne a été lancée dans le but de former les collaborateurs à distance, sans l'intervention directe d'un enseignant.



ACTIONS :

La plateforme de formation et de tests en ligne a vu le jour en octobre 2013. On y accède depuis n'importe quel ordinateur. Des supports pédagogiques sont proposés sur différents thèmes. Les participants peuvent effectuer des tests, sous forme d'auto-évaluation, afin de suivre leurs acquis. En outre, à la fin de chaque module de formation, ils peuvent passer un test afin d'évaluer leurs connaissances. Le personnel du réseau postal a eu la possibilité de vérifier ses connaissances en matière de service client et de procédures d'octroi de crédits à la consommation. Les deux sujets ont donné lieu à des tests, passés respectivement par 1 423 et 1 371 collaborateurs (chefs d'agences et spécialistes du service client). Destiné aux chefs d'agences, spécialistes du service client et agents de tri (1 697 employés), le test sur la qualité du service avait pour objectif d'identifier les erreurs habituelles, véritables freins dans la poursuite des objectifs en matière de qualité de service.

RÉSULTATS et IMPACT :

Grâce aux évaluations, la plateforme de formation et de tests en ligne a permis d'identifier les lacunes qui représentent des obstacles à la bonne conduite des opérations au quotidien. Les résultats ont mis en évidence les principales difficultés qu'il serait possible d'éliminer ou de prévenir.



Santé et Sécurité au travail



POST LUXEMBOURG, LUXEMBOURG

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Pascale Loewen
 Direction : Ressources Humaines
 Téléphone : +352 4765 4220
 Mèl : pascale.loewen@post.lu

Assistance Psycho-Sociale (APS)

POST Luxembourg offre à son personnel un programme appelé APS (Assistance Psycho-Sociale) pour les aider à maintenir un équilibre entre travail et vie personnelle. APS vise à soutenir les collaborateurs et collaboratrices lors de problèmes d'ordre professionnel ou privé.



ACTIONS :

L'objectif était de mettre en place un système d'intervention à la fois confidentiel et préventif, conçu pour aider les collaborateurs qui font face à des situations personnelles et professionnelles à risque. POST Luxembourg a également voulu améliorer le bien-être au travail et faire diminuer l'absentéisme, réduisant ainsi les coûts. Il s'agissait de donner aux collaborateurs et aux managers un accès direct à un service interne, où ils seraient en mesure de répondre, identifier et résoudre leurs problèmes. Les principaux problèmes sont les difficultés financières, les problèmes de santé, les problèmes familiaux, les problèmes professionnels, les troubles psychologiques et la dépendance aux substances toxiques. APS apporte également du soutien aux managers en cas d'incidents critiques sur le lieu de travail. Les services d'APS sont confidentiels et dispensés par des professionnels accrédités, sans frais. Si une assistance à long terme ou des services spécialisés sont nécessaires, APS peut orienter le collaborateur à des structures spécialisées. L'équipe d'APS est composée de deux assistantes sociales et

d'un psychologue du travail qui sont liées par le secret professionnel. Les bureaux sont situés en dehors des bâtiments postaux officiels afin de garantir l'anonymat des utilisateurs. Les raisons qui peuvent pousser les membres du personnel à faire appel à l'APS sont principalement l'accès facile et souple, mais aussi la gratuité des services fournis par des professionnels accrédités (un point clé puisque les séances chez un psychologue ne sont pas couvertes par le système de santé au Luxembourg).

RÉSULTATS et IMPACT :

Différentes études montrent que les programmes d'aide aux employés, comme APS, contribuent à améliorer les performances au travail, l'environnement psychosocial, notamment en assurant une meilleure gestion des conflits ainsi qu'une diminution de l'absentéisme, des congés maladie et des accidents du travail. En 2013, APS a fourni des conseils sur ces principaux thèmes : travail (34%), santé (32%), handicap (11%), famille et logement (11%), difficultés financières (8%), et autres (4%).



Santé et Sécurité au travail



POST LUXEMBOURG, LUXEMBOURG

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Pascale Loewen

Direction : Ressources Humaines

Téléphone : +352 4765 4220

Mél : pascale.loewen@post.lu

Check-up Santé pour les 50+

Cet examen de santé global, entièrement financé par POST Luxembourg, vise à maintenir et promouvoir la santé et le bien-être au travail, à prévenir et à détecter d'éventuels facteurs de risque.



Check-up de santé 50+ gratuit

ACTIONS :

Ce dépistage gratuit est proposé aux collaborateurs et collaboratrices âgés de 50 ans ou plus. C'est la possibilité d'avoir un examen de santé complet sur une journée. Le service RH a mis en place les procédures et assure le suivi. Le service Communication a pour sa part élaboré un plan de communication pour informer et sensibiliser les collaborateurs.

Le programme a été mis en place en collaboration avec un institut de promotion de la santé faisant partie d'un hôpital qui coordonne les différents examens à passer pendant le jour dédié au « check-up ». Les examens pour déterminer si le patient est atteint d'une maladie asymptomatique, ou des facteurs de risque pour certaines maladies, ont été choisis en fonction de l'âge et du sexe.

Ce « check-up santé » doit être demandé par les collaborateurs eux-mêmes et sur une base strictement volontaire. Un collaborateur ne peut y participer qu'une seule fois au cours de sa carrière professionnelle. Les résultats des examens, ainsi que tous les rapports, sont couverts par le secret médical et ne seront communiqués qu'au médecin traitant

de l'employé, ou à un médecin de son choix. Aucune information sur les examens médicaux n'est transmise à POST Luxembourg.

RÉSULTATS et IMPACT :

Depuis le lancement du programme en 2010, environ 47 % des salariés âgés de 50 ans et plus ont participé au programme. Du point de vue des employés, il est considéré comme très positif que POST Luxembourg témoigne d'un engagement et se soucie de la santé et du bien-être. Les employés qui ont participé à l'examen de santé apprécient en particulier que tous les coûts soient couverts et que le jour du « check-up santé » soit considéré comme une dispense de service.



Formation professionnelle



CTT CORREIOS, PORTUGAL

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : António Barroso
 Direction : Formation
 Téléphone : +351 210471109
 Mél : antonio.m.barroso@ctt.pt

Inventer le futur, en permanence

Dans un environnement exigeant et concurrentiel, l'objectif principal du programme de formation au management de CTT est de contribuer au développement du leadership. L'accent est mis sur le renforcement des connaissances et compétences managériales, ainsi que sur l'engagement en faveur de la stratégie et des objectifs de l'entreprise.

ACTIONS :

Le programme de formation au management s'articule autour de trois lignes directrices : la première est une formation de troisième cycle universitaire à destination des managers. La deuxième, des cours de troisième cycle destinés aux managers intermédiaires. La troisième, des formations en entreprise sur le thème du management à l'attention des managers opérationnels.

Chaque année, CTT sponsorise plusieurs managers sélectionnés afin qu'ils suivent une formation de troisième cycle dans l'une des universités portugaises de référence. Tout en acquérant des connaissances approfondies, les participants vivent une expérience enrichissante aux côtés de managers d'autres entreprises dans un contexte propice à l'élargissement de leurs réseaux et aux analyses comparatives. Deux nouveaux programmes sont venus compléter cette offre de formation universitaire traditionnelle. Afin d'étendre l'offre de formation managériale aux managers intermédiaires et de prendre en compte les spécificités de l'entreprise, CTT s'est associé avec la Nova School of Business & Economics

pour développer un programme personnalisé de 144 heures sur le thème du management décliné en sept compétences majeures : la stratégie, les qualités personnelles, la finance, les ressources humaines, le marketing, la logistique et l'entrepreneuriat. En outre, le programme de 109 heures, spécialement conçu pour les managers opérationnels de CTT, privilégie une approche alliant la théorie à la pratique. Ce programme se déroule dans les locaux de l'entreprise et est assuré par des consultants sélectionnés.

RÉSULTATS et IMPACT :

Au fil des années, plus de 200 managers ont suivi une formation universitaire de troisième cycle avec l'appui de CTT. En 2012 et 2013, 80 managers intermédiaires ont eu la possibilité de suivre une formation en management des affaires spécialement conçue pour CTT, au sein de la Nova School of Business & Economics. 80 managers supplémentaires achèveront leur cursus en 2014. Tout au long de 2014, 280 managers opérationnels auront suivi ce programme de management et de leadership.





Formation professionnelle & développement



CTT CORREIOS, PORTUGAL

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : J. Pedro Ramalhete

Direction : Développement du Capital Humain

Téléphone : +351 210 471 106

Mél : j.pedro.ramalhete@ctt.pt

Mon talent, chaque jour plus présent

L'idée de ce projet était de constituer un groupe de managers et collaborateurs avec pour mission d'entreprendre un voyage consacré au talent. L'objectif est de découvrir différentes manières d'élargir ses connaissances et aptitudes, et de développer ses compétences ainsi que le capital humain et les performances de l'entreprise.



ACTIONS :

Ce programme de six mois est construit sur l'analogie du voyage. Au cours du périple, les participants doivent identifier et développer leurs propres talents et potentiels. Le programme contient une dimension d'évaluation et de développement, individuelle et collective. Le voyage prévoit quatre grandes escales avant d'atteindre la destination finale. Les participants reçoivent une carte d'embarquement qui leur permet de s'enregistrer lors des différentes étapes du voyage.

À la première escale, consacrée à la connaissance de soi, les participants réalisent une évaluation au moyen d'exercices individuels et de groupes visant à identifier leurs forces et axes de progrès. Lors de la deuxième escale, mettant à l'honneur l'entretien individuel, chaque participant rencontre seul les consultants afin d'analyser les résultats de leur évaluation et de définir des axes de progrès. La troisième escale, consacrée au Plan de Développement Personnel (PDP), propose un atelier réunissant les participants et leurs managers directs afin de les guider dans l'élaboration et la

planification de leur PDP. À l'occasion de la quatrième escale, baptisée « Mon projet », des groupes projet de cinq participants sont constitués. L'objectif est de travailler sur un thème parmi cinq concernant l'entreprise à travers quatre ateliers (« Comprendre les défis », « Élaborer la solution », « Mettre à l'épreuve et décider » et « Mettre en œuvre ») organisés afin d'accompagner le développement des projets. À la fin, les groupes présentent leurs propositions ; est élu le meilleur projet pour chacun des thèmes.

RÉSULTATS et IMPACT :

La première édition a rassemblé 100 collaborateurs et managers, sélectionnés parmi les personnes ayant rejoint CTT, ou l'une de ses filiales, au cours des dernières années. Chaque participant a bénéficié d'une évaluation individuelle permettant de mettre en avant ses points forts et axes de progrès, et élaboré un PDP qui fera l'objet d'un suivi. Vingt rapports de projet sur cinq thèmes concernant l'entreprise ont été présentés.



Česká pošta

ČESKÁ POŠTA, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Rafael Ferenc

Direction : Ressources Humaines

Téléphone : +420 221 132 610

Mél : ferenc.rafael@cpost.cz

Vie professionnelle / vie personnelle

Česká pošta adopte une approche responsable en matière d'égalité des chances

En tant que principal employeur de la République Tchèque, Česká pošta se préoccupe du bien-être de ses collaborateurs. L'aide financière de l'UE a ainsi permis de mettre en œuvre son programme pour favoriser l'égalité des chances et l'équilibre vie professionnelle - vie privée.



ACTIONS :

Dans un premier temps, un site Internet a été créé afin d'assurer la communication entre la poste et ses collaborateurs en congé maternité ou paternité. Le site permet de partager des expériences et de trouver des réponses ou des informations concernant l'actualité de l'entreprise. En outre, un grand nombre de modules e-learning est proposé afin de permettre aux collaborateurs de rester facilement connectés et d'actualiser leurs compétences, tout en s'occupant de leurs enfants. Grâce à cette initiative, les craintes des collaborateurs liées au retour au travail sont dissipées et la reprise d'activité est plus aisée. Par ailleurs, des ateliers et des tables rondes destinés aux parents ayant pris un congé maternité ou paternité sont organisés. L'objectif est de les informer sur les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre. Ces ateliers ont permis de recueillir de nombreux commentaires et de susciter de nouvelles idées. Dernier point, mais non des moindres, un audit sur l'égalité des chances entre les hommes et les femmes a été mené dans le cadre de cette initiative. Il a permis de faire la lumière

sur les conditions actuelles et d'identifier les obstacles. Il constitue par ailleurs le point de départ d'une réflexion plus systématique sur les réformes à mener et marque la volonté de l'entreprise d'inscrire au nombre de ses valeurs l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'audit sur l'égalité des chances entre les hommes et les femmes a été réalisé par le biais de questionnaires largement diffusés. 4 000 collaboratrices et collaborateurs ont été sollicités. Parmi eux, 1 006 personnes ont répondu, soit un taux de participation de 25 %. Au moment de l'audit, 113 employés étaient en congé maternité ou paternité.



Česká pošta

ČESKÁ POŠTA, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Rafael Ferenc

Direction : Ressources Humaines

Téléphone : +420 221 132 610

Mél : ferenc.rafael@cpost.cz

Santé et Sécurité au travail

Česká pošta s'engage dans la lutte contre le cancer du sein

Česká pošta s'est associé à la campagne internationale de lutte contre le cancer du sein en organisant un programme de prévention, destiné à un public interne, baptisé « Rejoignez-nous, c'est simple ».



ACTIONS :

Česká pošta a ciblé 25 000 femmes, soit l'ensemble de ses effectifs féminins. Son objectif était de leur fournir un maximum d'informations concernant le cancer du sein et sa prévention. En outre, l'entreprise a souhaité sensibiliser cette population à l'importance du dépistage et les a convaincus d'effectuer une mammographie. L'opérateur s'est aperçu que 37% de ses collaboratrices, soit 9 400 femmes, bénéficiaient de la prise en charge de la mammographie de dépistage par leur régime public d'assurance-maladie.

Toutes les femmes ont reçu une lettre, accompagnée d'un DVD d'informations expliquant notamment la technique de l'auto-examen des seins. En outre, 66 ateliers ont été organisés dans 15 localités accueillant les principales agences postales. Au cours des ateliers, les participantes ont été formées à l'auto-examen des seins, entre autres.

Les femmes qui ont décidé d'effectuer une mammographie de dépistage ont obtenu une journée de congé pour pouvoir se rendre dans des centres de santé implantés sur l'ensemble du territoire.

RÉSULTATS et IMPACT :

Parmi les collaboratrices de l'entreprise, 200 ont décidé d'effectuer leur première mammographie de dépistage. Le nombre de femmes qui n'avaient jamais pensé effectuer un examen de dépistage a considérablement diminué. Cette initiative a permis de diagnostiquer deux tumeurs à un stade précoce. Pour ces deux femmes, les probabilités de guérison sont très élevées.



Formation professionnelle



POȘTA ROMÂNĂ, ROUMANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Mihaela Trifescu

Direction : Coopération Internationale

Téléphone : +40 21 200 92 15

Mél : mihaela.trifescu@posta-romana.ro

« Opérateur de saisie, traitement et validation des données », une formation subventionnée

Posta Romana a identifié le besoin de former ses employés par le biais de subventions pour acquérir la qualification professionnelle « Opérateur de saisie, traitement et validation des données ».



ACTIONS :

La formation s'adresse aux personnes qui souhaitent approfondir leurs compétences en matière d'informatique et en savoir plus concernant l'utilisation efficace des matériels et processus de saisie des données afin de renforcer leur productivité dans leur domaine d'activité.

La formation tient compte des nouvelles exigences dans le domaine de la formation pour adultes. Elle repose sur une méthodologie d'apprentissage fondée sur de nombreux exercices pratiques afin de favoriser une bonne compréhension des enseignements. La formation associe habilement pratique et théorie, avec respectivement 180 heures de théorie et 540 de pratique, sur une durée d'environ 6 mois. La formation pratique se déroule sur le lieu de travail des participants, pendant leurs heures de travail, afin d'identifier leurs éventuelles lacunes dans l'utilisation des logiciels et outils informatiques.

RÉSULTATS et IMPACT :

En suivant ce programme de formation, les employés acquerront de nombreuses compétences, notamment dans le domaine de l'informatique, de la gestion des médias, des outils de stockage de données, des techniques de traitement des données, des éditeurs de texte, des feuilles de calcul, des réseaux, d'Intranet et Internet, de l'organisation de leur propre activité et de l'utilisation de périphériques.

À l'issue de la formation, les diplômés recevront une aide financière d'un montant compris entre 56 et 225 € (soit, 250 à 1000 LEI).

La formation est reconnue par le Ministère du Travail, de la Famille, de la Protection sociale et des Personnes âgées et par le Ministère de l'Éducation, ainsi que par l'Autorité Nationale de Certification.



LA POSTE SUISSE, SUISSE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Olivier Aebischer

Direction : Communication et Ressources Humaines

Téléphone : +41 58 338 24 92

Mél : olivier.aebischer@post.ch

Santé et Sécurité au travail

Campagne de prévention pour la santé mentale

Le monde du travail devient plus complexe et son rythme s'accélère. Les conséquences sur la santé sont évidentes : il y a de plus en plus d'arrêts dus à des causes psychiques. C'est pourquoi la Poste Suisse a lancé la campagne *I feel good*.



ACTIONS :

Cette campagne a pour but d'améliorer les connaissances et les compétences en matière de ressources, de risques et d'identification précoce, et de construire un réseau de soutien à l'attention des collaborateurs et des managers. Il y a deux ans, la campagne *I feel good* a été mise en place grâce à différentes mesures de communication adressées à tous les collaborateurs. Les principaux messages ont été communiqués au moyen de prospectus d'information, d'affiches, de post-it, d'articles dans le journal du personnel et de suggestions lors de réunions d'équipe.

Une formation en ligne a été développée à l'attention des cadres dirigeants. Elle apporte des connaissances de base sur la santé psychique et comporte trois études de cas interactives permettant aux cadres dirigeants d'élargir leurs compétences d'action. Les conseillers RH ont suivi en outre avec un spécialiste externe une formation d'une demi-journée visant à les renforcer dans leur rôle de conseillers des responsables hiérarchiques. Lors de la deuxième phase de la campagne, tous les collaborateurs ont pu tester leur équilibre de vie à travers de brèves

enquêtes. Puis, ils ont eu la possibilité d'approfondir, dans le cadre d'un atelier, des sujets sélectionnés, tels que « déconnecter », « disponibilité permanente » ou « contraintes multiples ».

RÉSULTATS et IMPACT :

L'évaluation montre l'importance des progrès réalisés, tant par la sensibilisation que par le renforcement des compétences d'action. Les cadres dirigeants et les conseillers RH peuvent à présent mieux aborder les collaborateurs et les accompagner en cas de problèmes psychiques. Les chiffres clés présentent toutefois toujours une tendance négative. Afin d'obtenir une évolution positive durable, la gestion de la santé maintiendra la santé psychique des collaborateurs au rang de ses priorités dans les années à venir.

“

Adopter des pratiques responsables constitue un objectif important pour les opérateurs postaux.

Par définition, notre mission répond à une composante sociale majeure, celle de connecter les personnes entre elles et de faciliter leur vie grâce à des services adaptés.

La responsabilité sociale des entreprises est un principe fondateur de nos actions. Elle joue un rôle essentiel dans la réussite de nos activités.

Heike Ausprung,
Présidente du Comité Affaires Sociales

”



..... SOCIÉTÉ



Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Christina Mueschen

Direction : Relations Presse

Téléphone : +49 228 182 9944

Mél : christina.mueschen@dphl.com

Bénévolat

Sur le terrain en 72 heures Savoir-faire en gestion des catastrophes

En mettant son expertise dans le domaine de la logistique et des réseaux internationaux au service des Nations-Unies, Deutsche Post DHL devient un acteur important du dispositif mondial d'aide humanitaire.



ACTIONS :

Lorsqu'une catastrophe naturelle s'abat, la communauté internationale se rassemble. Du matériel de secours est acheminé, tandis que des bénévoles humanitaires du monde entier convergent vers les lieux du drame. Cet afflux soudain entraîne l'engorgement des aéroports concernés. Partenaire stratégique des Nations-Unies, Deutsche Post DHL apporte une aide gracieuse à ces aéroports dans le cadre de deux types d'intervention. Tout d'abord, le programme GARD (Get Airports Ready for Disaster – Préparer les aéroports aux catastrophes) prévoit l'intervention d'experts de DHL Aviation pour renforcer la préparation des aéroports en cas de catastrophes naturelles. Ensuite, les équipes d'intervention d'urgence de DHL, un groupe de plus de 400 volontaires formés aux situations d'urgence, sont prêtes à entrer en action sans délai afin de garantir l'acheminement des secours dans les meilleures conditions.

En 2013, les équipes d'intervention d'urgence de DHL ont été déployées au Chili lors des grands incendies de forêt, et aux Philippines dévastées par le passage d'un typhon.

Dans ce pays, plus de 30 bénévoles avaient été déployés sur le terrain sur une période de 29 jours. Deutsche Post DHL organise des formations régulières afin d'assurer que les volontaires soient prêts à intervenir. En 2013, quatre ateliers ont été organisés dans le cadre du programme GARD et six aéroports ont fait l'objet d'une évaluation au Salvador, aux Philippines, en Arménie et au Panama. En tout, plus de 140 participants ont pris part aux opérations.

RÉSULTATS et IMPACT :

À ce jour, l'entreprise a formé plus de 400 bénévoles afin qu'ils puissent intégrer l'une des trois équipes d'intervention d'urgence des zones Asie-Pacifique, Moyen-Orient/Afrique et Amériques. À l'échelle régionale, ces équipes sont à pied d'œuvre dans les zones sinistrées 72 heures après la demande d'aide de l'ONU. Pour faciliter ce processus, un protocole d'accord impliquant 11 pays situés dans des régions exposées aux catastrophes naturelles a été signé.



Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Christina Mueschen

Direction : Relations Presse

Téléphone : +49 228 182-9944

Mél : christina.mueschen@dphl.com

Soutien aux enfants

Partenariat GoTeach avec SOS Villages d'Enfants

Dans le cadre de son partenariat avec l'association SOS Villages d'Enfants, Deutsche Post DHL apporte son soutien à des jeunes de 15 à 25 ans en favorisant leur entrée dans le monde du travail.



ACTIONS :

Le Groupe participe à la création d'opportunités professionnelles pour les jeunes qui se présentent sur le marché de l'emploi, et leur offre la possibilité de gagner leurs premiers revenus en tant que jeunes adultes indépendants. À travers ce partenariat, des jeunes issus de milieux socio-économiques défavorisés ont l'opportunité de découvrir l'univers du travail. Mettant à profit leurs propres expériences en matière de recherche d'emploi et la manière dont ils ont vécu leurs premiers pas dans le monde de l'entreprise, les collaborateurs de Deutsche Post DHL, en particulier dans les pays émergents et en développement, sont le principal levier de cette initiative. Ils représentent des exemples pour ces jeunes et sont considérés comme des mentors. Donnant la priorité au perfectionnement des compétences fondamentales, au choix de l'orientation professionnelle et à l'obtention d'une première expérience en entreprise, les actions, fruits d'une étroite coopération entre SOS Villages d'Enfants et Deutsche Post DHL, sont coordonnées à l'échelle locale. Par cette approche, il est possible de répondre aux spécificités de chaque pays sur

le plan des obstacles à franchir pour décrocher un premier emploi. Deutsche Post DHL propose un large éventail de postes à tous les niveaux et dispose ainsi de nombreux atouts aux yeux des jeunes sur le point de commencer leur aventure professionnelle. Par ces actions, SOS Villages d'Enfants reste fidèle à sa mission d'aide en faveur des jeunes dans leur développement personnel. C'est ce dont tous les enfants, sans exception, ont besoin pour mener une vie autonome et indépendante financièrement.

RÉSULTATS et IMPACT :

En 2013, Deutsche Post DHL a proposé des stages à plus de 70 jeunes dans 14 pays partenaires. Dix d'entre eux ont décroché leur premier emploi au sein de l'une des entités de DHL. Les collaborateurs ont fait savoir à Deutsche Post DHL combien l'association SOS Villages d'Enfants est importante à leurs yeux, et combien ils sont fiers d'apporter leur contribution au développement de leur pays.



Diversité & Recrutement

postnord

POSTNORD, DANEMARK ET SUÈDE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Anna Viefhues

Direction : Communication Développement Durable & RI

Téléphone : +46 104360106

Mél : anna.viefhues@postnord.com

Une nouvelle approche du recrutement en faveur de la diversité

PostNord envisage la diversité comme un moteur d'attractivité et de dynamisme. Pour recruter du personnel pour le nouveau centre de tri de Hallsberg en Suède, une chance a été donnée à des candidats qui n'auraient peut-être pas été retenus selon un mode de recrutement classique.



Un participant et le Ministre suédois de l'Intégration, Erik Ullenhag.

ACTIONS :

Les approches traditionnelles en matière de recrutement reposent en grande partie sur l'évaluation des candidats en fonction de leurs qualifications. Ceux qui ne peuvent pas mettre en avant une solide expérience professionnelle ou qui n'ont pas suivi de cursus d'enseignement reconnu sont exclus du processus. En 2013, à Örebro, PostNord a lancé un programme de formation en association avec le service public de l'emploi et le programme d'enseignement pour adultes « Langues et avenir ». Le partenariat repose sur un dispositif de formation et de recrutement à long terme à destination des personnes qui ne sont pas encore entrées sur le marché du travail. Pour la plupart, les bénéficiaires sont des jeunes ou des immigrants arrivés récemment dans le pays. Les candidats reçoivent une formation de 13 semaines et sont embauchés pour une mission de 2 semaines dans un centre de tri.

Grâce à cette initiative, 49 participants ont eu la possibilité de mettre en avant leurs aptitudes et leur motivation. À l'issue du projet, 29 d'entre eux ont rejoint les rangs de

PostNord. Dix autres ont été recrutés en contrat à court terme pour les fêtes 2013 afin d'aider PostNord à faire face à l'une des périodes les plus chargées de l'année.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les nouveaux collaborateurs sont très appréciés au sein de leurs équipes. En règle générale, le turnover des collaborateurs augmente sur les nouveaux sites. Mais PostNord est convaincu que cette nouvelle approche du recrutement permettra d'inverser la tendance et d'accroître la rentabilité des sites sur le long terme. En outre, le site d'Hallsberg est le reflet d'une plus grande diversité. Cette évolution renforcera la marque employeur et fera du site un lieu de travail attractif et dynamique.



Formation & Volontariat



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Beatriz Martin-Lopez

Direction : Formation

Téléphone : +34 913 961 950

Mél : beatriz.martin.lopez@correos.com

Formation au bénévolat d'entreprise

Fidèle à la tradition de solidarité au sein de l'entreprise, et dans la ligne du lancement, en 2013, du programme de volontariat d'entreprise baptisé *Correos Solidaridad* (« Correos Solidarité »), Correos a renforcé son action en matière de RSE et encouragé ses collaborateurs à s'engager dans une démarche solidaire.



ACTIONS :

La formation au volontariat d'entreprise a été développée par la direction des ressources humaines. Son objectif est de faciliter l'accueil des futurs bénévoles à l'occasion d'un moment convivial et de permettre aux collaborateurs désireux de s'engager dans une action d'acquiescer les compétences et qualifications nécessaires.

La formation se déroule en deux étapes. La première, intitulée « Accueil et qualifications en ligne », est un module en ligne de 10 heures avec pour objectif de faire découvrir *Correos Solidaridad* aux futurs bénévoles. Le contenu véhicule la vision, la mission et les valeurs de l'opérateur. Ce module est obligatoire pour devenir bénévole d'entreprise. La deuxième étape consiste en une session de huit heures en présentiel, et s'adresse à ceux qui auront pour mission d'animer des équipes de bénévoles. L'objectif est de susciter l'adhésion au projet, d'encourager le sentiment d'appartenance au Groupe, de faciliter la coordination entre les équipes, de renforcer les compétences de leadership et de communication, et d'approfondir les connaissances en matière de développement de projet.

RÉSULTATS et IMPACT :

Depuis le début de l'initiative, 691 bénévoles de Correos ont suivi avec succès la formation « Accueil et qualifications en ligne ». Les personnes qui participent aux actions de bénévolat de Correos disposent ainsi des compétences et connaissances nécessaires, et sont les ambassadeurs des valeurs du Groupe telles que l'engagement, la fierté d'appartenir à l'entreprise, l'intérêt pour son prochain et la générosité. Avec une note de satisfaction de 8 sur 10, les deux modules de formation ont été largement appréciés par l'ensemble des participants. 57 animateurs ont été formés sur le terrain et en présentiel, l'objectif étant de les aider dans leur mission de mise en œuvre et de coordination du projet de bénévolat de Correos.



Soutien aux enfants



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Victoria Botella Cuquerella

Direction : Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +34 91 396 21 90

Mél : maria.botella@correos.com

Correos reparte sonrisas (« Correos distribue des sourires »)

À travers l'ONG « Payasos sin Fronteras » (« Clowns sans frontières »), Correos parraine des spectacles d'humour et de magie dans les hôpitaux, les écoles pour les enfants ayant des besoins éducatifs spéciaux, les centres d'accueil pour migrants et les établissements pénitentiaires.



ACTIONS :

Misant sur les bienfaits du rire et du divertissement, cette initiative a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des enfants défavorisés, en situation de détresse psychologique ou émotionnelle. Elle comprend trois types d'actions, la principale visant à organiser des spectacles d'humour et de magie. En outre, des ateliers sur les techniques d'enseignement ludiques, animés par des formateurs de l'ONG, sont proposés aux personnels médicaux et travailleurs sociaux des sites concernés. Enfin, l'échange de courriers entre les enfants hospitalisés et les élèves des écoles voisines est assuré à titre gracieux. Les contenus sont drôles, des histoires sont partagées et des devinettes sont préparées en classe avec les enseignants. Correos propose aux écoles un format de courrier spécialement conçu pour cette opération. Les recettes réalisées grâce à cette coopération avec « Payasos sin Fronteras » sont allouées à des programmes et interventions à l'international sur des zones sinistrées (notamment en raison de conflits ou de catastrophes naturelles).

RÉSULTATS et IMPACT :

Correos reparte sonrisas existe depuis 1999, année de la signature du premier accord de coopération avec l'ONG « Payasos sin Fronteras » visant à développer cette initiative. Depuis cette date, l'aventure a été renouvelée tous les ans. 2014 marquera la 16^e édition. Depuis 1999, environ 41 300 personnes ont assisté à plus de 480 spectacles, tandis que 154 ateliers sur les techniques d'enseignement ludique ont été organisés pour 2 600 bénévoles. Près de 9 000 réponses ont été rédigées par les enfants hospitalisés à l'attention des élèves qui leur avaient écrit.



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Pirjo Falten

Direction : Ressources Humaines

Téléphone : +372 5348 1881

Mél : pirjo.falten@omniva.ee

Soutien aux personnes handicapées

Créer des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées

L'objectif de cette initiative est d'offrir des opportunités aux personnes handicapées à la recherche d'un emploi. Omniva emploie un grand nombre de personnes souffrant d'incapacité à différents degrés de sévérité.



ACTIONS :

Compte tenu du nombre de collaborateurs handicapés au sein d'Omniva, l'opérateur est conscient de l'exemple qu'il représente aux yeux des autres grandes entreprises. Il recrute actuellement plusieurs centaines de collaborateurs handicapés, sélectionnés en fonction de la nature des postes à occuper. En occupant un poste adapté, ces personnes sont capables de mener leur mission à la perfection. D'une manière générale, elles font preuve d'engagement en faveur de l'entreprise, et aiment se voir confier des responsabilités. L'un des collaborateurs handicapés d'Omniva a participé à l'émission de télévision « Töömurdja » (« Les accros du travail ») et s'est fait connaître lors de la finale. Par le biais d'un article publié dans un magazine consacré au handicap, la poste a souhaité partager ces expériences positives avec d'autres entreprises. Au sein d'Omniva, ces collaborateurs sont également de grands athlètes et représentent l'entreprise lors de différents événements et tournois sportifs.

RÉSULTATS et IMPACT :

Outre son impact sur le marché du travail, le projet incarne également un mode de pensée et encourage le changement de comportement à l'égard des personnes handicapées. L'entreprise a soumis sa candidature auprès d'Abikäsi, une ONG dont la vocation est de venir en aide aux travailleurs handicapés, afin d'obtenir le label « Travaillons ensemble ». Symbole de tolérance, de soutien à l'égard des handicapés, le label salue les entreprises qui emploient des personnes aux besoins spécifiques et agissent en faveur de leur qualité de vie. Tout employeur peut prétendre à ce label à condition d'adopter une démarche positive et ouverte à l'égard du recrutement des personnes handicapées, de soutenir ces collaborateurs et de pratiquer l'égalité des chances dans ses actions de recrutement.



Soutien aux enfants et volontariat



LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Cécile Aligon-Darde

Direction : Communication Courrier Paris

Telephone: +33 1 40 54 37 03

Mél : cecile.aligon-darde@laposte.fr

« La Journée des Oubliés des vacances »

Plusieurs clients de La Poste sont des organismes caritatifs dont le **Secours Populaire Français**. Depuis 2010, des postiers participent à la « **Journée des Oubliés des vacances** » organisée par cette association afin de permettre à des enfants de partir le temps d'une journée avant la rentrée scolaire de septembre.

ACTIONS :

La branche des Services-Courrier-Colis de La Poste propose depuis 4 ans à ses collaborateurs d'être bénévoles le temps d'une journée (sans poser de jour de congés) et de participer à cet événement placé sous le signe de la solidarité, du partage et du sourire. La Poste permet l'implication des employés dans une action citoyenne locale, un des axes de l'engagement sociétal de l'entreprise.

En 2013, 60 postiers parisiens, soit près d'un tiers des bénévoles, ont ainsi pu accompagner 700 enfants en Normandie, et ont assuré différentes missions comme l'accompagnement des enfants, la logistique et la surveillance des baignades. Le Secours Populaire voit ainsi le nombre de bénévoles augmenter grâce à la participation des postiers qui apportent de l'enthousiasme, de la motivation et du sang neuf au sein des équipes de bénévoles déjà en place.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'intégration des postiers est chaque année une plus grande réussite. En effet, cette collaboration solidaire est dans l'ADN des postiers tout comme l'empathie, la confiance, la proximité. Les postiers bénévoles développent un sentiment de fierté et de partage des valeurs de La Poste. Au-delà de la relation commerciale, c'est une relation de partenariat qui s'est instaurée avec le Secours Populaire.





Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Guido Vigorita

Direction : Bien-être et Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +39 06 59585720

Mél : vigori25@posteitaliane.it

Soutien aux personnes à mobilité réduite et aux enfants

Des colonies de vacances pour les enfants handicapés des postiers

Poste Italiane attache de plus en plus d'importance aux actions en faveur de l'inclusion sociale et de l'intégration des handicapés. En ligne avec cette philosophie, l'opérateur propose à ses employés, depuis 2012, des colonies de vacances spécialement adaptées pour leurs enfants souffrant de handicap.



ACTIONS :

Cette initiative fait partie des actions de Poste Italiane en matière de responsabilité sociale des entreprises et en particulier d'intégration des handicapés et de soutien aux familles ayant des besoins spécifiques. L'été, des centres de vacances pleinement accessibles aux personnes handicapées accueillent ainsi les enfants des employés. Outre la prise en charge totale du coût du séjour de ces adolescents et jeunes enfants, l'opérateur s'occupe du bien-être de leurs familles en leur proposant des vacances à conditions avantageuses. L'objectif est d'offrir des moments de loisirs, de détente et de soutien à la famille tout entière, et de donner la possibilité aux bénéficiaires handicapés de vivre une expérience interpersonnelle et de se sentir intégrés en l'absence d'obstacles et de difficultés. Les familles bénéficient de services de soutien assurés par une équipe de professionnels compétents, afin de passer de vraies vacances, allégées de leurs préoccupations quotidiennes.

RÉSULTATS et IMPACT :

Pendant les vacances proposées dans le cadre de cette initiative, les enfants s'amuse et nouent des liens de manière spontanée et naturelle. Ils font véritablement l'expérience de l'indépendance grâce à des professionnels de l'enfance qui leur apportent une aide personnelle et dévouée. Les parents profitent également d'un moment de tranquillité, libérés des impératifs liés au handicap de leur enfant.

Pour Poste Italiane, cette initiative représente une opportunité unique de transmettre un message de confiance à l'ensemble de ses collaborateurs, concernant la capacité de l'entreprise à améliorer l'estime de soi des personnes handicapées et la qualité de vie des familles.

« Vous êtes-vous déjà intéressé au sens du mot "handicap" ? "Handicap" signifie "ne pas pouvoir". Personne n'est capable de tout faire. Nous portons tous en nous une forme de handicap. En ce sens, nous sommes égaux. Poste Italiane a souhaité mettre cette idée à l'honneur en offrant des vacances inoubliables à nos enfants. » Giuseppe, employé de Poste Italiane et père d'une participante.



JERSEY POST

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Joe Dickinson

Direction : Projets spécifiques

Téléphone : +44 1534 616594

Mél : Joe.Dickinson@JerseyPost.com

Nouveaux services

Call & Check, le dispositif qui fait évoluer le service postal

Call & Check est une initiative à travers laquelle le facteur s'assure, à titre gracieux, qu'une personne âgée ou vulnérable se porte bien. Lancée en novembre 2013, elle a fait l'objet d'une expérience pilote de six mois à Saint-Brelade.



ACTIONS :

L'idée est celle d'un facteur. Ce dernier a participé à un concours d'idées, organisé en interne, sur la manière de diversifier les services postaux. Effectivement, les facteurs peuvent faire plus que de la distribution de courrier. Forts de leur connaissance de l'environnement insulaire, ils pourraient facilement devenir le 4^e prestataire de services d'urgence.

Le dispositif *Call & Check* (" Appeler et Vérifier ") s'adresse à un grand nombre de personnes vulnérables. Celles-ci conviennent avec l'opérateur, Jersey Post, d'un planning d'appels téléphoniques et de brèves visites hebdomadaires (de 5 à 10 minutes). Des vérifications spécifiques sont effectuées à chaque passage. Au besoin, d'autres services peuvent être proposés, par exemple celui de contacter un organisme qui pourra les aider dans les démarches au quotidien, les mettre en relation avec des services sociaux, aller chercher des médicaments sur ordonnance ou encore venir rappeler les divers rendez-vous médicaux. Le facteur passe tous les jours : il peut donc percevoir rapidement un

changement dans le comportement physique et mental, ce qui peut sauver des vies.

Les facteurs qui souhaitent participer à l'initiative *Call & Check* font l'objet d'une enquête par les services de police et suivent une formation d'initiation aux premiers secours avant d'effectuer leurs premières visites. Par ailleurs, ils disposent d'une liste de proches, des membres de la famille jusqu'au médecin, à contacter en cas de besoin.

RÉSULTATS et IMPACT :

À ce jour, 25 habitants de l'île bénéficient du programme de visites régulières. L'objectif est d'étendre rapidement le dispositif à l'ensemble du territoire et des discussions sur son développement sont en cours. Il reste à déterminer si le programme évoluera dans le cadre de l'activité de distribution, ou s'il deviendra un service à part entière.

Call & Check a déjà remporté le World Mail Awards de Berlin dans la catégorie responsabilité sociale des entreprises, ainsi que d'autres prix nationaux.



Nouveaux services



LATVIJAS PASTS, LETTONIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Dana Galviņa

Direction : Affaires Internationales

Téléphone : +371 29484116

Mél : dana.galvina@pasts.lv

Campagne de cartes de vœux à l'occasion de la Fête des mères

Afin de promouvoir la traditionnelle carte de vœux de la Fête des mères grâce aux outils de communication virtuelle, Latvijas Pasts propose chaque année, à toutes les personnes possédant un compte Twitter ou Facebook, d'envoyer une carte à leur mère, grand-mère, épouse ou petite amie.



ACTIONS :

Peu avant les vacances, Latvijas Pasts a distribué des cartes de vœux, rédigées avec attention, aux mamans de tout le pays. La première campagne de cartes de vœux dédiée à la Fête des mères s'est déroulée en 2011 : 4 867 membres de Twitter ont été conquis et ont rempli environ 6 500 cartes. En 2013, 11 154 utilisateurs de Twitter ont rédigé 15 000 cartes en moins de 6 heures, tandis que sur Facebook, 3 302 personnes avaient envoyé 5 000 cartes en moins d'une journée. En 2014, perpétuant le traditionnel envoi de cartes de vœux par le biais des réseaux sociaux au moment de la Fête des mères, l'opérateur a remis 25 000 cartes à travers le pays. Les abonnés de Twitter ont rempli les 15 000 cartes réservées pour la campagne en 6 heures. De leur côté, les membres de Facebook ont rédigé les 10 000 cartes restantes en huit jours. L'opération a rassemblé 7 000 participants de plus qu'en 2013. Grâce à la campagne 2014 des cartes de vœux, le nombre de followers de Latvijas Pasts sur Twitter (@latvijas_pasts) a augmenté de 8 000, tandis que le nombre de fans de la poste lettone a progressé de 6 000 sur Facebook.

RÉSULTATS et IMPACT :

Depuis 2011, Latvijas Pasts organise différentes campagnes sur les réseaux sociaux. Leur objectif vise à renforcer l'image de l'entreprise en misant sur la promotion de services postaux traditionnels chez un public qui privilégie en grande partie l'environnement virtuel pour échanger au quotidien, et sur l'augmentation de son nombre d'abonnés et de fans sur les réseaux sociaux, lesquels représentent un moyen pour l'entreprise d'entretenir une relation directe et personnelle avec ses clients.

*Service disponible sur le site Internet www.nosutipastkarti.lv



LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Jurgita Surplienė

Direction : Marketing et Communication

Téléphone : +370 2361237

Mél : j.surpliene@post.lt

Coopération

Concours d'architecture baptisé « La poste [autrement] »

Lietuvos paštas a signé deux accords de coopération, avec l'université de Kaunas et l'université Gediminas de Vilnius. L'un de leurs projets conjoints, baptisé « La poste [autrement] », est un concours d'idées pour jeunes architectes, visant à faire revivre le bureau de poste historique de Kaunas.



ACTIONS :

Conformément aux accords de coopération, les étudiants des deux universités peuvent effectuer un stage supervisé au sein de différents services de l'entreprise. Ils peuvent également choisir des sujets relatifs au secteur postal pour leurs publications et recherches, et proposer des axes d'amélioration pour les processus et infrastructures du secteur postal. L'opérateur s'engage à proposer des opportunités professionnelles et de développement au sein de ses services, et à encourager le partage d'expériences en fonction des besoins des étudiants. Le bureau de poste de Kaunas est unique sur le plan architectural et géographique.

Dans le cadre du concours « La poste [autrement] », les étudiants en architecture de l'université de Kaunas ont été invités à proposer des idées d'animation impliquant citoyens et organismes publics, pouvant être mises en œuvre dans le bureau de Kaunas, sans entraver le fonctionnement de l'activité postale. Les étudiants ont eu pour tâche de transformer l'édifice dans son ensemble, y compris les espaces méconnus des visiteurs, en un centre dédié à la culture, à l'éducation et

à d'autres animations à destination des habitants de la ville et des touristes. Ce bureau de poste sera prochainement inscrit au patrimoine historique de l'UNESCO. Cette perspective apporte une reconnaissance et une valeur supplémentaire au projet.

RÉSULTATS et IMPACT :

Le jury a désigné le projet « La poste ouvre ses portes » vainqueur du concours. Les lauréats ont réussi à convaincre que le bureau de Kaunas pourrait devenir une plateforme de bureaux à louer et un espace destiné à accueillir différentes manifestations : cinéma de plein air, hall d'exposition, labyrinthe où se mêlent technologie laser et effets sonores et lumineux, ou encore bar à cartes postales où l'on peut choisir sa carte sur un catalogue en ligne avant de l'imprimer et de la poster. Un éventail d'animations à découvrir avant d'aller au musée de la poste ou au guichet pour envoyer un colis ou payer une facture.



LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Sigita Čiuladaitė
Direction : Marketing et Communication
Téléphone : +370 274 4179
Mél : s.ciuladaite@post.lt

Soutien aux enfants

Les petits ruisseaux font les grandes rivières

La poste lituanienne s'engage aux côtés de Save The Children Lituanie. L'une des actions de cette coopération repose sur la réception de dons qui sont transmis sur le compte bancaire de l'association.



ACTIONS :

Il est possible d'effectuer un don en faveur de l'association Save The Children Lituanie dans l'ensemble des bureaux de poste du pays, ainsi que dans le réseau de distribution PayPost qui propose des services financiers. Aucun montant minimum n'est exigé. Tout le monde peut faire acte de générosité de manière anonyme, ou en communiquant seulement son adresse e-mail afin de recevoir un message de remerciement.

L'initiative a été lancée en mars 2014 en partenariat avec les organisateurs d'un concert de bienfaisance diffusé à la télévision. Le réseau de Lietuvos Paštas et de PayPost avait été annoncé comme étant le circuit pour effectuer un don en faveur de l'association. Une campagne d'affiches mettant à l'honneur des dessins d'enfants a été lancée dans les bureaux de poste et le réseau PayPost.

RÉSULTATS et IMPACT :

À ce jour, sur une période de 4 mois, 500 personnes ont fait preuve de générosité et le montant des dons s'élève à plus de 3000 LTL (869 EUR). En moyenne, les gens ont donné 1, 2, 5, 10 LTL (0,29 € ; 0,58 € ; 1,45 € ; 2,90 €) ou plus, ou ont simplement laissé leur monnaie.





Soutien aux enfants



MALTAPOST, MALTE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Yolande Spiteri

Direction : Marketing

Téléphone : +356 2596 1641

Mél : yspiteri@maltapost.com

Soutien à l'association Dr Klown qui vient en aide aux enfants hospitalisés

MaltaPost s'est engagé aux côtés de Dr Klown, une association qui œuvre à travers le monde en faveur des enfants hospitalisés. Elle propose des activités divertissantes aux enfants qui traversent des moments difficiles, afin de leur redonner le sourire.



ACTIONS :

Pendant la période de Noël 2013, MaltaPost a soutenu l'action de Dr Klown en distribuant des cartes postales à ses employés, qui étaient invités à les remettre à leur tour à leurs propres enfants. Ces derniers avaient pour mission de colorier la carte et de rédiger un message succinct à l'attention des petits malades. Parents ou tuteurs devaient ensuite timbrer et poster la carte afin qu'elle soit remise à leurs destinataires hospitalisés.

Au cours de la même période, MaltaPost a lancé une collecte de jouets auprès de ses collaborateurs. L'opérateur a ainsi pu offrir de nombreux jouets aux enfants qui suivent un traitement médical à l'hôpital Mater Dei. Ces jouets donnés par les collaborateurs de l'entreprise seront mis à disposition des enfants dans les salles de jeux des services pédiatriques et des services de consultations externes.

RÉSULTATS et IMPACT :

Selon l'association Dr Klown, les enfants de l'hôpital Mater Dei ont retrouvé le sourire en découvrant les jouets et les messages rédigés sur les cartes. Ces jouets et messages d'espoir ont également contribué à soulager leur souffrance.





Soutien aux enfants



MALTAPOST, MALTE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Yolande Spiteri

Direction : Marketing

Téléphone : +356 2596 1641

Mél : yspiteri@maltapost.com

MaltaPost soutient une opération d'échange de décorations de Noël

MaltaPost s'est associé au bureau européen de la Chambre maltaise des petites et moyennes entreprises (GRTU) afin d'aider les écoliers dans le cadre d'un projet d'échange de décorations d'arbres de Noël.



ACTIONS :

Grâce à cette initiative, des écoles maltaises ont pu partager leurs décorations de Noël avec d'autres établissements scolaires de l'Union Européenne. L'objectif est de permettre aux enfants du primaire de découvrir d'autres pays européens à travers une activité ludique et créative. Les jeunes participants ont pu découvrir des traditions de Noël venues d'autres pays à travers la langue, la géographie, l'histoire et la culture. Grâce à cette initiative, les enfants se sont sentis plus proches de leurs camarades européens. Dans le même temps, à travers l'élaboration de leur dossier d'informations, ils ont approfondi leurs connaissances de leurs propres cultures et traditions.

Parrain de l'opération, MaltaPost a acheminé les colis préparés par les élèves à l'attention des enfants des différentes écoles en Europe. Ces colis contenaient des décorations typiques de leur pays, ainsi que des informations sur la manière de fêter Noël à l'école et dans le pays. Les écoles maltaises participant à l'opération ont fait preuve de beaucoup de créativité, notamment en envoyant des couronnes

confectionnées à partir de miel, en filmant les enfants tandis qu'ils cuisinaient les plats traditionnels de Noël, en enregistrant des chants de Noël maltais et bien d'autres choses encore.

RÉSULTATS et IMPACT :

En tout, 38 bureaux d'information d'Europe Direct et près de 280 écoles de 16 pays différents ont participé à l'initiative. En outre, les enfants ont été sensibilisés au processus d'envoi et de réception de colis, une manière de renforcer leurs connaissances du secteur postal et de son influence sur la vie quotidienne.



POCZTA POLSKA, POLOGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Katarzyna Krasieńska

Direction : Relations Publiques

Téléphone : +48 22 656 54 00

Mél : katarzyna.krasinka@poczta-polska.pl

Soutien aux personnes handicapées

Poczta Polska devient plus accessible aux handicapés

En tant qu'opérateur désigné, Poczta Polska, doit faciliter l'accès de ses services aux personnes handicapées. Depuis 2013, l'opérateur va au-delà de ses obligations en lançant un certain nombre d'initiatives.



ACTIONS :

En 2013, Poczta Polska, en collaboration avec la Fondation pour l'intégration sociale, a lancé un audit auprès de plusieurs bureaux de poste en vue d'obtenir un label certifiant la facilité d'accès de ses bâtiments aux usagers et collaborateurs handicapés. Les bureaux situés dans des centres de réadaptation répondant aux exigences en la matière ont obtenu le label « Édifices sans barrières ». Le processus de labellisation s'inscrit dans la durée et d'ici la fin de l'année 2014, 50 bureaux devraient afficher le label. Ces bureaux mettent à disposition des visiteurs des prospectus sur des présentoirs, dont l'accès est sans aucune restriction. Par ailleurs, l'un des bureaux de poste, situé près de l'Institut des sourds et malentendants, teste l'utilisation du visiophone afin de faciliter les échanges entre les clients qui parlent la langue des signes et les collaborateurs de Poczta Polska. Afin de promouvoir l'égalité des chances en faveur des personnes handicapées, l'opérateur s'est associé, en 2013, à l'événement « Homme sans barrières » et au « Grand gala de l'intégration ». L'objectif est d'encourager le développement

des handicapés qui, par leurs activités, leurs initiatives et leurs comportements au sein de la société, sont de véritables sources d'inspiration pour chacun au moment de franchir les obstacles du quotidien. Entre autres animations, un concours de création de cartes postales a été organisé pour les enfants handicapés. Le dessin du lauréat a été publié sur l'édition spéciale d'une carte postale commémorative.

RÉSULTATS et IMPACT :

Ces opérations ont permis d'accroître l'accessibilité des services de l'opérateur et de renforcer son engagement en faveur d'initiatives pour l'intégration des handicapés. Les deux objectifs sont considérés comme primordiaux pour les activités commerciales et sociales de l'entreprise. D'autres initiatives menées par le passé ont également eu un impact majeur sur le développement d'une culture d'entreprise qui accorde une place importante à la diversité.



Česká pošta

ČESKÁ POŠTA, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Rafael Ferenc

Direction : Ressources Humaines

Téléphone : +420 221 132 610

Mél : ferenc.rafael@cpost.cz

Recrutement

La coopération avec les écoles secondaires et les universités

L'opérateur tchèque évolue sur un marché complètement libéralisé depuis le 1^{er} janvier 2014 où performance et profits sont désormais des enjeux majeurs. Il est donc apparu nécessaire de changer les comportements en matière de recrutement en misant sur la coopération avec les écoles d'enseignement secondaire et les entreprises.



ACTIONS :

L'objectif premier de cette coopération est de nouer et d'entretenir des liens avec les meilleurs talents afin de recruter de jeunes diplômés hautement qualifiés dans le domaine de la logistique. Cette approche offre de nombreux autres avantages pour l'entreprise, comme celui de favoriser la réduction des coûts liés au recrutement et de participer au renforcement de sa marque employeur. Outre les avantages sur le plan économique, l'opérateur vise des objectifs en matière de responsabilité sociale, qui représente, de toute évidence, un enjeu majeur pour le plus gros employeur de République Tchèque.

La coopération avec les écoles et les universités englobe de nombreuses activités : visites de sites, enseignements pratiques en agence, concours sur des thèmes propres au secteur, rencontres avec la direction de Česká pošta, etc. L'opérateur élabore également des supports pédagogiques et marketing afin de promouvoir certaines écoles et spécialisations (bannières, affiches, prospectus, etc.)

Les étudiants ont également la possibilité de collaborer avec

l'opérateur dans le cadre de leur thèse. Dernier point, mais non des moindres, la poste tchèque participe à des salons de l'emploi qui sont des occasions pour les jeunes de se renseigner sur les opportunités de carrière au sein de l'entreprise.

RÉSULTATS et IMPACT :

Au cours de l'année scolaire 2012/2013, 800 étudiants d'universités et d'écoles postales secondaires ont participé à une formation pratique au sein de la poste tchèque. Sur la même période, 28 étudiants ont préparé leur thèse en coopération avec Česká pošta.



POȘTA ROMÂNĂ, ROUMANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Mihaela Trifescu

Direction : Coopération Internationale

Téléphone : +40 21 200 92 15

Mél : mihaela.trifescu@posta-romana.ro

Volontariat

« Repousser les eaux. Tous unis pour nos compatriotes. »

En septembre 2013, Poșta Română, en partenariat avec Romfilatelia et la Société Roumaine de Radiodiffusion, a lancé une campagne de collecte de fonds intitulée « Repousser les eaux. Tous unis avec nos compatriotes » afin de venir en aide aux personnes touchées par les inondations à Galati et Tulcea.

ACTIONS :

À la suite des inondations qui ont précipité les habitants de la région de Galati et de Tulcea dans une situation de profonde détresse, la Poste Roumaine, Romfilatelia, et la Société Roumaine de Radiodiffusion ont lancé un appel à l'aide humanitaire, en septembre et octobre 2013, afin de mettre en place une campagne de collecte de fonds dont les bénéfices serviront à financer le déblaiement des zones sinistrées.

Le message de la campagne a été diffusé sur l'ensemble du territoire au moyen d'enveloppes affranchies par Romfilatelia et distribuées par Poșta Română. Les personnes désireuses de participer à l'opération « Repousser les eaux. Tous unis avec nos compatriotes » pouvaient effectuer un don par virement sur un compte bancaire mis à disposition par la Poste Roumaine ou dans l'une des agences postales du réseau national.

RÉSULTATS et IMPACT :

À travers cette initiative, Poșta Română, Romfilatelia et la Société Roumaine de Radiodiffusion ont participé activement aux efforts déployés par les autorités publiques locales et la société civile pour aider les victimes des nombreuses localités touchées par la catastrophe.





ROYAL MAIL, ROYAUME-UNI

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Tara James

Direction : Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +44 7435957093

Mél : tara.james@royalmail.com

Formation & Bénévolat

Programme apprentissage et jeunes diplômés 2014

Royal Mail axe ses efforts sur le recrutement et le développement de jeunes talents grâce à des programmes visant à rendre accessibles des postes et compétences à ceux qui y ont le plus difficilement accès. Le Groupe encourage la formation et les stages, et favorise l'apprentissage et l'intégration des jeunes diplômés.



ACTIONS :

Le Royaume-Uni compte aujourd'hui plus d'un million de jeunes de 16 à 24 ans sans emploi ou sans formation. Dans ce contexte, les programmes de Royal Mail visent simultanément à en finir avec le cercle vicieux du chômage et du sous-emploi qui touche trop de jeunes britanniques, et à constituer un vivier de talents pour l'avenir. En 2013, Royal Mail a lancé trois grands programmes d'apprentissage pour attirer et développer de jeunes talents : « Technicien de véhicule » ; « Gestion opérationnelle », destiné aux 18-24 ans ; et « Ingénieur ». En outre, Royal Mail a organisé des programmes destinés aux jeunes diplômés à l'échelle nationale, afin d'attirer et de développer de hauts potentiels. Les programmes concernent les fonctions commerciales et techniques, ainsi que les fonctions opérationnelles et de logistique. Chaque programme s'étend sur une période de 18 mois à 3 ans, et représente un certain nombre de stages et de formations.

RÉSULTATS et IMPACT :

Royal Mail a doublé le nombre de jeunes diplômés à l'œuvre dans son secteur opérationnel, passant de 50 en 2012 à plus de 100 en 2013. Sur les cinq dernières années, le taux de fidélisation a atteint 84,4 %, tandis que la moyenne du secteur était de 59,8 %. Sur cette même période, près d'un tiers des jeunes diplômés sont des femmes. Depuis 2011, près de 18 % sont issus de la communauté noire, asiatique ou d'une minorité ethnique. En 2013, 100 % des jeunes diplômés du secteur commercial et technique qui ont rejoint le Groupe en 2009 ont évolué vers des postes à responsabilité. Les programmes de Royal Mail ont permis d'accélérer la productivité et de renforcer les compétences, le pouvoir d'achat et l'employabilité.

* www.parliament.uk/briefing-papers/sn06705.pdf

“

L'objectif est de mettre en œuvre des mesures capables d'améliorer la qualité de l'environnement et, dans le même temps, de renforcer la performance économique et sociale de l'entreprise.

Les bonnes pratiques présentées dans ce recueil démontrent clairement que le secteur postal a toutes les cartes en main pour y parvenir.

Daniel-Sebastian Muehlbach,
Vice-Président du Groupe de Travail Environnement

”



..... ENVIRONNEMENT



Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Christina Mueschen

Direction : Relations Presse

Téléphone : +49 228 182 9944

Mél : christina.mueschen@dphl.com

Mobilité durable

Chez Deutsche Post DHL, le véhicule du futur s'appelle StreetScooter

Deutsche Post DHL, en partenariat avec l'Université technique de Rhénanie-Westphalie à Aix-la-Chapelle, a mis au point un véhicule de livraison qui repose sur une technologie électrique de pointe.



ACTIONS :

Pour assurer ses livraisons à travers le monde, Deutsche Post déploie une flotte de 89 000 camions, camionnettes et voitures, dont 10 500 véhicules respectueux de l'environnement. En 2013, le Groupe a lancé un programme pilote unique en son genre, dont l'objectif est de remplacer l'ensemble de la flotte de livraison de courrier et de colis de la ville de Bonn par des véhicules électriques. Les marques Iveco, Renault et Mercedes ont été choisies pour former cette flotte écologique, qui comprend également des StreetScooters. Ces derniers sont des véhicules électriques conçus dans le cadre d'un partenariat entre Deutsche Post DHL et StreetScooter GmbH, une entreprise créée par essai-usage par l'Université technique de Rhénanie-Westphalie à Aix-la-Chapelle. Avec une vitesse maximale de 85 km/h et une autonomie de 80 km, le StreetScooter permet 200 arrêts par jour. Alimenté exclusivement en électricité issue de ressources renouvelables, il n'émet pas de CO₂. Enfin, le StreetScooter est considérablement moins bruyant qu'un véhicule traditionnel.

RÉSULTATS et IMPACT :

Fin 2013, une flotte d'environ 80 véhicules électriques était déployée à Bonn. Dès lors, la ville est devenue la première d'Allemagne à proposer un modèle de livraison sans émissions de CO₂. D'ici fin 2015, la flotte électrique devrait se renforcer pour atteindre environ 140 véhicules et réduire ainsi les émissions de CO₂ de l'entreprise de plus de 500 tonnes par an. Une fois la phase pilote achevée, le modèle pourrait être appliqué à d'autres villes.





ÖSTERREICHISCHE POST AG, AUTRICHE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Daniel-Sebastian Muehlbach

Direction : Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +43 664 624 7565

Mél : daniel-sebastian.muehlbach@post.at

Énergies renouvelables

L'énergie solaire au service de la poste autrichienne

La flotte de véhicules de livraison de la poste autrichienne devrait compter 1 300 véhicules électriques à l'horizon 2016. En alimentant ses véhicules à partir de sources d'énergie renouvelables, le groupe améliorera considérablement son bilan environnemental.



ACTIONS :

Österreichische Post a souhaité non seulement acheter de l'électricité issue de sources renouvelables, mais aussi produire et utiliser de l'énergie directement sur ses sites. Pour ce faire, l'entreprise a fait installer un système photovoltaïque en toiture, d'une puissance de 882 kilowatts, sur son site d'Inzersdorf, dans la banlieue de Vienne. Disposant d'une surface de toiture de 30 000 m², ce centre postal offre de bonnes conditions pour produire de l'énergie solaire. En 2013, une centrale photovoltaïque d'une puissance de 882 kilowatts a été installée et inaugurée fin septembre 2013. L'installation compte 3 528 modules solaires d'une puissance de 250 watts crêtes chacun. En 2014, une seconde installation photovoltaïque sera aménagée sur le toit du centre de logistique d'Allhaming, en Haute-Autriche. Elle offrira une puissance de 496 kilowatts crêtes. Les deux installations produiront suffisamment d'électricité pour répondre aux besoins énergétiques de l'ensemble de la flotte de véhicules électriques de l'opérateur postal autrichien.

RÉSULTATS et IMPACT :

Certes, l'entreprise émet 71 000 tonnes de CO₂ chaque année pour l'ensemble de ses activités. Mais depuis 2011, ces émissions de gaz à effet de serre sont pleinement compensées par des mesures mises en œuvre par l'opérateur postal dans le cadre de projets visant à protéger l'environnement : l'ensemble du courrier, colis et campagne de publipostage est distribué d'une manière neutre pour le climat. En conséquence, l'opérateur occupe une place de précurseur dans le domaine de la logistique « verte » en Autriche et dans le monde. Dans sa démarche, l'entreprise aide également ses clients à améliorer leurs propres bilans environnementaux.



Mobilité durable & formation



BPOST, BELGIQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Thibault d'Urse

Direction : Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +32 473 302 808

Mél : thibault.D'URSEL@bpost.be

Défi d'éco-conduite à bpost

bpost a organisé un défi afin d'encourager ses employés à adopter un comportement de conduite durable, dite « éco-conduite », tout en le rendant accessible et amusant.



ACTIONS :

Le parc automobile de bpost représente l'impact le plus grand sur l'empreinte carbone. Jusqu'à présent, aucun des véhicules à carburant alternatif robuste n'est disponible sur le marché à un prix raisonnable. bpost n'est donc pas en mesure de remplacer sa flotte traditionnelle. Par conséquent, l'éco-conduite représente aujourd'hui la meilleure alternative pour que l'entreprise réalise des économies de carburant. La finale du défi d'éco-conduite a eu lieu le mercredi 30 avril 2014, sur le circuit de Zolder en Belgique. Cette dernière course a été l'aboutissement d'un « eco-challenge » interne ouvert à tous les postiers et parties prenantes externes. Les meilleurs pilotes écologiques de chaque région furent invités à cette finale. Les finalistes ont couru un relais par équipe sur le circuit de Zolder. Pour gagner, il fallait achever le cycle de livraison défini, tout en respectant les mesures de sécurité associée à une approche client, et en s'assurant que la consommation de carburant soit la plus faible possible. Toutes les équipes ont présenté d'excellentes performances et un comportement axé sur les résultats.

RÉSULTATS et IMPACT :

La prise de conscience des salariés sur les questions environnementales, telles que l'éco-conduite, a ainsi contribué à la réduction des émissions de CO₂ de bpost. Koen Van Gerven, PDG de bpost, est venu rappeler les raisons de l'importance de l'éco-conduite pour l'entreprise. Tout d'abord, celle-ci permet de réduire le nombre d'accidents et contribue ainsi à garantir la sécurité des employés. Deuxièmement, l'éco-conduite permet de réduire l'impact de l'entreprise sur l'environnement, bpost ayant pour objectif de réduire ses émissions de CO₂ de 45 % d'ici 2020. Des initiatives telles que les événements mentionnés ci-dessus aident à atteindre les objectifs de développement durable. Enfin, troisièmement, l'éco-conduite facilite une baisse des coûts de carburant en réduisant considérablement le nombre de litres utilisés annuellement.



Nouveaux services



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Antonia Abanades Cuenca

Direction : Responsabilité Sociale d'Entreprise

Téléphone : +34 91 396 21 91

Mél : antonia.abanades@correos.com

Correos lance *Línea Verde*, un programme de reforestation

Correos propose des enveloppes, boîtes et emballages écologiques. Issus de matériaux recyclables, ces produits de la gamme *Línea Verde* (« ligne verte ») sont commercialisés dans les bureaux de poste. Ils comportent une légende informant le consommateur qu'il contribue ainsi au reboisement du pays.



ACTIONS :

Correos a démarré cette initiative en juillet 2000. Un mois plus tard, la première enveloppe *Línea Verde* était commercialisée dans les bureaux de poste. Concrètement, cette opération en faveur de l'environnement est menée en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes afin d'encourager la reforestation du pays.

Pionnier de la vente de produits écologiques, *Línea Verde* propose des produits originaux réalisés à partir de procédés et matières écologiques. Les fonds collectés à travers ces ventes sont investis dans la reforestation des provinces espagnoles afin d'atténuer l'érosion des sols, la désertification et les effets du changement climatique (pour chaque produit acheté, 0,02 € est reversé au programme de reforestation). Correos s'associe avec les experts d'ONG impliquées dans les questions environnementales, parmi lesquelles WWF (Fonds mondial pour la nature) et Plant for the Planet – Ardilla ConnectingLife (UNEP).

Cette initiative offre aux usagers la possibilité d'acheter des produits respectueux de l'environnement. Elle encourage

également la coopération avec les expéditeurs et engage les destinataires à adopter une démarche écologique. Dernier point, mais non des moindres, elle permet aux employés de participer à des actions de bénévolat d'entreprise, par le biais d'actions menées hors du lieu de travail, et de nouer des relations personnelles.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'abondement a été augmenté à deux reprises. Tout d'abord, lorsqu'il est passé d'une peseta par produit (soit 0,006 €) à 0,01 €, puis aujourd'hui en atteignant 0,02 €. Les fonds collectés grâce à ces ventes ont permis à *Línea Verde* de planter plus de 67 400 arbres répartis sur 13 forêts de plusieurs provinces. 161 hectares ont ainsi été reboisés. Dans les forêts de Grande Canarie, Murcie et des Baléares, environ 210 collaborateurs se sont engagés comme bénévoles de l'opération.



Économie circulaire



LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : *Stéphanie Scoupe*

Direction : *Développement Durable et Ethique*

Téléphone : *+33 1 55 44 02 03*

Mél : *stephanie.scoupe@laposte.fr*

« Recy'Go », collecter et recycler les papiers de bureaux

Le Groupe La Poste a lancé Recy'go, un service de collecte et de recyclage local des papiers de bureau, qui fournit aux partenaires des conteneurs de recyclage et de tri du papier appelés les « Éco'belles ».



ACTIONS :

Avec Recy'go, le recyclage devient un geste simple et facile. Placées sous les bureaux, les Éco'belles facilitent la séparation sélective du papier sans avoir à changer les habitudes de travail. Elles sont vidées régulièrement et mises dans des bacs de recyclage spécialisés (garantissant la confidentialité des documents déposés). Ces bacs sont étiquetés et flashés afin d'assurer la traçabilité. Ils sont ensuite ramenés par le facteur lors de sa tournée de distribution. L'impact en termes d'émissions de CO₂ est donc proche de zéro.

Tous les clients ont accès à des affiches spéciales et une zone de téléchargement avec tous les outils utiles pour sensibiliser leurs employés. En outre, il est possible de communiquer sur l'engagement de l'entreprise cliente à tous les auditoires ciblés. Recy'go est un système responsable qui favorise le développement de l'économie locale. De plus, les usines qui fabriquent du papier recyclé sont situées en France. Recy'go favorise également l'économie sociale et solidaire puisque le tri des déchets papiers est donné à des entreprises ayant des employés en insertion.

Cette approche écologique répond à une préoccupation majeure pour les entreprises, en demande de ce service. Mobiliser et impliquer les employés à l'appui des valeurs civiques est un élément clé de la motivation. En rejoignant Recy'go, les clients reçoivent un certificat annuel indiquant la quantité de papier recyclé comme une preuve concrète de l'engagement en faveur de l'environnement.

RÉSULTATS et IMPACT :

À ce jour, Recy'go compte 24 00 entreprises clientes soit 10 000 tonnes de papier de bureau recueillies en 2013. En 2013, ce programme a permis d'embaucher 30 employés en parcours d'insertion. Pour 100 tonnes de papier collectés et recyclés, un emploi d'insertion est créé. L'objectif en 2018 est d'atteindre 50 millions de tonnes de papier collectées pour 50 000 clients.



Mobilité durable



LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Perrine Landry

Direction : Communication et Relations Institutionnelles

Téléphone : + 33 1 55 44 03 94

Mél : perrine.landry@laposte.fr

La Poste développe le fret combiné

La Poste développe le fret combiné routier et ferroviaire pour le transport du courrier et des petites marchandises. Ce plan prolonge 170 années d'histoire entre le rail et La Poste, qui a choisi de développer ce mode de transport, respectueux de l'environnement et fiable.



ACTIONS :

Pour transporter le courrier, les petits colis et la presse, La Poste adopte une stratégie multimodale, combinant fret ferroviaire, transport routier, avion (uniquement pour les flux à J+1 qui le nécessitent) et, à terme, transport fluvial. La Poste va consacrer 100 M€, entre 2014 et 2016, à la mise en œuvre de cette stratégie innovante et ambitieuse. Le volume de courrier transporté par train sera plus important demain avec le fret combiné qu'aujourd'hui avec le TGV postal. Progressivement, à partir de fin 2015, pas moins de 20 caisses mobiles remplies de courrier et de petites marchandises sillonneront la France chaque jour, sur leur wagon plat.

La Poste construit une nouvelle plateforme de transport multimodale polyvalente de 21 000 m² à Bonneuil sur Marne (Val-de-Marne). Cette plateforme, qui représente un investissement de plus de 23 M€, permettra de regrouper le courrier en provenance du Nord de la France et de le disperser vers les plateformes logistiques partout en France. Elle assurera aussi une activité de logistique e-commerce avec la préparation et l'envoi des commandes en France et dans le monde entier.

RÉSULTATS et IMPACT :

Cette initiative permettra, dès 2016, le doublement des liaisons de fret ferroviaire pour le transport du courrier et des petites marchandises. Avec l'ambition, pour La Poste, de devenir dès 2017 un opérateur majeur dans le domaine du fret combiné.

Le développement du fret ferroviaire contribue à la politique de transports propres de La Poste par le renforcement des liaisons ferroviaires ainsi que par la réduction des liaisons routières franciliennes, (diminution de 638 000 km/an) permettant de limiter les émissions de CO₂ (plus de 1 800 tonnes économisées chaque année).



Mobilité durable

Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Vescovo Maurizio

Direction : Mobilité

Téléphone : +39 0659 585 616

Mél : TA_MobilityManagerOffice@posteitaliane.it

Pour une mobilité respectueuse de l'environnement

Compte tenu de l'augmentation constante du nombre de véhicules dans les zones urbaines fortement polluées d'Italie, Poste Italiane a mis en place un dispositif de gestion de la mobilité baptisé « PSCL - Piano Spostamenti Casa-Lavoro » (« Plan de mobilité domicile-travail ») dont l'objectif est d'organiser les trajets domicile-travail de ses employés.

ACTIONS :

Le Plan de mobilité 2014 vise à réduire les émissions de CO₂ tout en améliorant la gestion et l'organisation des trajets effectués par les employés. Il vise à renforcer l'efficacité des trajets domicile-lieu de travail et vient promouvoir les services et moyens de transport respectueux de l'environnement (transports publics, covoiturage, partage de voitures et de vélos, etc.). Pour contribuer au bien-être des collaborateurs, plusieurs actions sont mises en œuvre, comme l'actualisation et la promotion annuelle du Plan de mobilité, en impliquant directement 26 000 employés déployés sur 35 sites de plus de 300 personnes. Un Intranet consacré aux questions de mobilité permet de créer une communauté et de faciliter l'accès au dispositif de mobilité de l'entreprise. L'achat de titres de transport public subventionnés y est également proposé, ils sont à retirer sur le lieu de travail.

Des actions de communication de suivi et des suggestions d'organisation ont été mises en œuvre afin d'encourager les transports en commun. L'ensemble de ces mesures vise à réduire l'utilisation des véhicules privés.

RÉSULTATS et IMPACT :

Pour concrétiser son initiative, le Responsable de la mobilité a signé des accords avec les sociétés de transport public des villes de Rome, Milan, Venise et Bologne pour l'achat de titres de transport annuels. Ces titres sont proposés aux employés à tarifs subventionnés. Poste Italiane effectue le paiement des titres auprès des sociétés de transport en déduisant les montants des salaires.





Mobilité durable



LATVIJAS PASTS, LETTONIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Dana Galviņa

Direction : Affaires Internationales

Téléphone : +371 29484116

Mél : dana.galvina@pasts.lv

200 nouveaux vélos pour les facteurs de Latvijas Pasts

Latvijas Pasts a fait l'acquisition de 200 nouveaux vélos, spécialement conçus pour assurer l'acheminement du courrier par tous les temps. Reconnu moyen de transport fiable pour la distribution du courrier, le vélo s'apprête à devenir l'outil de travail quotidien des facteurs lettons.



ACTIONS :

Chaque jour, environ 200 facteurs de Latvijas Pasts sont à pied d'œuvre pour distribuer le courrier et la presse. C'est principalement en zones urbaines et rurales, composées de maisons individuelles, qu'ils effectuent leurs tournées. Dans les quartiers où les boîtes aux lettres sont faiblement espacées, le vélo constitue le moyen de distribution le plus efficace. Il est apparu nécessaire de moderniser la flotte de vélos, achetés en 2004 et 2006, et montrant des signes de vétusté due à une utilisation intensive. Ces derniers étaient devenus inadaptés pour assurer le confort des facteurs et l'efficacité des tournées.

En moyenne, un facteur qui distribue le courrier à vélo parcourt 12 km par jour. Latvijas Pasts s'est donc assuré que les nouveaux vélos étaient confortables et sûrs pour leurs utilisateurs, et pratiques pour le transport du courrier. Les facteurs ont été consultés dans le choix du modèle. Plusieurs modèles proposés par différentes marques ont été testés lors des tournées quotidiennes. Le vélo sélectionné est celui qui est apparu le plus confortable.

Le nouveau vélo est un modèle à 3 vitesses, équipé d'un avertisseur sonore, d'un éclairage avant et arrière, de bandes réfléchissantes à l'arrière et d'un panier spacieux pour contenir le courrier.

RÉSULTATS et IMPACT :

Par rapport aux anciens vélos, le nouveau modèle apporte un meilleur confort, plus de sécurité et de commodité pour transporter le courrier. Cette campagne de remplacement a permis non seulement d'améliorer l'outil de travail des facteurs, mais aussi d'accroître l'efficacité et la rapidité des tournées. En outre, le vélo constitue un mode de distribution du courrier respectueux de l'environnement.



Énergies renouvelables



MALTAPOST, MALTE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Yolande Spiteri

Direction : Marketing

Téléphone : +356 2596 1641

Mél : yspiteri@maltapost.com

Des films solaires au siège social de MaltaPost

MaltaPost a fait poser des films de protection solaire sur les vitres des façades de son siège social orientées vers le sud. Ces adhésifs ont été installés dans le but de réduire significativement l'intensité de l'exposition directe aux rayons du soleil pendant les mois d'été.



ACTIONS :

Malte est un pays insulaire exposé à de fortes chaleurs et intensités de lumière, en particulier l'été. L'initiative de la poste maltaise participe à réduire la consommation d'électricité pour répondre aux besoins de climatisation, et offre aux collaborateurs un environnement de travail plus frais. Une fois en place, les adhésifs de protection solaire permettent de réduire considérablement les effets de la chaleur, et donc de minimiser les dépenses liées à ces fortes températures. Ils représentent l'une des solutions les plus simples, rapides et économiques, visant à réduire l'empreinte carbone de l'entreprise.

Les avantages ne sont pas seulement économiques. Les films solaires offrent une protection anti-UV et permettent ainsi de lutter contre le cancer de la peau. Ils contribuent également à éviter la décoloration des mobiliers et équipements d'intérieur, due aux rayons du soleil.

RÉSULTATS et IMPACT :

Grâce aux films de protection solaire, l'entreprise a réduit de 57 % l'énergie solaire absorbée par les vitres de ses bureaux et diminué ainsi sa consommation d'électricité liée à la climatisation.





Mobilité durable



MALTAPOST, MALTE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Yolande Spiteri

Direction : Marketing

Téléphone : +356 2596 1641

Mél : yspiteri@maltapost.com

La nouvelle flotte de véhicules Euro V de MaltaPost

Afin de proposer des services postaux fiables et pratiques, MaltaPost a renforcé, en 2013, sa flotte mobile avec de nouveaux véhicules respectueux de l'environnement.



ACTIONS :

Tout récemment, la poste maltaise a fait l'acquisition de véhicules respectueux de l'environnement, répondant aux exigences de la norme Euro V. L'entreprise a acheté 9 Fiat Doblo, 8 Ford Transit Connect, 3 grands élévateurs et 2 bureaux de poste mobiles. Grâce à cet investissement, MaltaPost renforce l'efficacité de ses livraisons sur les îles de Malte et de Gozo, et entre les deux îles de l'archipel. L'entreprise travaille en permanence à réduire son empreinte carbone en misant sur l'introduction de véhicules hybrides au sein de sa flotte. Sa démarche a permis de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement et sur la société en général.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les véhicules Euro V sont économes en carburant, ce qui représente un atout dans la lutte contre la pollution de l'île au réseau routier fortement encombré.





Formation & Environment



POCZTA POLSKA, POLOGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Katarzyna Krasieńska

Direction : Relations Publiques

Téléphone : +48 22 656 54 00

Mél : katarzyna.krasinka@poczta-polska.pl

Former les collaborateurs aux questions environnementales

Avec 80 000 collaborateurs, plus de 6 000 véhicules et 2 000 à 3 000 sites, Poczta Polska s'engage en faveur de la protection de l'environnement. Afin d'encourager des comportements responsables, l'entreprise mise sur la formation aux questions environnementales, associée au déploiement d'initiatives écologiques.



ACTIONS :

Plusieurs initiatives majeures ont été mises en œuvre afin de former les collaborateurs aux questions environnementales. La première porte sur la manière de gérer efficacement les ressources essentielles. Elle est déployée à travers les outils de communication interne. La deuxième consiste en une zone « mange-papier » où des conteneurs fermés hermétiquement sont mis à disposition des collaborateurs afin qu'ils y déposent les documents qu'ils ne souhaitent pas conserver. Le papier ainsi collecté est vendu à des sociétés de recyclage. Par ailleurs, un espace en ligne dédié à la destruction du papier est proposé aux différents services de l'entreprise afin d'organiser le recyclage de leurs documents. Une autre initiative baptisée éco-pique-nique a pour objectif de rendre les collaborateurs plus respectueux de l'environnement. Des « Défenseurs de l'environnement » ont aussi été nommés afin de sensibiliser les collaborateurs aux questions environnementales. Ces Défenseurs ont pour mission de promouvoir les comportements écologiques au sein de l'entreprise. Enfin, plusieurs mesures ont été proposées

afin d'impliquer les collaborateurs, notamment le concours « Battre des records en réalisant des économies » dont le but est de réduire la consommation en ressources de base (eau, électricité, gaz), et « Une heure pour la Terre », l'événement qui invite à éteindre lumières et appareils électriques dans les principaux centres de tri pendant une heure.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les résultats de ces actions menées par l'opérateur ont permis de renforcer la prise de conscience des collaborateurs quant aux questions environnementales. Concrètement, la consommation de ressources naturelles a diminué et les collaborateurs se sont impliqués activement en faveur de l'environnement.



Mobilité durable



CTT CORREIOS, PORTUGAL

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Luís Paulo

Direction : Développement Durable et Environnement

Téléphone : +351 210471069

Mél : luis.f.paulo@ctt.pt

Des vélos électriques pour renforcer l'efficacité des services de CTT

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique de mobilité durable, CTT a conçu son propre modèle de vélo électrique dont il a délégué la fabrication.



ACTIONS :

En 2010, CTT a lancé un travail de réflexion sur l'introduction du vélo électrique dans son activité de livraison. Des essais tenant compte d'un large éventail de situations ont été effectués sur le terrain au cours d'une période de deux ans. À l'issue d'un appel d'offres public international, le portugais Órbita a été sélectionné pour réaliser la fabrication des deux-roues. Investissant près d'un quart de millions d'euros, Órbita a commencé à produire ce modèle unique, selon les exigences de CTT. De nouveaux composants ont été développés, comme les béquilles et les freins de stationnement. Le modèle offre une autonomie de 20 km et la batterie doit être chargée tous les jours, pendant une heure, après utilisation. Afin d'optimiser cette initiative, les tournées ont fait l'objet d'une sélection attentive en fonction de leur longueur et topographie, ainsi que de l'état des routes. En mai 2013, le vélo électrique était présenté lors d'une cérémonie officielle. Un an après leur lancement officiel, les 183 vélos électriques parcourent 1 400 km par jour. Ils ont permis de réduire le volume d'émissions de CO₂ de près de 50 tonnes, d'augmen-

ter l'efficacité de la distribution du courrier et de renforcer le confort et la sécurité des facteurs. Ils font partie de la flotte de véhicules écologiques de CTT, la plus grande du pays. L'entreprise a continué de tester les vélos électriques sur le terrain et quelques suggestions d'amélioration ont déjà été proposées.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'initiative représente une étape importante en matière de respect de l'environnement, car elle a permis de réaliser des économies (de carburant et de main d'œuvre) et de renforcer la réputation de CTT. En moyenne, les émissions de CO₂ des vélos électriques représentent 10% de celles émises par les motos classiques, soit une différence de l'ordre de 0,2 tonne de CO₂ par an, par véhicule. Les vélos électriques sont silencieux. Les tournées sont plus rapides et nécessitent une heure de moins que les livraisons effectuées à pied. Dans le même temps, le vélo offre une meilleure sécurité et un plus grand confort de livraison que la moto.



Mobilité durable



LA POSTE SUISSE, SUISSE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Brigitt Hausammann

Direction : Développement Durable

Téléphone : +41 58 338 42 38

Mél : brigitt.hausammann@post.ch

Mobilité collaborative

Environ 80 % de l'empreinte écologique de la Poste Suisse est due aux transports. Pour réduire les émissions des déplacements professionnels, elle a introduit la mobilité collaborative qui privilégie les modes de transport partagés comme PubliBike ou le MoS Move Center.



ACTIONS :

PubliBike est un programme de « bike sharing » qui permet d'emprunter des vélos classiques et électriques à des stations libre-service. Le personnel peut louer un vélo à une station et le restituer dans une autre, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, seulement muni de sa carte professionnelle. Le grand public peut aussi utiliser PubliBike.

Mais le vélo ne convient pas pour toutes les distances. Afin de remédier à ce problème Mobility Solutions SA, gestionnaire de parcs de véhicules de la Poste suisse, a développé le MoS Move Center, une plateforme en ligne qui associe auto-partage et centrale de covoiturage en temps réel. Par exemple, si un employé doit aller dans une autre ville, il se connecte à la plateforme en ligne avec son PC ou son smartphone pour vérifier si une voiture de service est disponible ou si certains de ses collègues se rendent sur le même lieu. S'il réserve une voiture de service, le voyage est automatiquement ajouté au système de covoiturage. Un collègue allant au même endroit peut alors réserver une place. Grâce à la mise à jour en temps réel et aux systèmes de navigation, l'employé peut même réserver un véhicule déjà en route.

RÉSULTATS et IMPACT :

En 2013, le réseau PubliBike est passé à 8 stations avec un total de 23 vélos électriques et 15 vélos classiques pour la seule ville de Berne. Les mois où il fait beau, jusqu'à 1 000 vélos sont empruntés dans tout le réseau PubliBike de Berne. Avec plus de 100 stations, PubliBike est le numéro un du « bike sharing » en Suisse.

Le MoS Move Center permet aux sociétés d'optimiser l'usage de leur flotte. Après identification du temps et du taux d'utilisation des véhicules lors de la phase d'introduction, la flotte peut être réduite progressivement, comme les émissions de CO₂ et les coûts. La Poste Suisse utilise déjà cette solution avec succès et la propose désormais à d'autres sociétés.



Mobilité durable



LA POSTE SUISSE, SUISSE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Brigitt Hausammann

Direction : Développement Durable

Téléphone : +41 58 338 42 38

Mél : brigitt.hausammann@post.ch

Scooters électriques

La Poste Suisse modernise en permanence son parc de véhicules pour réduire son impact sur l'environnement. Ce faisant, elle privilégie des solutions de mobilité innovantes telles que l'utilisation de véhicules hybrides, électriques ou fonctionnant au gaz. Pour la distribution dans les régions urbaines, l'utilisation de scooters et de triporteurs électriques s'est révélée être la solution la plus adaptée et la plus écologique.

ACTIONS :

Avec plus de 5 000 scooters, la Poste Suisse dispose aujourd'hui de l'une des plus grandes flottes de scooters électriques en Europe. Alimentés par des batteries lithium-ion, les scooters en marche ne polluent pour ainsi dire pas et sont pratiquement silencieux. Une étude accompagnant la stratégie montre que d'un point de vue environnemental les scooters électriques sont plus performants que les scooters à essence à tous les niveaux. La Poste Suisse emploie des scooters électriques à deux ou trois roues en fonction des régions. Les triporteurs supportent une charge utile trois fois plus importante.

L'électricité requise provient entièrement de sources d'énergie renouvelable suisses, au bénéfice du label de qualité «naturemade star», le plus élevé qui soit. En plus de l'énergie éolienne provenant des monts du Jura, la Poste Suisse achète de l'énergie solaire ou issue de la biomasse à de petits producteurs ruraux.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les scooters et triporteurs électriques de la Poste Suisse permettent de réduire les émissions de CO₂ de 4 000 tonnes par année. La Poste Suisse prévoit de remplacer l'ensemble de son parc de 7 500 scooters par des scooters électriques d'ici à fin 2016.

Parallèlement, elle teste la mise en service de véhicules de livraison électriques pour la distribution du courrier. En principe, la Poste Suisse renouvelle régulièrement l'intégralité de sa flotte de véhicules pour des raisons écologiques et économiques, réduisant ainsi constamment l'impact environnemental de celle-ci.



Remerciements :

Margaux Meidinger, Ségolène Bonnet, Cynthia Wee, Noëlla Thibault, Heike Ausprung, Petra Heinecke, Daniel-Sebastian Muehlbach et tous ceux qui ont aimablement contribué à cette publication.

Crédits photos :

AB Lietuvos paštas : p.25, p.48, p.49

An Post : p.22

bpost : p.14, p.60

Česká Pošta : p.31, p.32, p.53

Correos : p.42, p.61

CTT Correios : p.29, p.30, p.69

Deutsche Post DHL : p.12, p.38, p.39, p.58

Hellenic Post : p.20

Jersey Post : p.46

La Poste Suisse : p.34, p.70, p.71

Latvijas Pasts : p.47, p.65

Le Groupe La Poste : p.19, p.44, p.62, p.63

Magyar Posta : p.21

MataPost : p.50, p.51, p.66, p.67

Omnivia : p.43

Österreichische Post AG : p.13, p.59

Posta Română : p.33, p.54

Post Luxembourg : p.27, p.28

PostNord : p.17, p.40

Poste Italiane : p.24, p.64

Royal Mail : p.55



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL

POSTEUROP est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer une communication postale durable et compétitive en Europe qui soit accessible à tous les consommateurs, et à assurer un service universel abordable.

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

Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL

www.posteurop.org



10-31-1244

Réalisé par le studio de l'Agence Nationale du Graphisme La Poste en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
2014-1239-09/14 - Crédits photos © Fotolia.com