



PostEurop s'adresse aux Députés européens



Le secteur postal d'aujourd'hui et de demain - Acteur clé de la société et de l'économie européennes

Les membres de PostEurop continuent à établir une relation solide avec les eurodéputés représentant leurs pays respectifs. C'est dans ce cadre qu'à la suite de l'élection du nouveau Parlement européen, PostEurop a organisé pour la première fois un cocktail de bienvenue dans le bâtiment du Parlement européen.

L'événement, qui s'est tenu le 3 décembre 2014, fut accueilli par Mme Karima Delli, Députée européenne du Groupe des Verts/Alliance libre européenne et membre de la Commission Transports et Tourisme (TRAN) du Parlement européen.

Cet événement fut l'occasion pour PostEurop et ses membres de transmettre des messages importants pour le secteur postal européen aux députés européens nouvellement élus. 19 eurodéputés ont personnellement assisté au cocktail. Un grand nombre de représentants de députés européens et de représentations permanentes y ont également participé.

> Suite page 3

À VOS AGENDAS

La prochaine Assemblée plénière de PostEurop se tiendra à Chypre, les 14 et 15 octobre 2015.

Pour en savoir plus, veuillez contacter notre assistante de direction (administration@posteurop.org)



À VOS AGENDAS

Les Journées spéciales consacrées aux Cercles activités de marché et activités opérationnelles se tiendront les 27 et 28 mai 2015.

Pour en savoir plus, veuillez contacter notre Responsable des Opérations (maire.lodi@posteurop.org)



DANS CE NUMÉRO

• BRÈVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES	6
• OPÉRATIONS	8
• MARCHÉ	11
• RESPONSABILITÉ SOCIALE	14
• PROJETS EUROPÉENS	15
• REMERCIEMENTS	16

PROCHAINES RÉUNIONS



- **21 JAN** - Réunion du Groupe de Travail Transport et Énergie de PostEurop, Bruxelles
- **27-29 JAN** - Programme Leonardo da Vinci – Projet de Partenariat de Formation pour la gestion du stress dans le secteur postal: réunion de 3e visite multilatérale, Berne, Suisse
- **27 JAN** - Réunion du Groupe de Travail Livre Vert sur le commerce électronique de PostEurop, Bruxelles
- **16 FÉV** - Réunion du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop, Bruxelles

➤ Pour en savoir plus sur l'Association et ses activités, cliquez ici : www.posteurop.org

Éditorial



Chers membres,
Chers collègues,

Cette édition couvre les principaux événements qui se sont déroulés au sein de l'Association au second semestre

de 2014, notamment l'Assemblée plénière de Saint-Marin organisée en collaboration avec Poste San Marino, qui fait suite aux festivités des 20 ans de PostEurop en 2013. Au cœur de la vieille ville inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO, l'Assemblée plénière de PostEurop a pu bénéficier des installations modernes du Centre de Congrès « Kursaal » de la ville de Saint-Marin qui ont permis aux participants d'approfondir leurs connaissances en matière d'innovation lors du Business Forum.

Peu de temps après l'Assemblée plénière et le Business Forum, l'Association a organisé un cocktail au Parlement européen, avec le soutien de la députée européenne Karima Delli, afin de souhaiter la bienvenue aux eurodéputés nouvellement élus. Nous tenons à remercier les membres du CAE de PostEurop qui se sont investis dans les préparatifs et ont grandement contribué à la réussite de l'événement. La collaboration future avec les députés européens représentant leurs pays respectifs sera essentielle au cours des prochains mois dans le cadre des activités prévues dans ce domaine.

En termes de dates importantes à ne pas perdre de vue, nous en avons mis deux en évidence en couverture, à savoir les journées consacrées aux Cercles Activités de Marché et Activités opérationnelles ainsi que l'Assemblée plénière de 2015 à Chypre. Ne manquez pas ces deux rendez-vous importants.

PostEurop devrait également lancer prochainement une nouvelle newsletter en ligne reprenant les dernières nouvelles de notre site Internet. Soyez donc à l'affût des prochaines nouvelles !

Cynthia Wee

Responsable de la Communication

cynthia.wee@posteurop.org

Brèves

- **Itella devient Posti à partir du 1er janvier 2015.** Posti fait peau neuve pour offrir un service amélioré à ses clients professionnels et privés sous une même marque. Itella Corporation deviendra Posti Group Corporation dès le 1er janvier 2015. Avec ce changement de nom, Posti souhaite adopter une image nouvelle et moderne qui reflète ses activités. Le nouveau logo et l'aspect visuel ont été inspirés par les services logistiques et les colis. L'orange, qui remplace désormais le bleu, est la couleur de la poste et de la logistique.
- **Deutsche Post DHL a continué à générer une croissance rentable au cours du troisième trimestre de 2014,** stimulée par sa forte position sur le marché dans les segments et les régions du monde les plus dynamiques. Les revenus ont grimpé de plus de 4% de juillet à septembre pour atteindre 14 milliards d'euros. Les bénéfices d'exploitation du Groupe ont connu une progression de près de 5% au troisième trimestre de 2014 pour atteindre 677 millions d'euros.
- **La poste lituanienne reporte le prix du « Service de l'année »,** de la Confédération des Entreprises lituaniennes, pour ses terminaux de colis en libre-service LP EXPRESS 24. «Les habitudes changeantes des citoyens servent de stimulus pour les entreprises dans leur recherche de nouvelles solutions en matière de prestation de services. Nous sommes très heureux d'avoir répondu aux attentes de nos clients en leur offrant la possibilité de profiter des services postaux à tout moment. Il n'y a aucun doute quant au fait que le besoin de libre-service va encore augmenter à l'avenir, c'est pourquoi nous allons élargir la gamme de services accessibles via les terminaux LP EXPRESS 24 de libre-service », a déclaré le PDG de la poste lituanienne.



- **Les clients de Royal Mail expérimentent le monde de l'impression 3D dans les bureaux de distribution de Royal Mail du centre de Londres.** Royal Mail est en train de tester ce nouveau service avec le spécialiste du 3D iMakr afin d'évaluer l'intérêt de sa clientèle pour cette nouvelle technologie.
- **L'administration financière de la République de Slovénie accorde le statut d'OEA à l'opérateur postal national slovène, Pošta Slovenije.** Le régime d'OEA, sous la coordination de l'Organisation mondiale des douanes, fait partie d'une méthode aux multiples facettes qui vise à faciliter le commerce et à sécuriser la chaîne d'approvisionnement. L'octroi de ce statut certifie que Pošta Slovenije respecte les normes imposées en matière de procédures douanières. Il permet un service douanier complet, avec des normes de sécurité plus élevées, dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

> suite de la page 1

Tous les participants furent accueillis par l'hôte de l'événement au sein du PE, Mme Karina Delli, ainsi que par le Président du Conseil d'administration, le Secrétaire général, et les membres du Comité Affaires de l'Union européenne (EAC) de PostEurop représentant tous les États membres et les pays de l'EEE.



Dans son allocution de bienvenue, Mme Karina Delli a souligné le rôle important du secteur postal au sein de la société et de l'économie européennes. Elle a également rappelé que les opérateurs postaux doivent veiller à prendre en considération les aspects environnementaux dans les initiatives futures du secteur.

PostEurop a présenté une nouvelle vidéo fournissant un aperçu général de l'industrie postale européenne actuelle fondé sur les chiffres et statistiques communiqués par ses membres. Cette vidéo est désormais disponible sur le canal YouTube de PostEurop (www.youtube.com/user/PostEurop).



M. Jean-Paul Forceville a en outre attiré l'attention des participants sur l'intention de la Commission européenne de lancer une consultation en parallèle à la publication du 5e rapport d'application de la directive postale, et a incité tous les eurodéputés à exprimer leur opinion au cours du processus. Enfin, M. Forceville a également souligné le travail acharné des opérateurs postaux pour répondre aux besoins de leurs clients et a indiqué que l'initiative sur le commerce électronique transfrontalier sera déployée l'année prochaine. **Les opérateurs postaux souhaitent continuer à contribuer à la croissance européenne.**

M. Dirk Tirez, Président du Comité Affaires de l'Union européenne, a donné aux participants un aperçu des principales activités du CAE. Il a souligné le rôle important joué par les députés européens dans la défense des intérêts des employés de l'industrie postale et des millions de citoyens qui utilisent chaque jour les produits et services postaux.

M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, a ensuite présenté brièvement l'association en donnant un aperçu de l'organisation de ses activités au-delà des affaires réglementaires, en particulier celles relatives à la RSE et à l'environnement.

L'ensemble de la communauté postale de PostEurop tient à remercier Mme Delli

d'avoir accepté d'organiser ce cocktail de bienvenue et se réjouit de la collaboration future avec les députés européens. Après ce premier pas vers la mise en place de nouvelles relations et le renforcement des relations actuelles, les membres de PostEurop seront amenés à communiquer régulièrement avec leurs eurodéputés respectifs.



Pour en savoir sur le CAE, veuillez contacter Athina Georgiou, E: athina.georgiou@posteurop.org



L'innovation au cœur de PostEurop

Assemblée plénière et Business Forum 2014 à Saint-Marin

Cette année, l'Assemblée plénière et le Business Forum de PostEurop ont été organisés à Saint-Marin, en collaboration avec Poste San Marino, sur le thème de l'innovation («*Innovover aujourd'hui pour demain*»). Plus de 100 délégués, dont 22 PDG et hauts dirigeants de l'industrie postale, ont participé à l'événement.



«**Pourquoi l'innovation ?** » demanderez-vous peut-être. Et bien parce que le monde que nous connaissons si bien est en mutation constante et vit en ce moment une révolution technologique qui affecte le mode de vie de ses habitants à bien des égards. De nouveaux besoins émergent et l'industrie postale doit s'adapter rapidement et efficacement pour pouvoir avancer.

Le Business Forum a relevé le défi de comprendre les futurs consommateurs et les tendances technologiques qui sont susceptibles d'affecter les activités postales. Le Forum a également permis aux participants d'observer de plus près la manière dont certains opérateurs postaux gèrent l'innovation.

Le Forum a donné lieu à une série de débats animés sur le thème de l'innovation dans le cadre des nombreuses présentations intéressantes données par différents orateurs, parmi lesquels des représentants des opérateurs postaux et des experts en innovation qui ont donné un aperçu de la situation actuelle, du boom imminent de l'évolution technologique ainsi que de leurs solutions et techniques respectives pouvant inspirer le secteur postal dans son avancée vers un



marché plus orienté vers le client.

La présentation intitulée «**Un avenir fait de rêves et de drones** » a permis aux participants de voir l'avenir à travers le prisme de l'expert en innovation Nick Sohnemann. M. Sohnemann est le fondateur de FUTURECANDY, une société de conseil en innovation qui traite des problèmes que rencontrent actuellement de nombreuses entreprises avec la diffusion de la numérisation. Il a invité l'assemblée à réfléchir sur des questions telles que notre avenir dans cinq ou dix ans, le comportement de la prochaine génération et les développements technologiques ayant un impact sur l'industrie postale. M. Sohnemann a présenté une série de nouveaux outils



technologiques très en vogue (tels que les lunettes à réalité augmentée, les dispositifs portables et les technologies mobiles).

D'après Joao Melo, Président du Forum Solutions électroniques avancées de PostEurop, tandis que la société bascule de plus en plus dans le numérique, l'inquiétude croît dans les domaines de la confiance, la sécurité et les comportements émergents à travers l'Internet. M. Melo a présenté ses conclusions sur la façon dont les opérateurs postaux peuvent répondre aux **nouvelles tendances et aux nouveaux modes de vie**. Il a mentionné plusieurs

innovations, dont les progrès en matière de livraison, la distribution de l'aide sociale, le développement du marketing direct et l'utilisation de l'identité électronique.

Roland Keller, Directeur Projets et Gestion de l'Innovation à La Poste Suisse,



a présenté **la façon dont est gérée l'innovation à La Poste Suisse** en tant qu'objectif stratégique de l'opérateur. Il a expliqué comment elle s'organisait, quel type d'approche était requis pour son développement ainsi que ses défis et ses avantages.

Selon la philosophie de la Poste Suisse, l'innovation n'est pas optionnelle. Elle est inhérente à l'organisation. Pour réussir grâce à l'innovation, il est impératif de s'ouvrir et de collaborer avec ses partenaires et d'autres esprits créatifs, comme dans un «*jeu* » auquel participeraient plusieurs équipes. Les séances de brainstorming et de partage d'informations permettent non seulement d'obtenir des résultats positifs, mais également de trouver différentes solutions et de développer un grand nombre d'idées qui, combinées, seront la clé de la réussite.

> suite page suivante

> suite de la page précédente

Pour la Poste Suisse, ce n'est donc pas une idée novatrice qui permettra d'atteindre le succès, mais la somme de toutes les idées innovantes. Celles-ci doivent accompagner les efforts et le travail de tous les départements de l'entreprise et il est également fondamental de pouvoir compter sur un bon plan de communication, à la fois interne et externe.

Pour illustrer cette philosophie de la réussite de l'innovation à travers le travail partagé et les multiples brainstormings, Roland Keller a dévoilé aux délégués quelques exemples de réflexion innovante. Un bon exemple serait la connexion et la mise en place de collaborations avec les universités ou avec divers experts en innovation de manière à permettre aux entreprises de gagner de nouveaux collaborateurs, aux idées « fraîches » et aux points de vue alternatifs, ce qui est primordial pour réussir le produit final.

À travers les vidéos et les idées présentées, les participants de la Plénière ont eu un aperçu de quelques-unes des dernières stratégies d'innovation en cours d'élaboration au sein de La Poste Suisse, telles que :

- L'horaire électronique;
- Le « Yellow Cube »;
- Le timbre-poste SMS;
- « ePost Office » (la boîte aux lettres intelligente).

PostEurop a également invité cinq hauts dirigeants de petits et moyens opérateurs postaux (Mme Rosa ZAFFERANI, PDG, Poste San Marino ; M. Gary CAROLL, Directeur du Développement commercial de Jersey Post; M. Jean-Luc DELCROIX, Directeur, La Poste Monaco; M. Haik AVAGYAN, PDG, Haypost; M. Milan MARTINOVIC, PDG, Montenegro Post) à intégrer un panel de discussion sur **l'importance de l'innovation** pour leurs organisations, étant donné les défis et les opportunités qu'ils rencontrent dans leurs environnements respectifs. Chaque marché a ses propres caractéristiques et le degré de numérisation parmi les consommateurs peut varier considérablement. En Arménie par exemple, les solutions innovantes pour lesquelles des bureaux de poste mobiles étaient requis pour rapprocher le service des clients ont permis d'élargir la clientèle et l'offre de services de l'opérateur postal



arménien. Quant à Jersey Post, son emplacement stratégique lui permet de se repositionner en tant que plate-forme du commerce électronique.

Les participants de la Plénière ont également eu l'occasion de découvrir ce que la technologie de **l'impression 3D** est susceptible d'apporter concrètement aux opérateurs postaux. Contrairement à d'autres types d'innovations, l'impression 3D suit une approche dite « open source » et les connaissances sont donc partagées au sein d'un environnement qui évolue rapidement, ce qui implique d'autres problèmes et défis susceptibles de faire plus de tort à la société. Cependant, les possibilités sont infinies et pourraient un jour changer notre façon d'emballer et de livrer les marchandises.

Le Business Forum s'est conclu par une présentation sur **l'importante collaboration de PostEurop avec l'UPMed** (Union postale méditerranéenne). Cette plate-forme permet un partage de connaissances qui va au-delà des services postaux, notamment pour les services financiers et le commerce électronique. À cette occasion, PostEurop, l'UPU et RCC en ont profité pour signer un accord de coopération sur le commerce électronique. Enfin, Masahiko Metoki,

Président du CEP de l'UPU, a également présenté quelques nouveaux services pour le commerce électronique.

Les nombreuses innovations détaillées par les divers intervenants du Business Forum de PostEurop, que ce soit dans le domaine des services postaux ou dans des domaines analogues, témoignent de la volonté du monde postal de faire face à la tendance de la numérisation. Confrontés depuis longtemps déjà à la chute vertigineuse des volumes de courrier, les opérateurs postaux ont réalisé qu'il leur faudrait désormais suivre cette tendance pour s'adapter à l'évolution des habitudes de leurs clients qui eux, adhèrent déjà totalement aux nouveaux usages et aux systèmes numériques dernier cri.

Le défi est grand pour les opérateurs de l'industrie postale, pour qui l'innovation massive apparaît comme une des principales clés de leur survie. Fort heureusement, les exemples d'innovation développés actuellement par divers opérateurs indiquent que le secteur postal compte parmi les plus dynamiques en la matière. Rares sont les industries qui se battent avec autant de courage et d'obstination afin de garantir leurs revenus et de sécuriser leur avenir. S'il est difficile de savoir aujourd'hui lesquelles de ces innovations sont vouées à l'échec et lesquelles sont susceptibles d'assurer le salut de l'industrie, une chose est sûre : elles façonneront les comportements des clients et changeront leur façon de vivre.

La difficulté à venir pour les opérateurs postaux sera certainement d'anticiper et de préparer l'adoption de ces innovations par les consommateurs et les accompagner dans le changement de leurs habitudes.



Pour en savoir plus sur le Business Forum de PostEurop, veuillez contacter Mme Cynthia Wee
E: cynthia.wee@posteurop.org



PEGAS - Au-delà de la sûreté aérienne



PEGAS (GT de PostEurop sur la sûreté aérienne) est un groupe de travail du CAE qui, pendant de nombreuses années, a veillé avec succès sur les intérêts des opérateurs postaux en matière de sûreté aérienne.

PEGAS a conseillé de manière proactive la Commission européenne sur les règles actuelles et futures en matière de sûreté aérienne, en examinant et en évaluant leur impact éventuel sur les activités des opérateurs postaux. PEGAS participe régulièrement aux réunions du SAGAS (Stakeholders' Advisory Group on Aviation Security) avec la CE et participe également aux réunions des groupes de travail sur la technologie et sur l'avenir de l'aviation.

Depuis 2013, le groupe de travail a étendu

son agenda aux domaines de la sûreté des transports terrestres (route et rail) et de la cybersécurité. PEGAS participe désormais activement aux activités LANDSEC/de la DG MOVE au sein de la CE. Les membres de PEGAS sont également activement engagés dans la TAPA (Association de Protection des Biens Transportés). La participation aux réunions LANDSEC et sur la cybersécurité se fait en étroite collaboration avec le groupe de travail Transport et Energie. PEGAS assure également l'échange d'informations entre les membres et reste en contact avec divers organismes et groupes de travail en Europe.

Le sujet du moment

Le transport de marchandises dangereuses est le principal sujet qui nous occupe actuellement. Ce type de produit a été longtemps strictement interdit dans les envois postaux. Cependant, depuis l'accord UPU/OACI, il est devenu possible de transporter des piles et batteries au lithium depuis janvier 2013, dans des conditions définies : les piles ou batteries doivent se trouver dans un appareil et l'envoi ne peut contenir plus de deux batteries ou quatre piles (pour les batteries lithium-ion, la puissance des accumulateurs ne doit pas être supérieure à 20 Wh par pile ou 100 Wh par batterie. Les batteries au lithium-métal ne doivent pas contenir plus de 1g de lithium par pile et 2g de lithium par batterie). Ces conditions sont fondées sur des réglementations internationales, européennes et nationales.

Cela pose un nouveau défi pour les opérateurs postaux, puisque tout

le personnel postal doit être formé conformément aux règles afin de manipuler ce genre d'envois. L'autorité nationale compétente doit donc établir un programme de formation spécifique pour les employés postaux. La première conséquence de cette évolution est la fin d'une claire distinction entre les notions de sécurité et de sûreté.

Au niveau de la CE, l'unité sécurité aérienne de la DG Move a invité l'unité sûreté aérienne à assister aux dernières réunions SAGAS. L'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) dispose d'un expert en marchandises dangereuses, situé à Cologne, qui a toujours traité les questions liées au fret, mais jamais celles sur la messagerie. C'est pourquoi, conformément à la politique du CAE et comme ce fut le cas pour le nouveau responsable de l'unité AVSEC, PEGAS expliquera aux différents acteurs de la Commission européenne (unité sûreté aérienne de la DG Move ainsi que l'EASA) qui nous sommes et ce qu'est le courrier.

PEGAS organise des réunions à Bruxelles au moins deux fois par an. La plupart des membres de PostEurop appartenant à l'UE sont représentés au sein du groupe de travail, de sorte que chaque opérateur postal désigné peut participer et solliciter toutes les informations mises à leur disposition.

Pour en savoir plus sur les activités de PEGAS, veuillez contacter :

Philippe-Alexandre Ellenbogen

E: philippe-alexandre.ellenbogen@laposte.fr

laposte.fr



Réunion plénière du Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU)

La réunion plénière d'automne du CAU s'est tenue le 22 octobre dernier à Bruxelles, avec la participation de 26 délégués de plusieurs opérateurs postaux européens et cinq invités de différentes organisations internationales, dont PostEurop.

Cette réunion plénière fut l'occasion pour les membres d'en apprendre plus sur les différents sujets liés aux opérateurs postaux européens intéressés par les affaires de l'UPU. M. Botond Szebeny a ouvert la réunion en donnant un aperçu des activités menées actuellement par PostEurop au sein de ses comités et groupes de travail. Il a mis l'accent sur l'Assemblée plénière de Saint-Marin et sur la réunion des CEO de l'industrie postale européenne avec l'ancien Commissaire européen Michel Barnier en septembre dernier.

Les membres du Comité se sont également intéressés aux perspectives de la CE pour son nouveau cycle, après les élections de mai. M. Robert Pochmarski de l'unité des services postaux et en ligne de la DG Marché interne de la Commission européenne a souligné la nécessité pour les opérateurs postaux de clarifier le fonctionnement du secteur postal et ses particularités à la nouvelle Commission européenne. Les questions du commerce électronique et de la normalisation postale figureront parmi les priorités de la CE au cours des prochaines années.

M. Murray Buchanan, de l'UPU, a eu l'occasion d'expliquer la vision stratégique et la direction prise par l'UPU jusqu'en 2020. Il a indiqué que *l'innovation, l'inclusion et l'intégration* sont les trois concepts autour desquels s'articuleront les activités de l'organisation.

Un autre point très apprécié de l'ordre du jour fut la présentation de l'UPU et d'IPC sur leurs procédures douanières harmonisées (CDS et ADS, respectivement). L'objectif était de fournir aux membres un aperçu des deux projets, et de leur permettre de faire part de leurs commentaires et de poser leurs questions directement aux spécialistes des deux organisations : M. Harald Weyerich de l'UPU et M. Philipe Van Gasse d'IPC.

Ce fut également l'occasion d'aborder les points clés et les thèmes traités au sein du CEP et du CA qui se sont tenus du 27 octobre au 14 novembre. Plusieurs participants en ont présenté les grandes lignes. Les présidents des groupes de travail Lettre et Colis du CAU, Cinzia Neri et Jean-Pierre Auroi, ont également présenté les principales propositions qui ont été débattues à Berne.

Huis clos

Un nouvel exercice de huis clos a été introduit pour la première fois au sein de la réunion plénière du CAU dans le but de favoriser un débat plus stratégique sur les questions de l'UPU. Il a été convenu d'en faire un point permanent à l'ordre du jour des prochaines réunions plénières.

Cocktail 2015 du CAU à l'UPU

Les membres ont convenu que le CAU organiserait un cocktail à l'UPU pendant le CEP, en avril 2015.

Ce deuxième cocktail du CAU de PostEurop élargira la liste des invités afin d'y inclure les experts européens de haut niveau du BI, en plus des Directeurs du BI, afin de donner l'occasion à nos membres de rencontrer des experts sur des questions spécifiques et techniques.

La première séance à huis clos, réservée aux membres du CAU et PostEurop, a servi de point de départ pour le débat entre les opérateurs postaux européens sur leurs besoins d'ici 2020. L'objectif était de rassembler par le biais d'un exercice de brainstorming et de susciter de nouveaux commentaires.

Il a été conclu qu'il était important de fixer les bons objectifs et les priorités adéquates, ainsi que de prendre des décisions dans l'intérêt des membres. À cet égard, le rôle du comité de gestion de l'UPU a également été abordé, en soulignant la faiblesse de son engagement dans le processus de priorisation.

Un autre message important fut la nécessité de maintenir l'autonomie du FAQS, mais avec un modèle plus actualisé, basé sur des évaluations de projets déjà mis en œuvre et en tentant d'établir un fil conducteur pour tous les projets.

Ces idées seront présentées au CAU afin qu'elles puissent être débattues et mises en œuvre. En outre, étant donné leur importance, il a été convenu que le Conseil d'administration analyserait également les conclusions de cette réunion.

La prochaine plénière du CAU se tiendra en avril 2015 ; la date exacte sera confirmée une fois que l'UPU aura préparé le calendrier des prochaines sessions du CEP.

Les présentations peuvent être consultées sur l'extranet de PostEurop.

Pour en savoir plus sur les activités du CAU, veuillez contacter:

Mme Elena Fernández

E: elena.fernandez@correos.com



Forum Frais terminaux de PostEurop

2014 fut une année très chargée pour le Forum Frais terminaux de PostEurop, avec l'organisation de 2 réunions du Forum et un séminaire en l'espace de 5 mois.

La première réunion du Forum Frais terminaux s'est tenue à Åland le 15 mai et la deuxième à Saint-Marin le 23 septembre. Ces événements ont bénéficié d'une participation élevée, avec 35 délégués à Åland et 49 à Saint-Marin, parmi lesquels des observateurs de PostEurop, d'IPC et de l'UPU.

Une fois de plus, les réunions étaient principalement axées sur le travail en cours au sein du Comité 3 (Comité Services physiques) et le Groupe – Rémunération Poste aux lettres (GRPL) du CEP de l'UPU. Le GRPL a réalisé plusieurs études, dont les conclusions seront utilisées comme base pour les travaux relatifs au modèle de frais terminaux pour le prochain cycle du Congrès ainsi que pour les propositions de changement de la Convention de l'UPU et des règlements de la poste aux lettres.

En outre, le Forum a permis de tenir les membres informés sur des questions telles que le commerce électronique au sein de PostEurop, IPC et le Fonds de l'UPU pour l'amélioration de la qualité de service ainsi que des travaux du Groupe de projet « Questions de gouvernance en matière de rémunération » du CA.

Une question qui préoccupe tout particulièrement de nombreux membres est l'augmentation constante des volumes d'envois recommandés contenant des marchandises de faible valeur. La production de ces envois est onéreuse pour l'opérateur postal chargé de la livraison et,

le niveau de rémunération de l'UPU étant relativement bas, bon nombre d'opérateurs postaux européens en subissent les pertes économiques. Lors de la réunion de Saint-



Marin, un groupe de travail a été formé afin d'examiner les options de modification du service d'envois recommandés. Ce groupe spécial est présidé par PostNord.

Séminaire du Forum Frais terminaux à Jurmala (Lettonie)

Un séminaire a été organisé en étroite collaboration avec l'UPU les 26 et 27 août pour les membres de PostEurop et les pays RCC qui passeront du système de transition de l'UPU pour les frais terminaux et la qualité de service au système cible. L'événement, qui s'est tenu à Jurmala (Lettonie), fut merveilleusement organisé par Latvijas Pasts.

34 participants ainsi que 11 experts et organisateurs ont contribué au séminaire. 7 des 12 pays du Groupe 3 de l'UPU et 5 des 9 pays du Groupe 4 étaient présents, en plus de la Lettonie qui a proposé de rejoindre le système cible à partir de 2014 et l'Estonie qui est un pays cible depuis 2012. Les pays du Groupe 3 passeront au système cible dès 2016, tandis que ceux du Groupe 4 resteront dans le système de transition tout au long du cycle du Congrès, à moins qu'ils décident de rejoindre le système cible plus tôt.

Les experts et coordinateurs venaient de France, de Lettonie, de Norvège, du Royaume-Uni et de l'UPU. Les thèmes suivants ont été abordés : la séparation de format, l'échantillonnage, les calculs et

taux des frais terminaux, la comptabilité y compris les formulaires, la mesure de la qualité de service et le lien avec les frais terminaux, le fonds pour la qualité de service, l'accès direct, les changements de système TI etc. Les informations fournies par Latvijas Pasts sur son expérience relative au passage volontaire au système cible fut très appréciée. La visite du bureau d'échange à Riga afin d'y découvrir les processus locaux fut également très instructive.

D'après le feedback donné à la fin de la session, les participants ont pu tirer des leçons intéressantes. Les experts et coordinateurs se sont, quant à eux, dits impressionnés par la capacité des participants à appliquer les connaissances qu'ils venaient d'acquérir.

“L'ensemble des experts, la direction du BI de l'UPU et PostEurop ont tout mis en œuvre pour rendre cette réunion fructueuse, intéressante et très agréable! J'ai eu l'occasion d'y rencontrer pour la première fois des collègues d'autres pays avec qui j'avais collaboré pendant des années sans jamais pouvoir les rencontrer. Ce séminaire nous a permis d'aborder différentes questions dans le cadre de notre coopération, des sujets tels que les opérations, l'acheminement, la comptabilité et IPS.” Mme. Anahit Muradyan, Haypost (Arménie)

Un séminaire de suivi axé sur des exercices pratiques est prévu à Tbilisi, en Géorgie, pour le 24 mars 2015. La prochaine réunion du Forum Frais Terminaux se tiendra le lendemain.

Pour en savoir plus sur les activités du Forum Frais Terminaux, veuillez contacter :

Mme Sissel-Elin Bakkeby

E: Sissel-Elin.Bakkeby@posten.no



Réunion des groupes de travail Qualité de Service et Opérations à Francfort, du 6 au 8 octobre 2014

La 2e réunion des Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations en 2014, s'est tenue en octobre dans les locaux du BE d'IPZ 1 de Francfort, et a largement orienté ses travaux sur les problématiques liées au développement du commerce électronique, du projet eCIP, aux actions de Route-Management de Transit et de Transport International (présence de la compagnie Lufthansa), et aux évolutions réglementaires et opérationnelles en matière de douanes.

25 opérateurs postaux au total ont participé à cette réunion (BE, PL, NO, SK, DE, RO, EE, RU, UA, TR, HR, IT, DK, ES, KZ, LT, LV, MT, AL, Sprsrpske Post, AZ, SI, BG, DE et FR), ainsi que des représentants d'IPC et de l'UPU.

Outre les activités classiques telles que la qualité de service (Mesure de la QdS – Présentation par l'UPU du GMS), et les opérations (ateliers de Route-Management, visite du BE d'IPZ Francfort), cette réunion a principalement été articulée autour de 3 grandes thématiques :



- eCIP (présentation d'IPC), et le commerce électronique (présentation de Jan Bojnanski et de Gerhardt Gompf) ;
- Opérations et Transit à Francfort (Visite du BE de Frankfurt IPZ - Coopération entre le BE de Francfort : IPZ Frankfurt / Air Center Frankfurt / la Compagnie aérienne Lufthansa)
- Les problématiques douanes : cadre réglementaire et juridique (Présentation de Reinhardt Fisher) Opérationnelle (Présentation de La Poste, de Deutsche Post, et de Pošta Slovenije)

Les prochains rendez-vous du CAO de PostEurop sont les suivants :

Mai 2015: Réunion sur le réseau de Bureaux de Poste Luxembourg (Luxembourg)

Mai 2015: Réunion « QdS et Opérations » à Riga (Lettonie).

M. Jean-Marie Lopez
Le Groupe La Poste

“À la Poste turque, nous essayons d'évaluer les volumes quotidiens ainsi que les délais de traitement des grands centres de tri. J'ai entendu dire que les systèmes de tri automatique des lettres de Deutsche Post DHL pouvait résoudre presque tous les problèmes rencontrés dans les bureaux de change et dans les centres de tri, en plus des autres enseignements et des nouvelles opportunités qu'on pouvait en tirer. »
Ela Celik, Turkish Post (Turquie)

“It is good practice to discuss real problems with colleagues. The meeting was information-rich and helped us understand the importance of quality goals and having the plan how to achieve them.” Diana Meleshko, Russian Post (Russia)

Pour en savoir plus sur les groupes de travail Qualité de Service, Opérations et Forum réseau des bureaux de poste de PostEurop, veuillez contacter :
M. Finn Kristiansen E: finn.kristiansen@posten.no), M. Ján Bojnanský (E: bojnansky.jan@slposta.sk) ou M. Bruno Sattler (E: Bruno.Sattler@DeutschePost.de) respectivement.

6e Séminaire IPS à Amsterdam

Depuis 2009, PostEurop et le CTP de l'UPU, organisent des séminaires IPS pour les membres de PostEurop.

Cette année, le séminaire s'est tenu à Amsterdam, ce qui a donné aux participants l'occasion de découvrir la mise en application de l'IPS dans un véritable environnement opérationnel.

L'événement, qui fut très bien organisé, a permis de présenter l'IPS 2014 aux experts en opérations et en

TI. La découverte de la mise en œuvre pratique de l'IPS au sein de PostNL et la visite au centre de tri ont donné aux participants l'occasion d'échanger leurs connaissances en la matière. Nous espérons que cette bonne coopération entre les opérateurs postaux, PostEurop et le CTP de l'UPU se poursuivra !

Mme Aija Lagzdiņa
Latvijas Pasts

Pour en savoir plus sur les séminaires IPS, veuillez contacter:
Mme Maire Lodi
E: maire.lodi@posteurop.org



La Poste croate prête pour de nouveaux défis

Au cours du premier semestre 2014, Croatian Post Ltd. Mostar a obtenu des résultats positifs pour la première fois depuis sa transformation en société indépendante en 2003. Cette réussite reflète le travail acharné de ses employés, sous la houlette de la PDG de l'opérateur postal Mme Sanja Sabljic. Afin d'engranger des résultats positifs, il a fallu revoir la situation et tenter de trouver des moyens de réduire les coûts tout en augmentant les revenus. La restructuration et la réorganisation furent fructueuses, et chaque employé y a contribué à sa manière, en permettant de surmonter les obstacles afin d'obtenir d'excellents résultats.

Mostar a dû relever de nouveaux défis, le premier étant la modernisation et le développement technologique permettant d'améliorer davantage encore les services postaux pour une satisfaction accrue des clients. De nouveaux produits et services furent introduits dans les activités commerciales quotidiennes dans le but d'accroître les activités et de réduire les coûts de façon optimale.

Le réseau postal doit être accessible à tous les clients afin de répondre à leurs besoins. Outre les zones urbaines, il est important de souligner que les bureaux de poste de Croatian Post Mostar couvrent également les zones rurales ; les facteurs ont pu atteindre les villages les plus reculés en temps et en heure.

L'échange d'expériences et l'acquisition de nouvelles connaissances à travers une participation active à divers projets de PostEurop ont joué un rôle important dans l'amélioration de la qualité de notre entreprise.

Les timbres-poste de Croatian Post Mostar témoignent de leur propre histoire. Pendant plus de 20 ans, les philatélistes du monde entier ont attendu avec impatience leur émission. Cette réussite dans le domaine de la philatélie et les nombreux prix remportés reflètent la qualité du travail accompli jusqu'à présent. La médaille d'argent remportée lors du 10e Concours international de philatélie organisé par l'UPU à Saint-Petersbourg a encouragé l'opérateur à participer au concours de cette année qui s'est tenu au début du mois de décembre en Malaisie.

Croatian Post Mostar est également très fière de sa première place au concours international 2014 de la plus belle lettre écrite par les jeunes. Ce concours fut organisé en Bosnie Herzégovine par trois opérateurs postaux : Croatian Post Mostar, Pošte Srpske, et B&H Post. La Bosnie Herzégovine y fut représentée par Nataša Milošević, une jeune fille de Mostar, avec une lettre adressée à Croatian Post Mostar. L'UPU a confirmé cet excellent choix en décernant la médaille d'or à Nataša Milošević afin de la récompenser pour avoir rédigé la plus belle lettre parmi des millions d'autres provenant de 53 pays différents.



Croatian Post Mostar est prête à relever d'autres défis dans d'autres domaines. Ces bons résultats et ces récompenses constituent un excellent encouragement pour l'avenir.



Mme Sanja Sabljic
Hrvatska pošta d.o.o. Mostar

4e Session de consultation postale régionale du Cercle Activités de Marché de PostEurop au Monténégro

Plus de 30 délégués dont des cadres supérieurs d'opérateurs postaux d'Europe de l'Est ont participé à la 4e Session de consultation postale régionale (Postal Counselling Session), qui s'est tenue du 1er au 4 octobre 2014 à l'hôtel « Maestral » (Miločer/Budva) au Monténégro.

Cet événement fut organisé en collaboration avec le Cercle Activités de Marché de PostEurop (CAM) et l'opérateur postal du Monténégro. Il fut axé sur l'évaluation des nouvelles options technologiques susceptibles d'améliorer les activités postales et la volonté des administrations postales d'opérer avec succès dans cet environnement de marché difficile.

M. Vujica Lazović, Vice-premier ministre du Monténégro en charge de la politique économique et du système financier et ministre de la société de l'information, a ouvert la 4e session régionale de consultation. Parmi les principaux orateurs, se trouvaient M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, M. Marjan Osvald, Président du CAM, ainsi que Milan Martinovic, CEO de Montenegro Post, et M. Derek Osborn.

L'ordre du jour de la 4e session de consultation régionale fut très intéressant, avec notamment de nombreuses présentations d'experts de la région en marketing, en publipostage, et en informatique. Ce fut également l'occasion de promouvoir une table ronde très intéressante axée sur la promotion de l'activité de base traditionnelle dans un contexte d'omniprésence numérique, qui a permis de présenter les initiatives Print Power et Keep Me Posted comme particulièrement importantes en la matière.

Au-delà de l'ordre du jour de la 4e session de consultation régionale, le Secrétaire général de PostEurop, Botond Szebeny, a personnellement présenté à Vujica Lazović, Vice-premier ministre du Monténégro, le rôle de PostEurop au sein de l'Industrie postale européenne et s'est entretenu avec lui des nouveaux défis qui se présenteront à cette industrie au cours des prochaines années. M. Botond Szebeny a également présenté ses vues à la Presse monténégrine.

Cet événement au Monténégro fut une expérience très fructueuse pour la promotion des activités du CAM dans la région.

Le prochain « Market Day » se tiendra en collaboration avec le Cercle Activités opérationnelles (CAO) sous forme d'événement commun appelé « Operations and Market Day ». Plus d'informations à ce sujet seront bientôt diffusées à travers les canaux habituels.



Pour en savoir plus sur les activités du Cercle Activités de Marché, veuillez contacter : Antonio Amaral
E: antonio.amaral@posteurop.org

Deuxième édition du nouveau magazine PrintPower

PostEurop a distribué près de 150 exemplaires de la dernière édition du magazine PrintPower (Automne 2014).

Ce numéro fournit une vision globale et intéressante de l'impact positif de la communication papier et de l'avantage qu'elle présente en tant que média jugé le plus fiable pour les activités

de marketing. Elle contient une série d'études de cas et de recherches issues des principales parties prenantes actives dans les domaines du marketing et de la publicité, faisant état du puissant impact de l'imprimé dans le cadre de campagnes de marketing multicanal, le tout présenté dans une publication au design frais et contemporain pour une lecture agréable.

Pour en savoir plus sur le magazine PrintPower, veuillez contacter Antonio Amaral
E: antonio.amaral@posteurop.org



EMIP – Lancement du site Internet de la Campagne européenne de « Keep Me Posted »



**THE CITIZEN'S
RIGHT TO CHOOSE**

Papier ou Numérique? La liberté de choix des citoyens

« Keep Me Posted EU » est une campagne qui vise à promouvoir le droit des citoyens de choisir la façon dont ils reçoivent des informations importantes, que ce soit sur support papier, numérique ou les deux, sans être pénalisés. Ces informations vont des formulaires de déclaration

d'impôt, aux documents des élections, en passant par les factures et lettres de prestataires de services. Il ne s'agit pas d'une campagne anti-numérique, mais d'une campagne de défense du droit de choisir des citoyens, favorisant l'inclusion des consommateurs vulnérables au niveau européen.

La campagne repose principalement sur l'engagement de « Keep Me Posted EU », que les organisations européennes et les membres du Parlement européen (les MPE) sont appelés à adopter. Le lancement de cette campagne ne pouvait tomber à un meilleur moment puisque les sondages indiquent qu'en 2013, 21% des ménages européens n'avaient toujours pas d'accès à Internet.

Depuis qu'elle a vu le jour en juillet 2014, la campagne a rapidement pris de l'ampleur. Elle a reçu l'appui des groupes de consommateurs et des organismes de représentation des citoyens qui sont susceptibles d'être désavantagés par une absence de choix ou qui ne sont tout simplement pas d'accord avec le fait de ne pas avoir le choix.

La liste croissante de partisans comprend des organisations de consommateurs, des associations européennes représentant les personnes âgées et handicapées ainsi que les syndicats. La chaîne de valeur de l'imprimé est représentée par PostEurop, CEPI, FEPE, EuPIA et Intergraf.

Béatrice Klose, Secrétaire générale d'Intergraf, se dit très encouragée par tout ce qui a été réalisé en si peu de temps : «Le fait que nous ayons gagné autant de partenaires enthousiastes depuis le début de la campagne indique qu'il y a un réel

besoin et une volonté de mettre en place ce type d'initiative. Nous sommes convaincus que d'autres partenaires se joindront encore à nous à mesure que nous avancerons dans la campagne. »

Le site Internet de la campagne, www.keepmepostedeu.org, vient d'être lancé.

Il sera régulièrement mis à jour avec des nouvelles sur les derniers développements dans les pays européens concernant la tendance à pousser les citoyens vers une communication bannissant totalement le support papier et les efforts déployés pour soutenir la liberté de choix des citoyens. Les utilisateurs peuvent s'abonner à notre newsletter pour rester informés sur l'avancement de la campagne, les recherches relatives aux préférences des consommateurs et les évolutions à travers l'Europe. Les partisans de cette initiative sont encouragés à s'impliquer dans une série d'actions allant du lobbying auprès des MPE et des fournisseurs de services au partage d'expériences personnelles.

La campagne axée sur l'UE s'inspire d'une initiative similaire au Royaume-Uni. Fort de son expérience de la campagne Keep Me Posted UK, David Gold, Responsable des Affaires publiques à Royal Mail, explique comment elle peut être favorable aux organisations qu'elle vise : « les fournisseurs de services commencent à trouver des avantages dans leur association à ce type de campagne. En effet, avec 81% d'adultes qui veulent choisir la manière dont ils reçoivent des informations, le fait de donner le choix aux consommateurs sur le mode de communication qu'ils souhaitent adopter avec leur fournisseur de services au lieu de pousser les clients vers le numérique par défaut n'est pas uniquement la meilleure chose à faire, c'est également mieux pour leur entreprise.

En 2015, la campagne sera lancée publiquement dans le cadre d'un événement organisé au Parlement européen, lors duquel ses membres seront invités à signer un engagement dans ce domaine.

Pour plus d'informations sur la campagne « Keep Me Posted EU » ou pour devenir partenaire de la campagne, veuillez vous adresser à notre Responsable de la Communication, Mme Cynthia Wee E: cynthia.wee@posteurop.org ou à notre Personne de soutien aux activités de marché et d'intelligence, M. Antonio Amaral E: Antonio.Amaral@posteurop.org.



Trois Postes baltes émettent ensemble une planche de timbres commémorant le 25e anniversaire de la *Voie balte*

Afin de marquer le 25e anniversaire de la campagne historique de la *Voie balte*, les prestataires du service postal des trois États baltes ont lancé une émission commune de timbres spéciaux sur une feuille dédiée à cet événement. Le timbre de chaque pays représente un fragment de la *Voie balte*, tandis que la feuille réunit les trois fragments en une seule image.

Les timbres commémorant la *Voie balte* ont été imaginés par l'artiste estonien **Indrek Ilves**. Les prestataires du service postal des trois États baltes ont jugé que son concept artistique était le plus fidèle à l'esprit de leur émission conjointe de timbres.



M. Edmunds Bebrišs
Latvijas Pasts



La coopération des administrations des prestataires du service postal des États baltes remonte à 1995, année de l'émission conjointe du timbre *VIA Baltica*. Elle fut suivie de l'émission commune sur les *Anciens navires baltes* en 1997, la *Voie balte - 10* en 1999, les *Paysages côtiers de la mer baltique* en 2001, les *Plus hautes distinctions d'État des États baltes* en 2008 et les *Ponts ferroviaires des États baltes* en 2012.

La *Voie balte* fut une manifestation unique du peuple balte qui s'est déroulée le 23 août 1989. Des dizaines de milliers de Baltes se sont donné la main pour former une chaîne

humaine sur plus de 600 kilomètres à travers les trois États baltes pour réclamer l'indépendance des trois pays. Dans l'histoire de ces États, le 23 août est l'anniversaire du fameux Pacte Molotov-Ribbentrop signé entre les ministres des affaires étrangères de l'Union soviétique et la Nazis en 1939. Ce Pacte et ses protocoles secrets ont divisé les pays d'Europe en sphères d'influence des deux agresseurs et ont conduit à l'occupation des États baltes. Cinquante ans plus tard, la *Voie balte* est devenue un symbole de la lutte des Baltes pour l'indépendance de la Lettonie, la Lituanie et l'Estonie.



Projet du CDS sur le changement démographique

À quoi ressemble le paysage démographique du secteur postal d'aujourd'hui et de demain, avec sa main-d'œuvre vieillissante, en particulier dans les activités à haute intensité de main-d'œuvre ? Voilà une des principales questions auxquelles aimerait répondre le Comité de Dialogue social (CDS) pour le secteur postal.



C'est dans ce contexte que les partenaires sociaux européens mènent actuellement le projet intitulé «**Gestion des défis démographiques et identification de solutions durables par les partenaires sociaux dans le secteur postal.**» L'objectif de ce projet financé par l'UE est de favoriser la prise de conscience relative à l'impact des défis démographiques sur le secteur postal et de cartographier les tendances démographiques du secteur dans les 28 États membres de l'UE.

Trois tables rondes régionales se sont tenues en juin, septembre et novembre 2014 à Paris, Stockholm et Varsovie afin de présenter les principaux résultats des questionnaires

diffusés et de partager des témoignages sur les politiques mises en œuvre par les opérateurs postaux et les syndicats en vue de lutter contre le changement démographique. Cela donne aux opérateurs postaux la possibilité d'aborder la question du profil démographique de leur entreprise et de présenter leurs bonnes pratiques respectives sur la gestion de l'évolution démographique de plusieurs points de vue, notamment les RH, la formation, la santé, la sécurité et la RSE. Ces événements ont permis de réunir de nombreux experts issus de plusieurs opérateurs postaux et des syndicats, chacun d'un groupe différent de pays. Une série d'experts externes reconnus ont également partagé leurs connaissances et leur savoir dans ces domaines.

Pour en savoir plus sur le projet du Comité de Dialogue social, veuillez contacter M. Antonino Scribellito, Chef des Projet à PostEurop. E: antonino.scribellito@posteurop.org



Réunion plénière du Comité de Dialogue social à Bruxelles

La réunion plénière du CDS s'est tenue le 21 novembre 2014 à Bruxelles. L'événement a marqué le 15^e anniversaire du Comité de Dialogue social européen pour le secteur postal.

Après l'allocution d'ouverture de M. Dominique Bailly, Président du CDS, la réunion plénière a débuté par un hommage émouvant à M. John Baldwin, ancien Vice-président du CDS, qui est malheureusement décédé récemment.

Presque tous les participants, y compris le Secrétaire général de PostEurop M. Botond Szebeny, ont tenu à souligner l'incroyable personnalité, ami et professionnel qu'était John Baldwin.

Outre la réélection de **M. Dominique Bailly** à la Présidence du CDS, cet anniversaire a également vu la signature de la Déclaration commune sur la formation entre la Commission européenne et le CDS.

Au cours de la réunion, certains groupes de travail tels que ceux sur l'évolution du secteur postal, la formation et la RSE/Santé et Sécurité ont présenté leurs rapports respectifs sur les travaux développés en 2014 et les principaux objectifs jusqu'en 2015.



Pour en savoir plus sur le Comité de Dialogue social, veuillez contacter Dominique Bailly E: dominique.bailly@laposte.fr ou Margaux Meidinger E: margaux.meidinger@laposte.fr

Programme Leonardo da Vinci – Projet «Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal » - Seconde visite multilatérale

La seconde réunion de visite multilatérale du Programme Leonardo da Vinci de PostEurop intitulé « Projet de Partenariat de Formation pour la Gestion du Stress dans le Secteur postal » s'est tenue du 8 au 10 octobre 2014 à Athènes, en Grèce, avec la participation active de PostEurop, La Poste France, Hellenic Post, KEK ELTA, La Poste Suisse, bpost, Deutsche Post, Inosalus, l'Université Nationale Capodistrienne d'Athènes, et la Fédération des infirmières de la santé au travail au sein de l'Union européenne. À cette occasion, M. Antonios Christodoulou, Directeur général adjoint du Ministère grec du Travail, de la Sécurité sociale et de la protection sociale, était également présent.



Des séminaires sur l'identification des besoins en matière de formation sur la base des résultats de la matrice de facteurs de stress («Stress factors and resources, effects, organizational interventions, training needs») ont été organisés. Les séminaires axés sur l'identification des besoins en formation pour faire face au stress furent très interactifs et productifs et le travail se poursuivra lors de la réunion de la troisième visite multilatérale en Suisse. Les partenaires du projet ont également présenté leurs meilleures pratiques telles que la solution de formation visant à gérer le stress des gestionnaires de bureaux de poste, les outils de bilan ou

la formation permettant d'améliorer la résilience.

Le deuxième jour, une visite très intéressante au centre de tri fut organisée pour les participants. La campagne sur les lieux de travail sains de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) figurait à l'ordre du jour de la réunion. L'objectif principal de la campagne 2014-15 « Lieux de travail sains pour gérer le stress » est d'attirer l'attention sur les risques psychosociaux et liés au stress sur le lieu de travail, et d'encourager les employeurs, les directeurs ainsi que les travailleurs et leurs représentants à collaborer en vue de gérer ces risques. PostEurop est un partenaire officiel de la Campagne de l'EU-OSHA sur les lieux de travail sains de par son engagement en matière de gestion du stress dans le cadre du projet Leonardo da Vinci.

Mené sur une période de deux ans (2013-2015), le projet encourage le partage de « meilleures pratiques » sur le thème de la formation à l'identification et la gestion du stress. C'est dans ce contexte que se tiendra la réunion de la 3e visite multilatérale en janvier 2015 en Suisse.



Pour en savoir plus sur le programme Leonardo da Vinci de «Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal», veuillez contacter M. Antonino Scribellito, Chef des Projets à PostEurop. E-mail: antonino.scribellito@posteurop.org ou Mme. Nathalie Ganzel E: nathalie.ganzel@laposte.fr



LIENS UTILES

Parlement européen
www.europarl.europa.eu

Comité du PE sur le Transport et le
 Tourisme
[www.europarl.europa.eu/
 committees/en/tran/home](http://www.europarl.europa.eu/committees/en/tran/home)

Vidéo sur l'industrie postale
 européenne 2014
www.youtube.com/user/PostEurop

Infofest
www.infofest.com

Deutsche Post DHL Future Trends
[http://www.dpdhl.com/en/logistics_
 around_us.html](http://www.dpdhl.com/en/logistics_around_us.html)

Keep Me Posted EU
www.keepmepostedeu.org

Print Power
www.printpower.eu



POST EUROPE

Rédigé, édité et produit par PostEurop
 Rédaction: Cynthia Wee
 Édition et traduction: Noella Thibaut
 Contributeurs: Waqas Ahsen, Antonio
 Amaral, Edmunds Bebrišs, Sissel-Elin
 Bakkeby, Danijela Brkić, Philippe-
 Alexandre Ellenbogen, André Feio, Elena
 Fernández, Athina Georgiou, Mátyási
 Koppány, Aija Lagzdina Maire Lodi,
 Jean-Marie Lopez, Margaux Meidinger,
 Antonino Scribellito, Dirk Tirez
 Crédits photo: Posturinn

© PostEurop 2014
 Les droits d'auteur de toutes les illustrations
 appartiennent à PostEurop, sauf mention
 contraire.

Signature de la Déclaration commune UPU- PostEurop: Programme de Voisinage de PostEurop

Le 25 septembre 2014, M. Pascal Clivaz, Vice-directeur général du Bureau international de l'UPU, et M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, ont signé la Déclaration commune du Programme de voisinage de PostEurop lors de l'Assemblée plénière de PostEurop qui s'est tenue à Saint-Marin. L'UPU, PostEurop et RCC souhaitent faciliter l'amélioration, l'harmonisation et le développement des services postaux afin de coordonner leurs efforts respectifs en matière d'initiatives de coopération sur le terrain.



L'UPU, PostEurop et RCC ont la volonté de continuer à s'occuper, à travers leurs programmes respectifs d'assistance technique, de la région cible de la Communauté des États indépendants (ci-après la « CEI »), particulièrement en termes d'opérations et d'amélioration de la qualité de service, de procédures douanières, de sécurité et de stabilité, conformément à la stratégie européenne de sécurité, le développement des services postaux électroniques et du commerce électronique, et les affaires sociales et réglementaires.

Le programme de voisinage de PostEurop est basé sur la nouvelle vision de la coopération au développement approuvée par le 25e Congrès de l'UPU. Il s'agit d'un outil efficace et d'une plate-forme commune pour tous les acteurs de la coopération dans la région, leur permettant de poursuivre les mêmes objectifs et de partager les mêmes priorités tout en évitant les chevauchements dans l'allocation des ressources et le déploiement d'activités.

L'UPU, PostEurop et RCC s'efforceront d'établir des synergies et d'utiliser efficacement les ressources dont ils disposent pour la mise en œuvre conjointe des activités du Plan de Développement régional.

Le 18 novembre 2014, dans le cadre de la réunion du Projet UPU-PostEurop sur le développement du commerce électronique et l'exportation de biens en Europe et dans les pays de la CEI, M. Nurudin Mukhitdinov, Directeur général du Comité exécutif du RCC et M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, ont également signé la Déclaration commune du Programme de voisinage de PostEurop (PVP) durant le Premier Forum régional pour les pays d'Europe et de la CEI (Opportunités du secteur postal visant à faciliter le développement des MPME et du commerce électronique) à Moscou.

*Pour en savoir plus sur le Programme
 de Voisinage de PostEurop, veuillez
 contacter :*

M. Antonino Scribellito
antonino.scribellito@posteurop.org

Infos & Souscriptions sur : www.posteurop.org