

PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec l'industrie postale

ÉTÉ 2016



DANS CE NUMÉRO

- > Un Groupe de Travail eCommerce très actif (p. 11)
- > Préparation pour le Congrès de l'UPU (p. 12)
- > Forum Réseau des Bureaux de Poste entre le Feu et la Glace (p. 15)

DANS CE NUMÉRO

03 ÉDITORIAL

04 L'ASSOCIATION

- Assemblée plénière d'Erevan
- Relever les défis
- Prochains événements en 2016
- Aperçu des nominations
- Autres nominations récentes

11 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- Un Groupe de Travail Commerce électronique actif
- PostEurop se prépare pour le Congrès de l'UPU

13 OPÉRATIONS

- Nouveauté – PostEurop lance un Prix de l'Innovation
- Forum Réseau des Bureaux de Poste entre le Feu et la Glace
- Groupes de travail opérations et qualité de service de PostEurop
- Impressions d'un opérateur désigné n'appartenant pas à l'UE

19 MARCHÉ

- Réunion fructueuse du Forum Timbres et Philatélie de PostEurop à Essen
- Campagne Keep Me Posted EU – Petit déjeuner événement au Parlement européen
- Révision de mi-parcours du Réseau de Questionnaires d'Intelligence 2.0

23 RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

- Lancement des "Coups de Cœur RSE" de PostEurop

25 PROJETS EUROPÉENS

- Comité de Dialogue social européen (CDS) pour le secteur postal

Rédigé, édité et produit par PostEurop

Rédaction : Cynthia Wee

Édition et traduction : Noëlla Thibaut

Contributions : Waqas Ahsen, Antonio Amaral, Natalia Efremova, André Feio, Nathalie Ganzel, Emmanuel Jud, Gordana Karanović, Maire Lodi, Margaux Meidinger, João Melo, Wolfgang Pickavé, Bruno Sattler, Antonino Scribellito, Aimé Theubet

Crédits photos : Lietuvos Paštas (cover), SwissPost (p. 9), DHL DeutschePost (p. 14), PostNL, SwissPost (p. 17)

© PostEurop 2016

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

Infos et souscriptions sur : www.posteurop.org/subscribe

ÉDITORIAL



Chers Membres,
Chers collègues,

Nous continuons à vivre une période agitée. Le référendum britannique du 23 juin 2016 fut un moment historique qui a secoué l'Union européenne et ébranlé les places boursières du monde entier. Les négociations du BREXIT continuent de dominer la scène médiatique européenne et la sphère Twitter, sur fonds de crise des migrants et de menaces terroristes. Le sujet continuera très probablement à faire la une de l'actualité jusqu'à ce qu'une issue soit trouvée.

Dans le monde postal, les volumes de colis ne cessent d'augmenter tandis que le commerce électronique a de plus en plus la cote auprès des consommateurs qui sont de plus en plus nombreux à effectuer leurs achats en ligne. La livraison transfrontalière d'articles issus du commerce électronique demeure une priorité importante pour la Commission parmi la multitude d'autres sujets pressants.

Diverses initiatives importantes pour l'industrie ont été prises au sein de PostEurop. Cette édition du PostEuropNews rassemble les dernières nouvelles sur nos différents domaines d'activité afin de vous donner un meilleur aperçu de ce qui se déroule au sein de notre communauté. En plus des activités réglementaires et de la campagne de communication menée par le Groupe de Travail consacré au commerce électronique, nos lecteurs auront l'opportunité d'en apprendre davantage sur l'Assemblée plénière et le Business Forum qui se sont tenus à Erevan, en Arménie, ainsi que sur les préparatifs du Congrès de l'UPU prévu à Istanbul en Septembre 2016.



Nous vous souhaitons
une agréable lecture
et un très bel été !

Cynthia Wee
Communications Manager
cynthia.wee@posteurop.org

> Plus d'informations sur l'Association et ses activités sur www.posteurop.org

L'ASSOCIATION

Assemblée plénière d'Erevan

Après une Plénière ensoleillée à Chypre, les Membres de PostEurop se sont retrouvés en Arménie en avril dernier à l'occasion de l'Assemblée plénière de printemps organisée par HayPost au cœur de la ville mystique d'Erevan. Ces trois jours de réunion furent l'occasion parfaite pour les Membres de PostEurop, leurs PDG et les hauts représentants de l'Union postale universelle d'échanger sur d'innombrables enjeux du secteur postal.

Les participants ont été chaleureusement accueillis par le Président du Conseil d'administration de HayPost, M. Juan Pablo Gechidjian, le PDG de HayPost, M. Haik Avagyan ainsi que par le Ministre arménien des Transports et des Télécommunications, M. Gagik Beglaryan, avant de passer aux affaires internes de l'Association.

Décisions importantes

La session consacrée aux affaires internes a notamment permis aux Membres d'approuver la proposition d'amendement de l'Article 21 des Statuts de l'Association concernant le renouvellement du mandat des Président et Vice-président du Conseil d'administration de PostEurop. Les Membres ont par ailleurs également convenu de poursuivre les discussions sur l'évolution du système actuel de contribution de l'Association.

Débat sur la Réforme de l'UPU

À cinq mois à peine de l'ouverture du 26^{ème} Congrès de l'UPU qui se tiendra à Istanbul, en Turquie, une table ronde a donné l'occasion aux représentants de l'UPU dont le Directeur général et le Vice-Directeur général du BI ainsi que le Président du CEP de s'adresser aux Membres de PostEurop sur les priorités du Congrès. Un débat animé sur la Réforme de l'UPU a également eu lieu avec pour point de départ la déclaration commune de PostEurop adoptée récemment sur les processus de réforme de l'Union.

Ce débat fut également l'occasion pour le Secrétaire général de l'Union panafricaine des postes d'exposer le point de vue africain sur la question.

La prochaine Assemblée plénière de PostEurop se tiendra juste avant le Congrès de l'UPU, à Istanbul, le 20 septembre 2016.

Pour en savoir plus sur l'Assemblée plénière d'Erevan, veuillez contacter
Botond Szebeny - botond.szebeny@posteurop.org



L'ASSOCIATION

Relever les défis

Lors du Business Forum de novembre dernier à Chypre, les participants avaient eu l'occasion d'en apprendre davantage sur le pouvoir de la perception liée aux "marques postales" et à l'industrie dans son ensemble. Le Business Forum d'Erevan a permis de poursuivre les débats à la lumière, cette fois, de questions importantes telles que les défis numériques et les opportunités pour les postes dans les domaines du commerce électronique, de l'administration en ligne et de la cyber sécurité.

La plus grande tendance de toutes est probablement l'intégration ou la relation étroite entre le numérique et le physique.

Les propriétaires de marques communiquent à la fois par le biais des médias imprimés et des médias en ligne, et cela peut varier d'un pays à l'autre en fonction de la consommation des médias. Les spécialistes du marketing reconnaissent aujourd'hui que la publicité imprimée demeure une partie intégrante de la stratégie de marketing car moins intrusive et personnelle.

Quel est l'impact pour les opérateurs postaux ?

D'après Ulbe Jeluma, les entreprises actuelles sont de plus en plus nombreuses à faire circuler leurs produits, y compris les produits alimentaires, au moyen de colis. Les clients deviennent quant à eux de plus en plus exigeants et veulent des produits frais, bon marché et qui leur parviennent rapidement. Des entreprises avant-gardistes comme Uber ont su se créer une niche dans l'évolution des attentes des gens et l'impatience grandissante des clients.

Par conséquent, il est plus important que jamais que les opérateurs postaux prennent conscience de ces tendances dynamiques et soient en mesure d'adapter rapidement leurs services à l'évolution des attentes des clients. Ils devraient continuer à offrir des solutions à la fois physiques et en ligne, avec des opportunités de vente croisée.



Commerce électronique

La livraison de colis dans le contexte du commerce électronique illustre clairement la manière dont les opérateurs postaux intègrent les solutions physiques et en ligne pour satisfaire l'intérêt croissant des consommateurs pour les achats en ligne. Invités par PostEurop, des intervenants d'Asendia, HayPost, International Post Corporation (IPC) et l'Association européenne porte-parole des consommateurs européens dans la normalisation (ANEC) ont apporté leur éclairage sur le phénomène du commerce électronique.

Administration en ligne

La tendance du numérique a également un impact sur la façon dont les administrations publiques interagissent avec les citoyens. Elle permet de favoriser l'efficacité et de réduire la bureaucratie. Tout le monde n'a cependant pas accès à ces services en ligne, et il existe des problèmes liés à la confiance et au traitement des données personnelles.

L'ASSOCIATION

En sa qualité de Président du Forum Innovation de PostEurop, João Melo a une nouvelle fois accepté d'animer le Business Forum de cette année pour faciliter le débat sur l'administration en ligne et la cyber-sécurité. Les administrations offrant de plus en plus de services numériques, les opérateurs postaux sont les mieux placés pour collaborer avec leurs gouvernements respectifs. Plusieurs exemples de cette collaboration ont été exposés, notamment la collecte des amendes routières et la mise à disposition de boîtes aux lettres numérique.

Les panélistes de la session consacrée à l'administration en ligne étaient des représentants de l'UPU, de Posta Slovenije et de la Poste de Russie. Ce fut notamment l'occasion d'entendre le Chef de Programme Services électroniques et Commerce en ligne de l'UPU, Paul Donohoe, s'exprimer sur les dernières évolutions et partager quelques meilleures pratiques en la matière. De son côté, il est apparu que l'opérateur postal slovène a considérablement investi dans le développement de services informatiques pour devenir le premier fournisseur de services numériques du pays.

Quant à La Poste de Russie, elle a développé un service de courrier recommandé électronique réservé aux communications juridiques et des négociations sont en cours afin d'étendre ce type de service à l'ensemble de la population, aux entreprises et aux administrations publiques en Russie.

Domaines numériques émergents

Tandis que les opérateurs postaux se concentrent sur les opportunités nées de la révolution numérique, les participants ont eu la possibilité d'en apprendre davantage sur les cyber-menaces qui pèsent sur l'activité postale. Un autre domaine à suivre de près selon Fabio Camerano de Poste Italiane est le concept de "l'Internet physique" et ses effets potentiels sur l'activité logistique.

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



ÉVÉNEMENTS

Prochains événements en 2016

19 SEPTEMBRE > 7 OCTOBRE

Congrès de l'UPU - ISTANBUL, TURQUIE

20 SEPTEMBRE

Assemblée plénière de PostEurop -
ISTANBUL, TURQUIE

9 OCTOBRE

Journée mondiale de la Poste

17 & 18 NOVEMBRE

**Réunion des GT Qualité de service
et Opérations** - ROME, ITALIE



CONSULTEZ TOUS NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE SUR :

> www.posteurop.org/calendar

Pour en savoir plus veuillez contacter l'assistante de direction
de PostEurop:
administration@posteurop.org

POST  EUROPE

NOMINATIONS

Voici un aperçu des nominations du premier semestre de 2016



Conseil d'administration de PostEurop

Olga Zhitnikova a rejoint le Conseil d'administration de PostEurop en mars 2016. Elle occupe, depuis 2012,

la fonction de responsable des relations internationales au sein du Département des affaires internationales de la Poste de Russie. Mme Zhitnikova est en charge de la coopération bilatérale avec les opérateurs postaux désignés et collabore à ce titre avec plusieurs organisations postales internationales telles que l'Union postale universelle (UPU), PostEurop, et RCC. Avant cela, elle a été à la tête du Département du courrier international à la Direction des services postaux de la Poste de Russie, de 2006 à 2012. À cette époque, elle a également assuré la présidence du Groupe de Travail de l'UPU consacré au marketing et au développement des services postaux de 2008 à 2012 ainsi que la présidence du Groupe de Travail Colis de RCC pour la même période. À son arrivée à la Poste de Russie en 2003, Mme Zhitnikova a pris en charge les Services d'entreprise au sein de la Direction des services postaux ainsi que le Département régional du service à la clientèle pendant un an en 2005. Elle a ensuite été responsable du développement du réseau affilié régional de la Poste de Russie, et a assuré la coordination et la supervision de 83 filiales de l'opérateur postal russe opérant dans le domaine des ventes et des services postaux.



Cercle Activités opérationnelles (CAO)

Björn Arni (La Poste Suisse) remplacera Sissel-Ellen Bakkeby (Posten Norge) à la Présidence du Forum Frais Terminaux à partir du 1^{er} janvier 2017. M. Arni occupe la fonction de Conseiller principal

spécialiste des affaires de l'UPU (PostEurop et IPC) au sein de La Poste Suisse. Né à Berne (Suisse), il est diplômé de l'Université de Berne en Gestion et Sciences économiques et a également été formé en négociation internationale. Björn Arni a débuté sa carrière au sein du Département international de la Poste Suisse en 1997 et a ensuite occupé une série de postes variés au fil des années. Il a commencé comme Contrôleur de Produits EMS pour ensuite assumer la Direction des Frais terminaux durant sept ans avant d'occuper son poste actuel. M. Arni a eu l'occasion de présider plusieurs équipes de projet au sein de l'UPU, que ce soit dans le domaine des Frais terminaux ou d'autres domaines connexes. Il est un membre actif du Forum Frais terminaux de PostEurop depuis 2000. En outre, sa fonction d'Assistant du Président du Comité de la Poste aux lettres du CEP de l'UPU lui a permis de consolider sa connaissance de l'ensemble de la chaîne postale.



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

PostEurop se félicite de la nomination, en avril dernier, de **Malgorzata Alama** (Poczta Polska) en tant que nouvelle présidente du Groupe de Travail Lettres. Mme Alama succèdera à Mme Cinzia

Neri qui a rejoint l'équipe de PRIME. Diplômée en Technologie de l'Université de Varsovie, Mme Alama a rejoint l'opérateur polonais Poczta Polska il y a 25 ans et s'est notamment occupée du trafic postal international. Elle participe activement aux travaux de l'Union Postale Universelle depuis 1988, au sein de divers groupes d'activité et des Congrès. Elle a ainsi assuré la Vice-présidence du Comité 1 "Lettres" du Conseil d'exploitation postale (CEP) de 2008 à 2012.

Mme Alama gère aujourd'hui une équipe de 10 personnes consacrée aux opérations internationales au sein du Siège de la Poste polonaise et est en charge des services internationaux dont les lettres, les colis et les envois EMS.



Cercle Activités de Marché (CAM)

Agnieszka Trzaskowska a été nommée Vice-présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop et remplacera dans cette fonction Frans Vanderschueren de bpost, qui part à la

retraite après avoir assuré la vice-présidence du groupe de travail pendant de nombreuses années. Mlle Agnieszka Trzaskowska est diplômée en histoire de l'art et possède également un diplôme de troisième cycle en gestion, marketing et direction de conception de produits. Elle travaille chez Poczta Polska S.A. depuis 1999, principalement dans les domaines du marketing et de la philatélie. En tant que responsable de la philatélie, elle a notamment été chargée de l'élaboration de la stratégie de marketing, des programmes d'émission de timbres et de cartes postales, de la supervision de la conception et du processus d'impression des timbres, de la création de campagnes promotionnelles de l'entreprise, et de l'organisation de divers événements et expositions philatéliques en Pologne et à l'étranger. En sa qualité de secrétaire du comité consultatif philatélique au sein de Poczta Polska S.A., elle coordonne, depuis 2014, la communication avec les membres du comité, les citoyens et le ministère en charge des affaires postales. Elle crée également de nouveaux concepts de programmes pour l'émission de timbres, suit des près les tendances philatéliques, effectue des analyses de marché, supervise et coordonne les émissions communes et les contacts avec les partenaires commerciaux étrangers.

NOMINATIONS

Autres nominations récentes à noter dans le monde postal :

- **Kenan Bpazgeyik** a été nommé Président Directeur général de Turkish Post Corp en mars
- En avril, **John Zaroliangis** et **Efrosyni Stavraki** ont été nommés respectivement PDG et Présidente de Hellenic Post
- **Urs Schwaller** a été élu Président de la Poste Suisse en avril
- **Dag Medjell** a démissionné de son poste de PDG du Groupe Posten Norge après dix ans
- **Holger Winklbauer** succèdera à Herbert-Michael Zapf à la tête de International Post Corporation (IPC) au mois de juillet
- **Sylvain Lhote** vient d'être nommé Directeur général de CEPI (Confédération des industries papetières européennes) et prendra ses fonctions le 5 septembre 2016

Impliquez-vous

Si votre opérateur postal souhaite prendre part aux activités de l'Association ou même poser sa candidature à la présidence/vice-présidence d'un groupe, n'hésitez pas à contacter :

Botond Szebeny

Secrétaire général de PostEurop
botond.szebeny@posteurop.org





“Met national post operators, **@PostEurop** : thriving **#ecommerce** will bring more parcels. Need more price transparency ; no needless bureaucracy.”

Tweeted Andrus Ansip **@AnsipEU** on 2 May

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Un Groupe de Travail Commerce électronique actif

Proposition de la Commission européenne relative aux colis

Le 25 mai 2016, soit 12 mois après la publication de sa Stratégie pour un marché unique numérique, la Commission européenne a soumis au Parlement et au Conseil européens sa proposition de réglementation des services de livraison transfrontalière de colis. La Commission a reconnu les progrès réalisés par l'industrie en matière de commodité ou d'interopérabilité (pour plus d'infos sur "l'initiative de l'industrie", veuillez consulter l'édition de juin 2015), mais continue de croire que des prix de livraison trop élevés dissuadent les consommateurs et e-commerçants de petites et moyennes entreprises (PME) de pratiquer davantage l'achat ou la vente en ligne de produits transfrontaliers. La proposition vise à améliorer la transparence des prix et à renforcer la surveillance réglementaire.

Rencontre entre les PDG de l'industrie postale et le Vice-président de la Commission Andrus Ansip

Les PDG de sept opérateurs postaux européens ont rencontré à Bruxelles en mai dernier le Vice-président de la CE Andrus Ansip pour un échange de vues sur la proposition qui allait être publiée par la Commission. Ils ont notamment eu l'occasion de rappeler au Vice-président son intention, exprimée un an auparavant et plusieurs fois confirmée depuis, de ne pas introduire de quelconque réglementation tarifaire, mais bien d'améliorer la transparence des prix. Si les hauts responsables du monde postal européen lui ont transmis leur soutien dans cet objectif de transparence accrue, ils ont toutefois objecté toute tendance vers la réglementation tarifaire et plaidé pour une approche différenciée axée sur les réels problèmes. Le Vice-président Ansip a souligné en retour que la Commission n'avait pas pour objectif d'introduire une réglementation des prix ou d'induire de la bureaucratie inutile.

Aperçu de la Proposition

Afin de favoriser une plus grande transparence, la liste des prix publics des prestataires du service universel pour un ensemble de services de base sera publiée par la Commission européenne sur un site web spécifique. Les autorités réglementaires nationales procèdent, chaque année, à une évaluation de l'accessibilité des prix en fonction de critères spécifiques (dont les taux des frais terminaux). Les prix, taux et évaluations sont partagés avec la Commission. Par ailleurs, les prestataires de service universel doivent également fournir aux opérateurs tiers l'accès à leurs accords multilatéraux. Les offres de référence doivent être publiées et approuvées par l'Autorité de régulation nationale (ARN).



La réaction de PostEurop

Dans un communiqué de presse publié en réaction à la publication de la proposition de la Commission, PostEurop s'est félicité de la transparence améliorée des prix pour les consommateurs finaux, tout en déplorant la charge administrative accrue pour les entreprises. L'évaluation du caractère abordable des prix et l'accès aux réseaux de distribution ouvert à des opérateurs tiers sont des mesures jugées disproportionnées par rapport à l'objectif visé par la Commission qui est supposé tendre vers une réglementation des prix et ne reflète pas les conditions du marché.

Notre nouvelle campagne – Deliver4Europe

PostEurop a lancé, en parallèle, une campagne européenne intitulée "Deliver4Europe", dotée d'un site web spécifique (www.deliver4europe.eu) et d'un slogan accrocheur "Cliquez. Payez. Recevez – Les postes au service de l'Europe". Le site fournit toute une série de statistiques, de déclarations et nouvelles de l'industrie, ainsi qu'une Foire aux questions (FAQ) dans le but d'offrir des informations de première main et de promouvoir une meilleure compréhension de l'industrie et de ce qu'elle fait pour soutenir le commerce électronique. Une campagne Twitter [@deliver4europe](https://twitter.com/deliver4europe) a également été mise en place pour une meilleure diffusion des messages de la campagne.

La marche à suivre

La soumission de la proposition au Parlement et au Conseil européens a marqué le coup d'envoi de la procédure législative. Le Groupe de Travail Commerce électronique est impatient de travailler avec le Conseil et le Parlement dans ce domaine. Un premier échange informel a déjà eu lieu récemment avec les représentations permanentes de treize États membres à Bruxelles.

Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail Commerce électronique, veuillez contacter **Wolfgang Pickavé** - wolfgang.pickave@dpdhl.com

Que puis-je faire ?

Soutenir la campagne Deliver4Europe en nous suivant sur Twitter [@Deliver4Europe](https://twitter.com/Deliver4Europe), en consultant le site web www.deliver4europe.eu et en partageant ces informations avec vos collègues.

Annnonce du CAE

Le Groupe de Travail Protection des données du Comité Affaires de l'UE (CAE) fonctionnera désormais comme un groupe de suivi à partir de juillet 2016. M. Leen van de Weert de PostNL continuera à diriger cette activité.

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Comité Affaires de l'UPU et des Unions Restreintes (CAU) PostEurop se prépare pour le Congrès de l'UPU

À quelques semaines du Congrès de l'UPU qui se tiendra à Istanbul du 20 septembre au 7 octobre 2016, les Membres de PostEurop ont repris les discussions sous la présidence de M. Aimé Theubet (La Poste Suisse) à Copenhague les 15 et 16 juin 2016.

Sommes-nous prêts ?

Pas moins de 300 propositions ayant un impact direct ou indirect sur le service postal universel et son cadre réglementaire global seront traitées lors du prochain Congrès de l'UPU. Dans l'intérêt de tous les opérateurs postaux européens qui participeront au Congrès de l'UPU, le Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes (CAU) a principalement concentré ses activités, depuis la Plénière d'octobre 2015 à Chypre, sur la préparation du Congrès et les discussions relatives à la Réforme de l'Union. Les nombreuses réunions qui se sont tenues avec le soutien des groupes de travail Lettres et Colis présidés respectivement par Mme Małgorzata Alama (Poczta Polska) et M. Jean- Pierre Auroi (La Poste Suisse) ont permis de traiter plus de 200 propositions dans le cadre de la préparation du Congrès, sur des sujets importants comme la Rémunération postale pour les lettres et pour les colis ou encore le Plan pour l'intégration des produits (PIP).



Préparation d'une proposition commune sur la Réforme de l'UPU

La Réforme de l'UPU est bien entendu au centre de tous les débats dans le cadre de la préparation du Congrès aux quatre coins du monde. Les opérateurs postaux européens se sont accordés, durant la Plénière de PostEurop à Erevan, sur le fait que la Réforme doit envisager une séparation entre les aspects gouvernementaux et opérationnels. Un groupe ad-hoc a été créé afin de traiter la question. Les Membres de PostEurop réunis récemment à Copenhague à l'occasion de la Plénière du CAU ont approuvé à l'unanimité la proposition commune des opérateurs postaux européens qui fut ensuite présentée au Groupe du Comité européen de réglementation postale (CERP) en charge des affaires de l'UPU, puis à l'ensemble des membres du CERP.

Élaborée sous la direction de Mme Elisabeth Massonnet (La Poste France), la proposition sera soumise au Bureau international (BI) de l'UPU le 20 juillet 2016.

Le CAU continuera à assurer la liaison avec les autres Unions restreintes de l'UPU et à promouvoir les échanges avec les autres acteurs du monde postal au sein de l'UPU. Cette réforme permettra, nous l'espérons, de renforcer le processus de décision et l'efficacité globale au sein de cette agence spécialisée des Nations Unies alors que nous célébrons le 7^{ème} anniversaire de la création de l'Organisation des Nations Unies.

Nous tenons à remercier tout particulièrement Mme Wiesława Mazarska, Vice-présidente du CAU, ainsi que Mme Małgorzata Alama, M. Jean-Pierre Auroi, Mme Elisabeth Massonnet et tous les Membres pour leur travail acharné et leur collaboration dans le cadre de la préparation de cet événement important.

Pour en savoir plus sur les activités du CAU, veuillez contacter
Aimé Theubet - aime.theubet@post.ch



OPÉRATIONS

Nouveauté – PostEurop lance un Prix de l'Innovation

PostEurop organise chaque année un Forum (le Forum Solutions électroniques avancées, récemment rebaptisé Forum Innovation) favorisant les échanges sur les dernières tendances et évolutions en matière de technologies de la communication et de l'information (TIC). Il s'agit d'aider les opérateurs à accroître leur efficacité et d'inspirer les Membres de PostEurop en termes d'amélioration de la qualité de service, de nouveaux services à valeur ajoutée et de solutions de TI intégrées personnalisées.

Ce forum vise à sensibiliser les opérateurs postaux aux innovations actuelles et de les inspirer dans la conception et l'élaboration de solutions, services et produits qui répondent pleinement aux attentes de leurs clients. Les sujets abordés tout au long des dernières années sont variés, allant de l'affranchissement numérique au courrier hybride en passant par le commerce électronique, les systèmes d'information géographique et l'identification par radiofréquence pour n'en citer que quelques-uns.

Compte tenu de la multitude de thèmes abordés, ce qui reflète clairement une grande capacité d'innovation, et du niveau élevé de satisfaction exprimée par les participants au cours des diverses éditions du Forum, il nous est apparu opportun de promouvoir une initiative dont le but principal est de souligner les réalisations les plus remarquables des Membres en termes d'innovation. C'est pourquoi la Plénière de PostEurop a approuvé, en Arménie, la création du Prix de l'innovation de PostEurop. La cérémonie de remise de ce prix se tiendra chaque année à partir de 2017 et récompensera les initiatives des Membres dans le domaine de la conception et du développement de nouveaux services, produits et solutions.



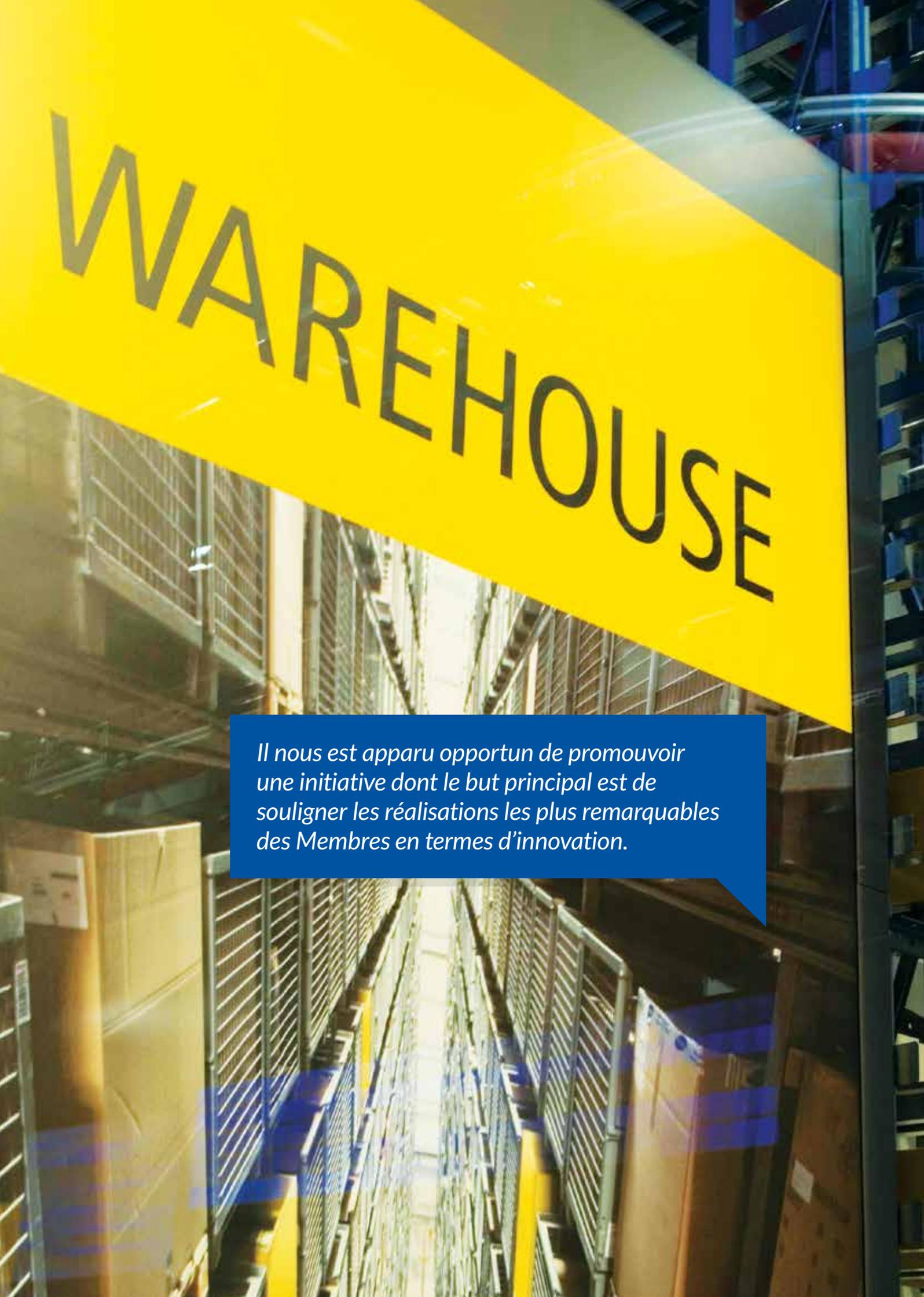
Le règlement encadrant l'attribution du prix sera publié en temps voulu et comportera les points suivants :

- L'objectif principal est de favoriser l'innovation parmi les Membres de PostEurop de manière cohérente et continue ;
- Le but est de récompenser, chaque année, les Membres de PostEurop qui se sont distingués en mettant en place des innovations remarquables ayant généré des avantages à la fois qualitatifs et quantitatifs ;
- Ces innovations peuvent porter sur une réduction de coûts et / ou un accroissement des revenus et / ou une augmentation de la satisfaction des clients ; il doit en outre être prouvé que ces innovations n'ont pas été mises en place au cours des trois précédentes années ;
- Seuls les membres de PostEurop peuvent soumettre (électroniquement) leur candidature et chacune de ces candidatures sera évaluée par un Jury présidé par le Secrétaire général de PostEurop et composé de représentants de l'Association ;
- Les membres du Jury s'appuieront sur une liste de critères clairement établis afin d'évaluer la pertinence de chaque candidature par rapport aux objectifs de l'attribution du prix, en plus d'un certain nombre d'autres aspects innovants ;
- Le prix, qui possèdera sa propre marque et son propre logo, sera remis sous la forme d'un diplôme ou d'un trophée ;

Le prochain Forum Innovation se tiendra le 24 novembre 2016 dans la salle de conférence de l'hôtel SunHall de Larnaca, à Chypre.

Pour en savoir plus sur le Prix de l'Innovation et le Forum Innovation de PostEurop, veuillez contacter
João Melo - joao.m.melo@ctt.pt
 ou **Maire Lodi** - maire.lodi@posteurop.org

WAREHOUSE



Il nous est apparu opportun de promouvoir une initiative dont le but principal est de souligner les réalisations les plus remarquables des Membres en termes d'innovation.

OPÉRATIONS

Forum Réseau des Bureaux de Poste entre le Feu et la Glace

La poste islandaise a accueilli, en mai dernier, la réunion annuelle du Forum Réseau des Bureaux de Poste de PostEurop à Reykjavik, la capitale européenne la plus au nord de l'Europe. Douze délégués représentant neuf opérateurs postaux européens se sont réunis en Islande pour échanger leurs vues respectives sur les activités des bureaux de poste et les dernières tendances en matière de commerce de détail.

La réunion a débuté par une activité physique en plein air en fin d'après-midi au cours de laquelle, dans le cadre de "l'initiative verte du CAO", les participants ont planté de jeunes arbres dans la nature sauvage islandaise. Ces arbres avaient été soigneusement choisis pour se fondre dans le paysage de la réserve naturelle de Heidmörk située à proximité de Reykjavik.

Pour reprendre des forces après cet "effort physique", un dîner attendait les délégués au restaurant du centre de congrès et de concert "Harpa" à Reykjavik. Ce fut l'occasion d'échanger déjà quelques meilleures pratiques dans une atmosphère chaleureuse.

Le lendemain, M. Bruno Sattler, Président du Forum Réseau de Bureaux de poste de PostEurop, et M. Hörður Jónsson, Directeur du réseau de points poste islandais, ont ouvert la réunion en souhaitant la bienvenue aux participants. Hörður a ensuite présenté le réseau de bureaux de poste de la Poste islandaise ainsi que les principaux défis liés à l'activité volcanique de l'Islande. À la lumière du développement du secteur de la vente au détail et de son offre en ligne, M. Jörgen Fischer (PostNord) a abordé la question de l'impact immédiat des postes à travers les points de vente au détail et les points de contact en ligne.

Deux ateliers ont suivi les présentations sur les thèmes "Nouveaux produits dans les bureaux de poste" et "Campagnes de marketing fructueuses pour la promotion de produits et de services", qui ont fourni de nouvelles idées sur la façon d'attirer les clients par le visuel en utilisant différents supports publicitaires tels que des affiches accrocheuses pour les timbres Astérix et les articles de Deutsche Post accompagnés de petits emballages de colis suspendus à une chaîne aux comptoirs.



Mme Catherine Epstein (La Poste) a présenté "La Poste mobile", un produit de vente libre sur téléphone. En réponse à l'augmentation des volumes de commerce électronique et des besoins engendrés, M. Markus Wimmer (Österreichische Post) a présenté le système de retour automatisé développé par l'opérateur autrichien pour traiter les plus gros volumes d'envois.

Après le déjeuner, les participants ont eu l'occasion de visiter quelques points de vente typiques dans le centre-ville et dans un centre commercial. Ils ont été guidés dans leur visite par Hörður et par le personnel des différents bureaux de poste sur place.

Mme Maire Lodi, Responsable des Opérations à PostEurop, a également informé les participants de la structure détaillée de l'Association et de ses groupes de travail. Enfin, les délégués ont remercié la Poste islandaise pour l'organisation impeccable de la réunion et ont souligné combien ils jugeaient important de poursuivre les échanges au sein du Forum.



Pour en savoir plus sur les activités du Forum, veuillez contacter
Bruno Sattler - bruno.sattler@dphl.com

OPÉRATIONS

GROUPES DE TRAVAIL OPÉRATIONS ET QUALITÉ DE SERVICE DE POSTEUROP

Une Évaluation de Procédé personnalisée et un séminaire CAPE Vision organisés au sein du département de courrier international de la Poste de Russie à Moscou sont toujours riches en enseignements et dignes d'intérêt. Peu importe si vous êtes dans les affaires internationales depuis 1 ou 20 ans : il y a toujours quelque chose à apprendre.

Lorsqu'il s'agit de courrier international et de nouvelles technologies, nous pensons tout de suite à l'outil d'IPC appelé CAPE Vision qui nous permet de suivre la trace de nos envois, de produire différents rapports, portant par exemple sur le transport ou sur l'échange de données informatisées (EDI). De mon point de vue, il s'agit là du meilleur outil informatique dont nous disposions à ce jour pour faciliter le travail des employés postaux.

C'est pourquoi nous avons demandé à PostEurop d'inclure un séminaire sur CAPE Vision dans le programme de son Évaluation de Procédés, ce qui nous a permis d'en apprendre davantage sur l'éventail de possibilités qu'offre cet outil. Les participants étaient issus de divers départements : logistique, trésorerie,

technologie, réclamations et recherche. Même si elle fut un peu courte (1 journée), ce fut une formation productive et très animée. Tout le monde s'est dit très satisfait et prêt à renouveler ce type de réunion plus souvent.

La Poste de Russie a commencé à utiliser CAPE Vision il y a 5 ou 6 ans avec, à l'époque, seulement 4-5 utilisateurs. Nous comptons aujourd'hui plus de 20 utilisateurs et nous souhaitons rencontrer, depuis 2011, le représentant d'IPC (créateur de CAPE Vision) pour en apprendre davantage sur le véritable potentiel du programme. Grâce à PostEurop, UPU et IPC, nous avons enfin eu cette possibilité. M. David Hamilton fut un excellent formateur et à la fin de la journée, les employés de la Poste

de Russie ont souhaité en savoir plus sur l'EDI et sur les normes de l'UPU ainsi que sur l'expérience des autres opérateurs postaux en la matière.

Nos collègues étaient impatients de pouvoir mettre en pratique ce qu'ils ont appris sur l'utilisation de CAPE Vision durant cette formation. L'application de ces nouvelles pratiques dans l'élaboration des différents rapports et le suivi de la performance prendra du temps et générera certainement de nouvelles questions. C'est pourquoi il sera utile de se réunir à nouveau dans le futur pour poursuivre ces échanges sur CAPE Vision.

Natalia Efremova



OPÉRATIONS

IMPRESSIONS D'UN OPÉRATEUR DÉSIGNÉ N'APPARTENANT PAS À L'UE

Les Groupes de Travail Qualité de Service (QdS) et Opérations (Ops) ont tenu leur réunion ordinaire, à Amsterdam, les 9 et 10 mai 2016.

Approfondir les connaissances.

Poste Srpske est un petit opérateur, mais suffisamment grand pour adopter une démarche axée sur la résolution de problèmes face aux défis importants tels que la mise en œuvre d'IPS dans un pays comptant plus d'un opérateur désigné. En participant à ces réunions, nous avons eu l'occasion d'apprendre beaucoup de choses, notamment sur l'utilisation d'IPS, l'élaboration de rapports et les avantages de l'envoi d'informations via l'EDI.

Nous avons également eu l'occasion de visiter un centre de tri à Amsterdam, et je dois dire que j'en suis ressorti très impressionné, notamment par l'automatisation des processus, la bonne organisation ainsi que la propreté du centre qui est par ailleurs également très bien équipé. Nous avons également été impressionnés par la présentation de PostNL sur les résultats et la vision de l'opérateur postal pour le futur. Au cours de la réunion, nous avons pu rencontrer les Directeurs de KLM qui nous ont présenté leurs outils en ligne et avec lesquels nous avons pu établir des contacts pour d'éventuelles activités communes futures. La présentation sur les questions douanières fut également très intéressante puisque nous essayons toujours de trouver un terrain d'entente avec les autorités douanières afin de simplifier les procédures douanières. J'ai aussi beaucoup apprécié la présentation sur l'accord cadre



UPU-IATA mettant en évidence les éléments nécessaires à un accord entre opérateur postal et compagnie aérienne.

Recharger les "batteries".

La fait pour moi de participer à ces réunions me permet toujours de "recharger mes batteries" au travail, d'élargir mon horizon professionnel, de trouver de nouvelles idées pour améliorer encore mon travail une fois rentré.



Établir de meilleurs contacts.

Le fait de rencontrer nos collègues de PostEurop, de l'UPU et d'autres opérateurs postaux nous donne l'occasion d'aborder dans la convivialité les questions opérationnelles. Je dois dire que la météo à Amsterdam était de notre côté et nous a permis de visiter le célèbre parc floral du Keukenhof proposant l'un des plus grands jardins fleuris au monde.

Je suis impatient de pouvoir me réunir à nouveau avec mes collègues de l'industrie postale bientôt !

Gordana Karanović
Responsable des Opérations postales internationales à Pošte Srpske

La prochaine réunion des Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations se tiendra au Siège de Poste Italiane, Viale Europa 175, à Rome, les 17 et 18 novembre 2016.

Pour en savoir plus sur les activités de ces groupes de travail, veuillez contacter
Finn Kristiansen - finn.kristiansen@posten.no
et **Jan Bojnansky** - bojnansky.jan@slposta.sk

Trouver des solutions aux problèmes opérationnels.

Je profite de l'occasion qui m'est donnée à chacune de ces réunions de rencontrer de nouveaux collègues de l'industrie pour tenter de trouver ensemble des solutions à certains problèmes opérationnels. Nous avons par exemple eu l'occasion d'aborder la question de l'IPS et d'autres sujets qui occupent actuellement Poste Srpske.



Annonces du CAO

Le nom des groupes de travail suivants du CAO a été modifié afin de mieux refléter leurs activités respectives : le Forum Solutions électroniques avancées devient **Forum Innovation** et le Forum Frais Terminaux devient le **Forum Rémunération**.

The image shows two European Union flags flying on tall silver poles. The flags are blue with twelve yellow stars arranged in a circle. In the background, there is a modern building with a glass and metal facade, featuring a curved, repetitive architectural pattern. The sky is a clear, light blue.

60 millions d'européens n'ont jamais utilisé Internet et 45% d'européens ne dispose pas encore des compétences numériques adéquates. 71% des foyers est en mesure d'accéder à une connexion Internet à haut débit, contre 28% seulement dans les zones rurales. Par ailleurs, la moitié des utilisateurs n'a que très peu confiance en l'Internet, 26% d'entre eux ayant déjà été victime de messages frauduleux ou de manquements en termes de paiement ou de traitement de données personnelles.

MARCHÉ

Réunion fructueuse du Forum Timbres et Philatélie de PostEurop à Essen

Le monde de la philatélie évolue et les opérateurs postaux sont constamment à la recherche de nouveaux moyens d'adapter leur modèle d'entreprise traditionnel en cette ère de changement des comportements, d'évolution démographique, de nouvelles technologies et de mobilité. Voilà qui nous amène au thème de notre Forum philatélique de cette année consacré à l'innovation pour améliorer l'expérience client, un vaste sujet axé sur l'analyse des dernières tendances et des études de cas novatrices susceptibles d'inspirer les Membres et d'améliorer leurs initiatives en matière d'innovation philatélique.

Le Forum philatélique s'est tenu le 11 mai 2016 au Salon international du Timbre d'Essen, en Allemagne, et a accueilli une cinquantaine de participants représentant un large éventail d'opérateurs philatéliques. Le Secrétaire général de PostEurop M. Botond Szebeny a officiellement ouvert le Forum, conjointement avec la Présidente du Groupe Timbres et Philatélie de PostEurop Mme Anita Hagglom, en insistant sur l'importance de la philatélie pour les opérateurs postaux européens. Parmi les intervenants, l'ancien ambassadeur polonais M. Janusz Niesyto a donné une présentation très appréciée sur la passion éternelle pour la philatélie et Mme Maria Libera a analysé la question des émissions illégales de faux timbres EUROPA. D'autres présentations intéressantes ont également abordé des sujets tels que le service en ligne à la clientèle (M. Glendon Martinez - WOPA) et les meilleurs moyens d'atteindre une croissance de qualité du point de vue d'un détaillant en ligne (Lars Daugaard - Nordfrim). Un panel de discussion sur l'avenir de la philatélie a permis aux participants d'explorer ensemble les pistes qui permettront de préserver leur passion commune.

Après le Forum, les participants ont été invités à la cérémonie d'ouverture de la Briefmarkenmesse Essen, le plus grand Salon philatélique organisé dans le plus vaste marché européen du timbre. Ce fut l'occasion pour Mme Anita Hagglom de promouvoir l'édition spéciale conjointe de cette année du timbre EUROPA sur le thème "Pensez vert" illustré par l'artiste chypriote Mme Doxia Sergidou. Cette édition célèbre le 60^{ème} anniversaire des timbres EUROPA et une collection de timbres arborant le motif commun fut exposé dans le hall principal de la Briefmarkenmesse. Nous tenons à remercier tous les intervenants et les participants de ce Forum, en particulier WOPA (L'Agence philatélique mondiale en ligne) et Bundesdruckerei qui sont les sponsors officiels du Forum philatélique 2016.

Pour en savoir plus sur le Forum philatélique et les timbres EUROPA, veuillez contacter

Antonio Amaral - antonio.amaral@posteurop.org



MARCHÉ

Campagne Keep Me Posted EU – Petit déjeuner événement au Parlement européen

“Papier ou numérique ? Chaque citoyen est libre de choisir !” Telle était la question au centre des discussions lors du petit déjeuner événement organisé au Parlement européen sous le parrainage du Député européen Heinz Becker, membre du Parti populaire européen. Depuis son lancement, la campagne Keep Me Posted EU a reçu l’appui de plusieurs députés européens et groupes d’intérêt.



Les citoyens subissent de plus en plus de pression de la part de leur gouvernement et des entreprises privées, en particulier les prestataires de services comme les entreprises de services publics, les banques et les compagnies d’assurance, qui les poussent à adopter un mode de communication électronique, souvent sans tenir compte de leur volonté ou de leur capacité à utiliser les outils de communication en ligne. **La campagne Keep Me Posted EU** a été mise en place pour promouvoir et défendre le droit des citoyens de choisir la façon dont ils sont contactés.

Dans son allocution d’ouverture en tant que parrain de l’événement, le Député européen **Heinz Becker** a exprimé tout son soutien à la campagne qu’il a qualifiée de campagne pro-choix. “Cette campagne doit conduire à une action politique visant à protéger les droits des citoyens”, a-t-il souligné.

La Députée européenne et rapporteuse sur l’application de la Directive sur les services postaux Lucy Anderson a également pris part à la discussion et a souligné que “le droit à l’accès numérique était fondamental, tout comme le droit de choisir”. Elle a réitéré son soutien à l’Agenda numérique, mais également aux droits des citoyens et a déclaré qu’il fallait “reconnaître les progrès technologiques tout en tenant compte de ce que veulent les consommateurs”.

Le défenseur de la campagne **AGE Platform Europe** a confirmé que la liberté de choix était importante pour une grande partie de la population, particulièrement pour l’ancienne génération en Europe qui attache une importance cruciale à son autonomie et à la préservation de son inclusion sociale.

Des statistiques récentes de la Commission européenne viennent également renforcer la campagne : 60 millions d’européens n’ont jamais utilisé Internet et 45% d’européens ne dispose pas encore des compétences numériques adéquates. 71% des foyers est en mesure d’accéder à une connexion Internet à haut débit, contre 28% seulement dans les zones rurales. Par ailleurs, la moitié des utilisateurs n’a que très peu confiance en l’Internet, 26% d’entre eux ayant déjà été victime de messages frauduleux ou de manquements en termes de paiement ou de traitement de données personnelles.

Au-delà de la campagne européenne, des initiatives ont également vu le jour en Autriche, Espagne, Belgique et au Royaume-Uni. Depuis lors, de nombreuses parties intéressées ont également fait part de leur souhait de lancer leur propre campagne.

Pour en savoir plus sur les activités de Keep Me Posted EU, veuillez contacter

Cynthia Wee - cynthia.wee@posteurop.org

ou **Antonio Amaral** - Antonio.Amaral@posteurop.org

Que puis-je faire pour soutenir la campagne ?

Vous pouvez vous inscrire en tant que partisan de la campagne, donner votre avis ou partager votre expérience de citoyen sur :

www.keepmepostedeu.org/what-can-i-do



MARCHÉ

Révision de mi-parcours du Réseau de Questionnaires d'Intelligence 2.0

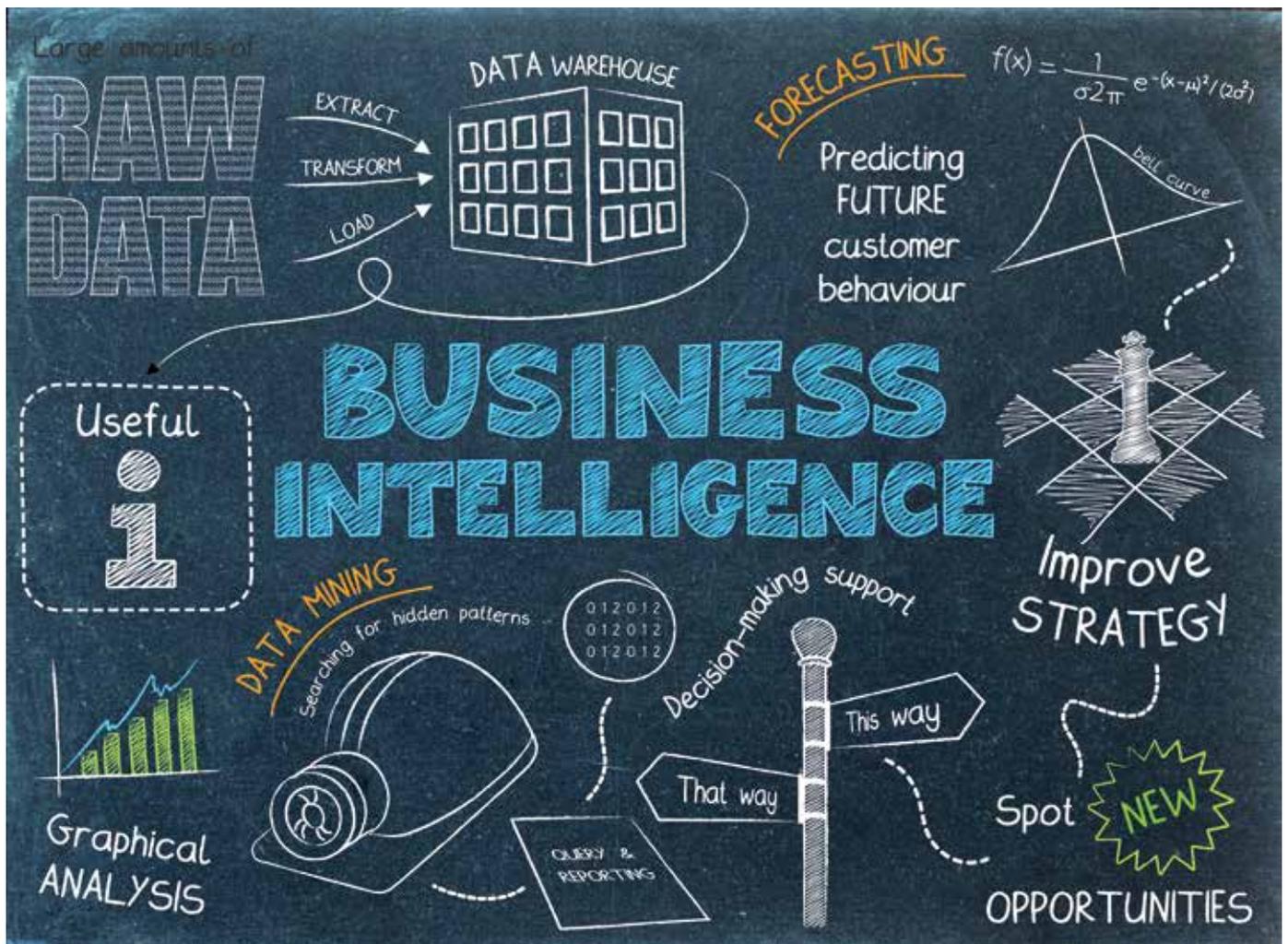
Le nouveau "Réseau de Questionnaires d'Intelligence 2.0" (RQI 2.0), avalisé par le Conseil d'administration de PostEurop et ratifié par l'Assemblée plénière à Chypre, est entré en vigueur le 1^{er} novembre 2015. Cette nouvelle version du RQI 2.0 apporte un ensemble de lignes directrices comprenant une série de nouvelles règles opérationnelles, des modèles prédéfinis et une réorganisation de la base de données avec un nouveau système d'accès.

Au cours des premiers mois de mise en œuvre, près de deux tiers des Membres de PostEurop ont participé activement en lançant des questions et en fournissant de précieuses informations au réseau.

Les Membres ont également été invités à utiliser le RDI 2.0 pour des échanges bilatéraux au sein de PostEurop et pas uniquement dans le cadre de requêtes multilatérales.

PostEurop continuera à jouer un rôle actif dans ce domaine afin de préserver la qualité, la pertinence et la valeur ajoutée du RQI 2.0 pour ses membres !

Pour en savoir plus, veuillez contacter
António Manuel Amaral - antonio.amaral@posteurop.org



RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

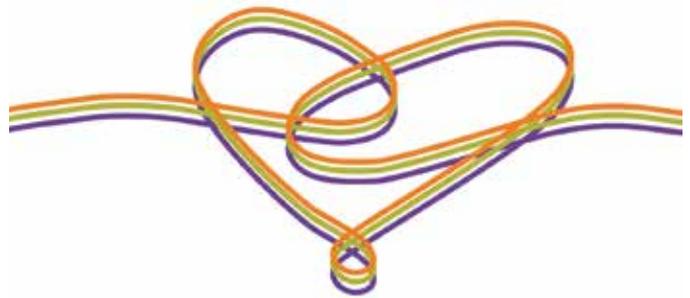
Lancement des “Coups de Cœur RSE” de PostEurop

Dans le cadre de la promotion des initiatives des membres de PostEurop en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), plus de 150 bonnes pratiques ont déjà été partagées. Le secteur fait preuve d'un réel dynamisme en la matière, il est essentiel de le mettre en valeur. De nombreuses expériences, innovations, actions et projets, menés par les membres dans de nombreux domaines, formation, diversité, dialogue social ou santé au travail, seront ainsi publiés dans la prochaine édition de la brochure. Une nouveauté, un “dictionnaire” de l'ensemble des pratiques collectées depuis quatre ans sera également édité. L'objectif : faciliter la recherche thématique. Autant de moyens de faire savoir auprès de l'ensemble des parties prenantes externes l'engagement historique et permanent du secteur postal dans ce domaine essentiel.

Comme l'année passée, les “Coups de cœur” viendront récompenser les pratiques remarquables dans les catégories clé de la RSE : employés, sociétal et environnemental. Ainsi, l'année dernière, les “Coups de Cœur” avaient été attribués à Hellenic Post - ELTA S.A. pour son programme d'identification et de gestion des conflits et du burnout, Posti pour le lancement d'un nouveau service de soins et de soutien à domicile pour les seniors et La Poste Suisse pour son initiative “Une seconde vie pour les tenues postales”. Autant de solutions concrètes pour répondre aux évolutions de nos entreprises et de la société en général.

Rendez-vous donc lors de la prochaine plénière à Istanbul pour découvrir les prochains gagnants. Bon courage au jury pour ce choix cornélien et bravo à l'ensemble des membres pour leur contribution active.

Pour en savoir plus sur les Coups de Cœur et les publications RSE, veuillez contacter
Ms. Nathalie Ganzel - nathalie.ganzel@laposte.fr



Un nouvel espace digital pour la RSE

Le Cercle RSE de PostEurop a récemment lancé une plateforme collaborative LinkedIn pour aller plus loin dans le partage de bonnes pratiques. L'ensemble des membres de PostEurop sont invités à évoquer les aspects pratiques et les évolutions des initiatives mises en place en matière de RSE. Cette communauté de pratiques se positionne comme un outil de partage interactif. Des sujets clés comme l'économie circulaire, l'innovation digitale seront à l'honneur pour démarrer les discussions. N'hésitez pas à contribuer ou à lancer vos appels à contribution sur les thématiques qui vous intéressent.

<https://www.linkedin.com/groups/8531847>



En cette ère de changement constant et d'évolution technologique, les marchés et les besoins des consommateurs sont en pleine mutation, ce qui pousse les opérateurs postaux et leurs employés à suivre le mouvement en s'adaptant à ces nouveaux défis.

PROJETS EUROPÉENS

Conférence finale du projet “Mobilisation des partenaires sociaux dans un contexte nouveau” du Comité de Dialogue social européen (CDS) pour le secteur postal

PostEurop a organisé, avec le soutien d'UNI Europa et C.N. Posta Romana S.A., la Conférence finale du Projet du CDS intitulé “Mobilisation des partenaires sociaux dans un contexte nouveau” qui s'est tenue les 24 et 25 mai 2016 à Bucarest, en Roumanie.

L'événement a réuni 52 participants issus de 18 pays, dont des représentants des opérateurs postaux et des syndicats. Les participants ont été accueillis par M. Dominique Bailly (Le Groupe La Poste) et M. Brian Scott (Unite the Union), respectivement Président et Vice-président du CDS, ainsi que par Mme Mircea Titei en tant que représentante de l'opérateur hôte C.N. Posta Romana S.A.

L'objectif de cette réunion était de présenter les résultats d'une analyse des conventions collectives de travail (CCT) signées par une sélection de 16 opérateurs postaux européens afin de soutenir leur gestion du changement. L'étude des CCT a été réalisée au moyen d'un sondage diffusé auprès des employeurs et des syndicats du secteur et à travers l'analyse du contenu des accords par le consultant, Ecorys, qui collabore avec le CDS dans le cadre de ce projet.

Le consultant d'Ecorys, M. Thijs Viertelhuizen, a présenté les conclusions de l'analyse transversale des transformations sociales au sein de l'industrie postale globale européenne.

Sur la base des thèmes de ce rapport, la conférence a été articulée autour de sept sessions :

1. Principales évolutions sociales au sein du secteur postal
2. Emploi
3. Politiques salariales
4. Organisation du travail
5. Mobilité externe et interne
6. Planification de carrière et formation
7. Recherche d'un nouvel équilibre social et économique

Ces sessions ont été illustrées par des études de cas présentées par les opérateurs postaux et les syndicats et portant sur les leviers de transformation sociale mis en place.



PROJETS EUROPÉENS



Dans l'ensemble, la réunion a permis un échange intéressant de meilleures pratiques et a généré un dialogue constructif entre les partenaires sociaux européens du secteur sur les stratégies de transformation sociale des opérateurs postaux européens et le rôle du dialogue social pour soutenir le processus de changement.

Cette conférence finale s'inscrit dans le cadre du projet financé par l'UE et conduit par le CDS pour le secteur postal depuis le début de l'année 2015 avec le soutien de l'équipe des projets du Siège de PostEurop. La session précédente du projet consistait en un séminaire de formation de deux jours sur le commerce électronique et les nouveaux services adressés aux partenaires sociaux européens du secteur. Des données théoriques ont été présentées sur les principaux défis du secteur, le marché du commerce électronique et la chaîne de valeur, puis illustrées par divers témoignages nationaux partagés par les experts des opérateurs et des syndicats. L'objectif principal était d'informer et d'éduquer les partenaires sociaux en leur donnant un aperçu de ces nouvelles activités clés pour le secteur postal.

Pour ce qui est du projet lui-même, PostEurop est très heureuse de constater les bons résultats qui découlent de tous ces séminaires, conférences, conventions collectives de travail et débats, qui ont permis le partage de meilleures pratiques et d'idées susceptibles d'améliorer la transformation sociale des entreprises. Il s'agit donc d'une étape importante franchie avec succès.

En cette ère de changement constant et d'évolution technologique, les marchés et les besoins des consommateurs sont en pleine mutation, ce qui pousse les opérateurs postaux et leurs employés à suivre le mouvement en s'adaptant à ces nouveaux défis. Tout le travail accompli par le CDS au cours des deux dernières années a révélé la volonté des employeurs de maintenir des relations plus solides et constructives avec les syndicats afin de garantir des conditions sociales de qualité pour leurs employés en ces temps d'évolution constante.



Pour en savoir plus sur le projet du Comité de Dialogue social européen veuillez contacter
Antonino Scribellito - Antonino.scribellito@posteurop.org



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

Pour toute remarque/contribution relative à cette publication,
veuillez contacter:

communications@posteurop.org

Rédigé, édité et produit par

PostEurop A.I.S.B.L. - Boulevard Brand Whitlock 114, B - 1200 Brussels - Belgium



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design by double-id.com

SOUSCRIPTIONS SUR

> www.posteurop.org

ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

POSTEUROP est l'association représentant les intérêts des opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer un marché européen de la communication postale durable et accessible à tous ainsi qu'à fournir un service universel moderne et accessible. Ses membres comptent près de 2 millions d'employés en Europe et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets.

WWW.POSTEUROP.ORG