

POST  EUROP

VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE



AU CŒUR DE **PostEurop**

2015 - 2016

Au cœur de PostEurop

Publié en 2015 - 2016

1

Présentation de PostEurop	p. 3
Le Secteur Postal Contribue à l'Économie Européenne	p. 3

2

Avant-propos	p. 4
Le Président du Conseil d'Administration	p. 4
Le Secrétaire Général	p. 5

3

Mission, Vision et Stratégie de PostEurop	p. 6
--	-------------

4

Activités Récentes de PostEurop	p. 8
Réalisations en 2015-2016	p. 9
Affaires de l'Union Européenne	p. 12
Affaires de l'UPU et des Unions Restreintes	p. 13
Activités Opérationnelles	p. 14
Activités de Marché	p. 16
Activités de Responsabilité Sociale d'Entreprise	p. 18
Meilleures Pratiques – Europe Élargie	p. 20
Sécurité et Procédures Douanières	p. 22
Communication	p. 23
Activités d'Intelligence	p. 24
Les projets de PostEurop	p. 24

5

Organisation	p. 34
Le Conseil d'Administration	p. 34
Personnel du Siège	p. 35
Structure Organisationnelle de PostEurop	p. 36
Membres	p. 38

1 PRÉSENTATION DE POSTEUROP

Qu'est-ce que PostEurop

PostEurop représente activement les opérateurs postaux européens depuis 1993. PostEurop unit ses membres et promeut une coopération accrue, une croissance durable et une innovation continue dans l'intérêt de l'industrie postale.

PostEurop est également une union restreinte officiellement reconnue de l'Union Postale Universelle (UPU).

Le secteur Postal Contribue à l'Économie Européenne

Le secteur postal européen est un acteur clé de l'économie de la région.

En 2014, dernière année pour laquelle des données sont disponibles, les services postaux européens ont traité près de environ **75 milliards de lettres** et **4 milliards de colis**.

Le secteur compte **175,000 points de vente et propose** plus de **600,000 points d'accès** aux citoyens sur le continent européen. Les membres de PostEurop emploient directement **2 millions de personnes** et servent environ **800 millions de clients chaque jour**. Le chiffre d'affaires du secteur représente environ 1 % des produits intérieurs bruts (PIB) nationaux.

PostEurop est votre lien avec l'expertise postale !

2 AVANT-PROPOS

Le Président du Conseil d'Administration

Au cours de mes 6 années de mandat, PostEurop a énormément gagné en visibilité et en professionnalisme. Aujourd'hui, nous sommes bien placés pour contribuer à la croissance de l'industrie postale grâce à nos innombrables activités telles que :

- > Les échanges avec la Commission européenne sur les réglementations en matière de livraison de colis issus du commerce électronique ;
- > Le renforcement de la participation des opérateurs postaux européens au niveau de l'Union postale universelle (UPU) ;
- > Une participation efficace aux activités d'intégration de la chaîne d'approvisionnement ;
- > La prise en considération du rôle à la fois social et sociétal du courrier et de la poste en général.

PostEurop est capable de miser sur ses forces pour faire entendre sa voix. Afin de tirer un maximum de bénéfice de cette dynamique, nous devons conserver notre esprit d'unité et l'utiliser pour surmonter les défis actuels et nouveaux que rencontre notre industrie. À mesure que nous progressons, j'aimerais encourager tous les Membres de PostEurop à utiliser pleinement les outils mis à leur disposition pour les aider à relever ces défis.

Je suis très fier de la reconduction de mon mandat en tant que président. Je remercie tous les membres de PostEurop pour leur soutien lors de la Plénière d'Erevan et je tiens également à remercier le conseil nouvellement élu d'avoir souhaité que je poursuive cette présidence qui me tient à cœur.



Jean-Paul Forceville
Président du Conseil d'administration

Le Secrétaire Général

La stratégie à long terme de PostEurop consiste à promouvoir la coopération et l'innovation et à améliorer les performances de ses membres. Alors que notre secteur devient plus dynamique et trouve de plus en plus sa motivation dans la recherche d'un profit, PostEurop joue un rôle déterminant en aidant ses membres à passer des lettres aux colis. Nous devons aussi les aider à développer une réponse adaptée à l'importance croissante du commerce électronique.

Une enquête a été menée auprès de nos membres en 2015, avant l'évaluation stratégique de PostEurop. Ils ont réagi d'une façon très positive aux activités de PostEurop. Les résultats de l'enquête et

les suggestions des participants aideront l'association à améliorer encore sa gouvernance.

Au Siège de PostEurop, l'équipe continue d'apporter une valeur ajoutée en soutenant sans relâche les activités des membres et en s'alignant sur celles-ci. Le bon fonctionnement du Siège permet de s'assurer que les membres bénéficient d'un soutien total et d'une information claire.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier chacun de nos membres pour leur précieuse coopération avec le Siège de PostEurop. Nous apprécions tout le soutien apporté à nos activités par les PDG de nos opérateurs membres.



Botond Szebeny
Secrétaire général

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Szebeny'.



3 LA MISSION, LA VISION ET LA STRATÉGIE DE POSTEUROP

La stratégie de PostEurop vise à promouvoir les services postaux, notamment les divers services de courrier et de colis, qui sont des éléments clés des activités des Membres. L'Association aide également ses membres à trouver des moyens nouveaux et novateurs de développer leurs activités en réponse aux conditions du marché en constante évolution et aux besoins des clients exigeants.

La vision et la mission de PostEurop nous fournissent les orientations nécessaires pour accomplir nos activités.

3. LA MISSION, LA VISION ET LA STRATÉGIE DE POSTEUROP

LA VISION

PostEurop est le lien avec l'expertise postale. À travers l'interaction et la coopération, PostEurop aide ses membres à naviguer au sein du marché en pleine évolution et promeut leurs intérêts auprès des parties prenantes.



LA MISSION

PostEurop apporte une valeur ajoutée à ses Membres en agissant comme une plateforme favorisant l'échange d'informations dans les domaines de la coopération, la communication et l'innovation. Nous leur fournissons également des solutions aux défis communs de l'industrie postale.

PostEurop fournit à ses Membres une interconnectivité, des initiatives de développement communes, et l'occasion de partager leurs meilleures pratiques. Nous facilitons également le dialogue au sein de l'industrie.

PostEurop fournit à ses membres un soutien personnalisé selon leurs besoins, en tenant compte d'un large éventail de parties prenantes et du développement durable. L'Association aspire à être un acteur influent représentant l'industrie au sein de l'environnement postal réglementaire.

Le cas échéant, PostEurop représente et soutient ses Membres dans leur relation avec les parties prenantes externes. L'Association est une Union restreinte de l'Union postale universelle (UPU) et vise à influencer le dialogue relatif aux affaires de l'UPU.

LA STRATÉGIE

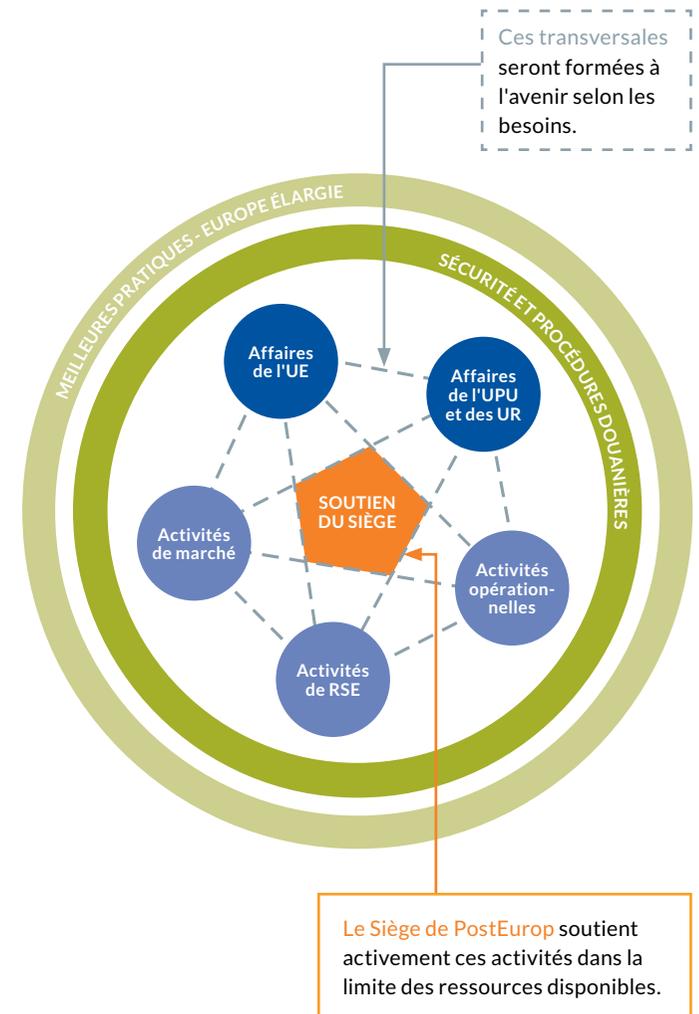
À travers sa stratégie, PostEurop joue un rôle prépondérant dans l'élaboration de l'avenir de l'ensemble du marché des communications postales. Pour la réalisation de cet objectif ambitieux, PostEurop développe des activités appropriées et apporte de la valeur ajoutée dans des domaines essentiels pour ses membres.

Ses activités traitent de :

- ▶ l'élaboration du cadre réglementaire ;
- ▶ l'amélioration constante de la qualité de service et de l'efficacité ;
- ▶ du développement de solutions face à l'évolution du marché ;
- ▶ l'accroissement du développement durable des activités postales, notamment des questions écologiques et sociétales.

LE CADRE ORGANISATIONNEL

La stratégie de l'association s'articule autour d'un cadre organisationnel général qui reflète ses priorités et ses objectifs. Les principales activités de PostEurop sont représentées dans le diagramme suivant :





4 ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Réalisations en 2015-2016

PostEurop apporte une valeur ajoutée à ses membres en agissant comme une plate-forme favorisant la coopération. À travers cette plate-forme, les membres développent des activités permettant d'identifier des solutions aux défis communs de l'industrie postale.

PostEurop et ses membres confient la mise en œuvre de leurs activités à un Conseil d'administration, des comités, cercles et transversales constitués de groupes de travail assistés dans leurs activités par le personnel du Siège. Ensemble, ils travaillent au développement durable et à long terme du secteur postal européen.

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

2015

En 2015, PostEurop et IPC ont collaboré afin d'intégrer le programme INTERCONNECT consacré au commerce électronique dans les discussions politiques relatives à la proposition de la Commission européenne (CE) pour la livraison transfrontalière de colis. Cette proposition s'inscrit dans le cadre de la **Stratégie du Marché unique numérique de la Commission**.



« Discussions très intéressantes @la conférence de PostEurop sur le commerce électronique, permettant une meilleure compréhension de la situation, merci. »

Tweet de Jasmin Battista

Journées conjointes « **Operations and Market Days** » à Vienne avec la participation spéciale de Jasmin Battista, membre du Cabinet Ansip.



Les lauréats des « **Coups de Cœur** » (RSE) ont été proclamés en octobre 2015. Ces prix récompensent les meilleures pratiques des membres de PostEurop en matière de RSE. Pour découvrir les gagnants, visitez notre page web : <http://www.posteurop.org/CoupdeCoeur>

AVRIL

Dans le prolongement des travaux du programme INTERCONNECT, le Vice-président de la CE Andrus Ansip et la Commissaire européenne Elżbieta Bieńkowska ont invité les PDG de l'industrie postale à une réunion en avril 2015. Le but de la rencontre était de discuter de l'avenir du commerce électronique en Europe, et de définir des stratégies clés qui concernent les opérateurs postaux. Vingt et un PDG ont participé aux discussions.



MAI



« Il n'a jamais été plus facile qu'aujourd'hui pour les clients d'envoyer des colis en Europe. »

Moya Greene
PDG de Royal Mail

Une communauté postale unie !



OCT

Plus de 100 délégués, dont 15 PDG et hauts dirigeants, ont participé à l'Assemblée plénière et au **Business Forum de Chypre**. Le thème de l'événement accueilli par Cyprus Post était : « Relever les défis I ».



FIABLE

ORIENTATION CLIENT

ACCESSIBLE

2016



Plus de 100 délégués, dont des PDG et des membres du gouvernement arménien, ont participé à l'Assemblée plénière et au **Business Forum de PostEurop** à Erevan. L'événement, accueilli par HayPost en Arménie, avait pour thème «Relever les défis II».



« Rencontre avec les opérateurs postaux nationaux **@PostEurop** : #ecommerce apportera plus de colis. Besoin de transparence accrue des prix ; pas de bureaucratie inutile. »

Tweet de Andrus Ansip
@AnsipEU



Un petit déjeuner a été organisé avec les eurodéputés au Parlement européen dans le cadre de la Campagne « **Keep Me Posted EU** ». Animé par le député européen **Heinz Becker**, le débat était centré sur l'importance du droit des citoyens à choisir la manière dont ils reçoivent leurs factures.

Sept PDG ont rencontré le Vice-président Ansip pour discuter de la proposition de règlement imminent de la Commission sur les services de livraison transfrontalière de colis.



FÉVR



L'étude de **Copenhagen Economics (CE)** sur le prix de la livraison transfrontalière de colis et son impact en Europe a été publiée en février 2016. Elle est disponible dans la rubrique « Publications » de notre site web www.posteurop.org

AVRIL



« *Le droit à l'accès numérique est fondamental, tout comme le droit de choisir. Nous devons reconnaître les progrès technologiques tout en répondant aux attentes des consommateurs.* »

Lucy Anderson
Députée européenne

MAI

EUROPA

Une édition spéciale « **Pensez vert** » du concours EUROPA a été lancée en mai 2015. Cinquante-trois opérateurs postaux ont illustré ce thème à travers 57 timbres et c'est l'opérateur chypriote Cyprus Post qui a remporté le concours.



La campagne de PostEurop « **Deliver4Europe** » consacrée au commerce électronique a également été lancée en mai 2016. « Deliver4Europe » rassemble les opérateurs postaux et les positionne comme la première force de livraison en Europe. « Deliver4Europe » est une plate-forme qui permet à PostEurop de promouvoir les réalisations de nos membres dans le cadre de la stratégie globale de marché numérique (DSM).

SOCIALEMENT RESPONSABLE

DURABLE

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

La conférence finale du projet **SAFEPOST** s'est déroulée avec succès en juillet. Outre les membres de PostEurop, le projet a vu la participation des parties prenantes externes, de l'UPU et des directions générales (DG) de la Commission européenne Migration et Affaires intérieures, Fiscalité et Union douanière.

Ce projet a permis la création du **Groupe de Travail (GT) SAFEPOST**. Le GT est directement lié à la Transversale Sécurité et Procédures douanières de PostEurop.



PostEurop a tenu un Forum sur l'Innovation, organisé par Cyprus Post à Chypre, qui a permis aux membres d'apprendre comment les opérateurs postaux peuvent jouer un rôle important dans des domaines tels que les villes intelligentes et l'Internet des objets.



Le nouveau Conseil d'administration (CA) de PostEurop (mandat 2017-2019) a été élu lors de l'Assemblée plénière extraordinaire qui s'est tenue à La Haye (Pays-Bas). **M. Jean-Paul Forceville** et **M. Jan Sertons** ont été élus pour leur troisième mandat consécutif en tant que Président et Vice-Président respectifs du CA.



JUIL

SEPT

OCT

NOV

DÉC



PostEurop a participé de manière active au 26ème Congrès de l'UPU qui s'est tenu à Istanbul (Turquie). Des représentants du Siège de PostEurop ont apporté leur soutien à tous les membres présents à ce Congrès important.



La campagne « **Keep Me Posted EU** » a été officiellement mentionnée dans le **Rapport d'initiative sur l'application de la Directive postale**. Le rapport a été publié par la Commission des transports et du tourisme (TRAN) lors de la session plénière de Strasbourg.



Depuis 2009, huit ateliers IPS ont eu lieu. Le dernier s'est tenu le 1^{er} et le 2 décembre 2016 au Siège de l'UPU à Berne (Suisse), organisé par PostEurop et l'UPU.

INNOVANT

RÉSEAU EUROPÉEN

Suivez nos activités sur www.posteurop.org



Partenariat privilégié avec les institutions européennes

Depuis l'adoption de la stratégie de lobbying de PostEurop, une attention accrue est portée au rôle du secteur postal dans le marché intérieur de l'UE. Le CAE a mis en relief le rôle des opérateurs postaux auprès des institutions européennes. La Commission européenne et le Conseil des ministres de l'UE ont été au centre de l'attention du CAE. Une réunion a notamment été organisée entre les PDG des opérateurs postaux, le vice-président de la Commission européenne Andrus Ansip et la Commissaire européenne Bienkowska. Des représentants de la présidence de l'UE ont également été en contact avec le CAE.

Grâce à son travail de lobbying, PostEurop comble le manque de connaissances des dirigeants européens vis-à-vis du secteur postal. Le renforcement de leurs connaissances aide les institutions européennes à mieux comprendre la manière dont les opérateurs postaux peuvent contribuer à la réalisation des objectifs du marché intérieur. De plus en plus, la Commission européenne considère le CAE de PostEurop comme un acteur utile et constructif.

AFFAIRES DE L'UNION EUROPÉENNE

La mission du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) est de contribuer à façonner l'environnement postal réglementaire européen, d'atténuer les effets de la réglementation sur le secteur postal et d'être le porte-parole des membres dans ce processus.

En tant que forum de débat et de discussion, le CAE facilite une meilleure compréhension du cadre réglementaire de l'Union européenne, favorise l'échange de vues et d'expertise entre les membres, fournit aux opérateurs un lien important avec les institutions de l'UE et initie des activités de lobbying sur certains sujets réglementaires.

Le CAE joue un rôle important en réunissant des experts en réglementation postale issus d'opérateurs des 28 pays de l'UE plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

Positions communes du CAE

Depuis 2015, le CAE a approuvé et publié des positions communes sur les thèmes suivants:

- > 16 févr 2015 Protection des données
- > 29 juil 2015 Consultation publique sur les colis
- > 16 déc 2015 Contribution à la consultation publique sur la « modernisation de la TVA »
- > 22 juin 2016 Consultation sur la stratégie à moyen terme du GREP pour la période 2017-2019
- > 7 nov 2016 Outil d'Information sur le Marché Unique

Nouveaux défis en perspective

De nombreux défis restent à relever pour le service postal européen. La « Liste des souhaits » de PostEurop pour 2017 et au-delà comprend notamment:

- > L'impact des négociations relatives à l'Accord sur le commerce des services (TISA) sur l'industrie postale;
- > Les nouveaux défis en matière de sûreté aérienne et les changements dans la réglementation des transports;
- > Le développement et la mise en œuvre du système d'information électronique avancée des procédures douanières.



« **Faire entendre notre** voix de manière utile et pertinente auprès des institutions européennes pour contribuer à l'élaboration de l'environnement réglementaire européen est essentiel pour l'avenir du secteur postal. »

Elena Fernández
Correos

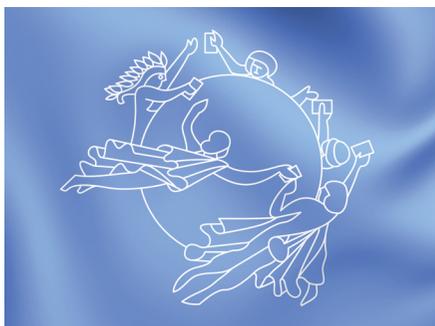
Améliorer la transparence

Les services postaux peuvent contribuer au développement de la société européenne de multiples façons. Pour améliorer la transparence et diffuser les informations à la Commission européenne et aux institutions de l'UE, le CAE a mis sur pied plusieurs groupes de travail.

Ces groupes de travail aident le CAE à prendre position sur des sujets tels que la TVA, l'importation d'articles de faible valeur provenant de l'extérieur de l'UE, et les principes des prix de livraison transfrontière de colis. Les services numériques innovants, les normes et les règles en matière d'aides d'État figurent également parmi leurs domaines d'intérêt.

Dans le cadre de l'initiative sur le commerce électronique et le marché intérieur, PostEurop a lancé la campagne de communication « Deliver4Europe » en collaboration avec le CAE. Cette campagne renforce la position du secteur dans le domaine de la livraison de colis.

Dans ce contexte, un événement a été organisé pour donner la possibilité aux opérateurs postaux, à leurs PME et aux députés européens de se rencontrer. Lors de la réunion, les opérateurs postaux ont expliqué le rôle qu'ils jouent en aidant les PME à étendre leurs marchés du commerce électronique transfrontière.



AFFAIRES DE L'UPU ET DES UNIONS RESTREINTES

Le Comité Affaires de l'UPU et des unions restreintes (CAU) est chargé d'assurer une relation stratégique et solide avec l'UPU et ses unions restreintes. Le Comité élabore l'environnement réglementaire international selon les intérêts des membres de PostEurop.

En septembre 2015, peu de temps avant l'Assemblée plénière de PostEurop à Chypre, M. Aimé Theubet a repris la présidence du CAU jusque-là assurée par Mme Elena Fernandez de Correos. M. Theubet est Directeur des Affaires Internationales à La Poste Suisse et membre du Conseil d'administration de PostEurop. Cette prise de relais fut un véritable défi à moins d'un an du Congrès de l'UPU.



« Grâce à l'étroite collaboration avec ma vice-présidente, Mme Wieslawa Mazarska, nous avons pu renforcer notre lien avec le Comité européen pour la régulation postale (CERP). Désormais, un représentant de PostEurop assistera aux réunions du CERP et un membre du CERP participera aux réunions du CAU. »

Aimé Theubet
La Poste Suisse

S'ouvrir au monde

En 2016, le CAU a organisé de nombreuses réunions, afin que les membres puissent se préparer au Congrès de l'UPU. Grâce à la nouvelle relation avec le groupe de travail « UPU » du CERP, ces réunions ont permis aux membres de procéder à des échanges de vues et de coordonner leurs positions sur les questions du Conseil d'administration (CA) et du Conseil d'exploitation postale (CEP) qui les concernent.

Des réunions ont été organisées avec les hauts représentants du Bureau international de l'UPU, d'autres Unions restreintes et des principales parties prenantes telles que le CERP, IPC (International Postal Corporation) et la Commission européenne. Ces réunions ont permis aux membres du CAU de promouvoir le dialogue, mais aussi de mieux comprendre leur stratégie et les questions qui ont des conséquences pour le secteur postal européen.

« Les pays membres de PostEurop n'ont jamais été aussi bien représentés que dans le CA et le CEP élus lors du Congrès d'Istanbul. Ils détiennent respectivement 29 et 40% des sièges! »

Aimé Theubet
La Poste Suisse

Relever les défis

Au troisième trimestre 2015, l'UPU a entamé les discussions sur la réforme. Les membres de PostEurop ont fait part de leurs inquiétudes et de leur volonté d'être un élément moteur du changement, dès le début du processus. Le Conseil d'administration a décidé de créer un groupe ad hoc consacré à la réforme de l'UPU. Présidé par Élisabeth Massonnet, du Groupe La Poste, le groupe a rapidement rédigé et présenté une proposition de réforme de l'UPU au nom de PostEurop. La proposition a été soumise au CERP et a bénéficié de 21 soutiens, marquant ainsi le début d'un nouveau cycle de discussions.

Groupes de travail Lettres et Colis

Mme Malgorzata Alama, de Poczta Polska, préside le groupe de travail Lettres depuis avril 2016. Pour aider les membres à mieux comprendre l'impact des modifications réglementaires proposées à chaque CEP, le groupe de travail Lettres coopère désormais étroitement avec le groupe de travail Colis (présidé par M. Jean-Pierre Auroi, de La Poste Suisse). Cette collaboration permet aux membres des deux groupes de travail d'échanger des opinions et de coordonner leurs positions concernant les questions opérationnelles.

« Le plus petit dénominateur commun » pourrait être le slogan du CAU de PostEurop et de ses sous-groupes. Les avis des membres diffèrent fortement, et la recherche de positions communes n'est jamais une tâche facile. En dépit de cela, les membres sont disposés à obtenir de meilleurs résultats tangibles, ce qui a permis une coopération étroite sur les principales questions opérationnelles.

« Les excellents résultats du CAU ont été obtenus grâce à l'engagement considérable de son équipe directive et de ses membres. »

Aimé Theubet
La Poste Suisse

ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

Le Cercle Activités Opérationnelles (CAO) est une plate-forme de discussion et de partage des connaissances qui a fait ses preuves sur tous les domaines liés aux opérations postales, en ce compris la qualité de service, les réseaux de bureaux de poste, l'innovation, et la rémunération entre les opérateurs postaux. Le CAO adapte constamment ses activités pour répondre au mieux aux exigences en constante évolution de nos membres et du secteur postal européen. Il y a cinq ans, le CAO a élargi son champ d'action aux colis, et il a continué sur sa lancée en 2015-2016.

À l'avant-garde des développements opérationnels

Le commerce électronique étant l'un des moteurs du secteur postal d'aujourd'hui, les groupes de travail du CAO se développent pour traiter toutes les questions pertinentes. L'objectif est d'aider les membres de PostEurop à se doter de capacités exceptionnelles en matière de commerce électronique, et à offrir un excellent service dans ce domaine.

Le CAO continue toutefois de soutenir les processus opérationnels traditionnels relatifs à la distribution du courrier ainsi que leurs fonctions connexes. En dépit de la substitution électronique et du déclin correspondant des volumes, la distribution du courrier restera au cœur de l'activité postale de nombreuses années encore. Le CAO maintient et améliore activement ses instruments de diagnostic de la distribution du courrier et propose de multiples occasions d'échanger les connaissances.



« Le CAO ne ménage pas ses efforts pour maintenir ses activités et ses services en phase avec les attentes et les besoins des membres de PostEurop. Mais le CAO ne traite pas uniquement les questions opérationnelles dans ses groupes de travail. Le Cercle travaille également sur des thèmes moins conventionnels, mais passionnants, comme la livraison par drone et le potentiel de l'Internet des objets. »

Jürgen Lohmeyer
Deutsche Post

La qualité de service : une question essentielle

Les clients des services postaux sont de plus en plus exigeants et, selon le CAO, cette tendance ne s'inversera pas. Avec l'évolution du commerce électronique, le secteur postal doit faire face à des défis supplémentaires en termes de vitesse et de fiabilité. Cela vaut également pour les envois et les livraisons transfrontières du commerce électronique.

Le groupe de travail Qualité de service du CAO collabore étroitement avec le groupe de travail Opérations du Cercle. Les réunions conjointes de ces groupes de travail donnent l'occasion à leurs membres de traiter un grand nombre de questions en rapport avec le commerce électronique.

Le CAO et l'UPU coopèrent également à un ensemble de services, notamment le financement des audits et évaluations de procédés pour tous les opérateurs postaux concernés. Une bonne coopération a également été instaurée avec IPC, pour aider les membres participants à se préparer au programme global d'IPC sur le commerce électronique intitulé « Interconnect ».

Il s'agit aussi de revenus

La capacité d'une entreprise à générer des revenus durables à long terme est une composante essentielle de son succès. Les redevances payées par les autres opérateurs pour la distribution du courrier constituent une partie importante des divers revenus encaissés par les opérateurs postaux. En même temps, les coûts doivent être maintenus au niveau le plus bas possible. La concurrence se durcit et les clients ont d'autres choix. Ces sujets sont traités par le Forum de Rémunération du CAO. Le Forum s'efforce d'ouvrir la voie à l'élaboration de systèmes de rémunération à la fois nouveaux et innovants.

Anciennement appelé le « Forum Frais terminaux », le Forum de Rémunération a reçu ce nouveau nom pour refléter le fait que les frais terminaux affectant les tarifs d'expédition postale et de livraison de petits colis sont à l'ordre du jour. Ces dernières années, le groupe de travail s'est employé activement à examiner les propositions complexes préparées en vue du 26e Congrès de l'UPU, qui s'est tenu à Istanbul en septembre 2016.

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Estonie



Islande



Lettonie



Pas d'avenir sans innovation

Le Forum Innovation du CAO (ancien Forum Solutions électroniques avancées) couvre les thèmes plus larges de la gestion de l'innovation, ainsi qu'une série d'innovations technologiques et sociales. Les participants au Forum ont la possibilité de faire le point et de discuter des sujets innovants, notamment les villes intelligentes, l'Internet des objets et leur pertinence par rapport au secteur postal.

Chaque année, le Forum Réseau des bureaux de poste du CAO partage les meilleures pratiques innovantes et organise des visites sur place de bureaux de poste du dernier cri. L'initiative la plus récente du CAO est la création du « Prix de l'innovation », qui sera lancé en 2017. Ce prix récompensera les innovations remarquables apportées par les membres de PostEurop au développement de nouvelles solutions aux problèmes, de services, ou de produits.

Le CAO va plus loin

Le CAO poursuit sa coopération systématique avec les autres comités et cercles de PostEurop. Les journées intitulées « Operations and Market Days » sont organisées tous les deux ans, en collaboration avec le Cercle « Activités de marché ». En 2015, l'accent a été mis sur les défis du commerce électronique.

Les opérations postales ont un impact significatif sur l'environnement, dû en grande partie au transport des lettres et des colis. L'initiative verte du CAO, qui reconnaît cet impact, encourage la plantation d'arbres à l'occasion de nos réunions dans les divers pays. Les participants à ces réunions et les opérateurs hôtes apprécient cette initiative. La croissance visible des arbres au fil du temps symbolise aussi la portée et les effets durables de notre travail.

« PostEurop est une association à l'écoute de ses membres, et ce principe est pour notre CAO une réelle évidence. En ma qualité de président du CAO, je puis affirmer avec fierté que nous travaillons avec d'excellents directeurs et spécialistes provenant de nombreux opérateurs membres de PostEurop. Ceux-ci font régulièrement la démonstration de leur engagement personnel le plus total, tandis que nous améliorons constamment notre portefeuille d'événements et d'offres de services. Nous proposons une plate-forme réellement fantastique, et j'encourage tous les membres à profiter de toutes les facilités qu'offre le CAO. »

Jürgen Lohmeyer
Deutsche Post

Le CAO a continué de mettre l'accent sur le commerce électronique et les colis, tout en consolidant son expérience en matière de distribution du courrier. Les travaux du Cercle fournissent à l'ensemble des membres les connaissances et les outils dont ils ont besoin pour améliorer sans cesse leurs performances. Le CAO engage également des débats sur des sujets inhabituels et inspire une réflexion à la pointe du progrès visant à développer des solutions efficaces. Ce soutien aux membres permet, en fin de compte, d'améliorer le système postal international.



ACTIVITÉS DE MARCHÉ

Le Cercle Activités de Marché (CAM) apporte une valeur ajoutée et offre aux opérateurs postaux une meilleure compréhension du marché sur lequel ils opèrent en leur donnant un aperçu des besoins des clients et des tendances du marché, permettant ainsi aux Membres de mieux défendre et développer leurs positions actuelles et d'assurer un avenir viable. Sa mission consiste également à développer et à promouvoir l'utilisation du courrier à travers l'interaction avec les groupes de clients.



« Le marché postal est un secteur dynamique, et les activités diversifiées du CAM sont conçues pour relever les divers défis auxquels les différents groupes cibles sont confrontés. Cela peut aller de la recherche de solutions d'intégration des opérations à la promotion de l'utilisation de la presse écrite au moyen de Print Power. Nous partageons également de nouvelles idées dans des domaines tels que la philatélie, et nous défendons le droit des consommateurs de choisir. Enfin, ces activités aident les membres à mieux comprendre leurs marchés et à développer aussi bien des formes traditionnelles que de nouvelles formes d'entreprise. »

Marjan Oswald
Pošta Slovenije

L'importance croissante du choix du consommateur

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 reçoivent des informations importantes telles que les formulaires de déclaration d'impôt, les factures et les lettres de prestataires de services sans frais supplémentaires.

Au cours des deux dernières années, la campagne a reçu un soutien important. L'appui et la coopération inébranlables de nos partenaires et partisans (dont certains députés européens) ont contribué à sensibiliser et à accroître la visibilité de la campagne. Les acteurs de cette campagne ont été invités par le député européen Jozef Weidenhölzer (Socialistes & Démocrates) à promouvoir « Keep Me Posted EU » au sein du Parlement européen en septembre 2015.

Le groupe est retourné au Parlement européen en mai 2016 pour un débat animé à l'occasion d'un petit déjeuner événement organisé par le député européen Heinz Becker. La députée européenne et rapporteuse sur l'application de la Directive sur les services postaux Lucy Anderson a également pris part à la discussion.

« Cette campagne doit conduire à une action politique visant à protéger les droits des citoyens de choisir » a souligné le député européen Heinz Becker.



Lucy Anderson (S&D), députée européenne soutenant la Campagne KMPEU, a évoqué la campagne dans son projet d'avis pour la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) sur l'application de la Directive sur les services postaux. Le projet d'avis mentionnant les avantages de « Keep Me Posted EU » a ensuite été approuvé par le Parlement européen.

En décembre 2016, le CAM a organisé la première « Journée de campagne » Keep Me Posted. Sept campagnes impressionnantes ont vu le jour ces trois dernières années. La réunion a permis aux militants et aux campagnes potentielles d'échanger des meilleures pratiques, des conseils, des expériences et des informations sur la façon de lancer une nouvelle campagne.

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Participation à Print Power

Le CAM continue de participer activement au projet Print Power, qui vise à promouvoir la valeur de la publicité imprimée. Cela comprend le publipostage et son rôle dans les campagnes de marketing modernes et intégrées.

Si Print Power a vu le jour à la fin de l'année 2010, le besoin de communiquer sur les nouveaux développements en matière de communication imprimée et marketing ainsi que sur la durabilité des médias imprimés est toujours bien présent. Les magazines créatifs et informatifs de Print Power sont régulièrement distribués aux membres de PostEurop.



« **En cette ère de changement des comportements, d'évolution démographique, de nouvelles technologies et de mobilité, les opérateurs postaux sont constamment à la recherche de nouveaux moyens d'adapter leur modèle d'entreprise traditionnel. Les membres apprécient les activités de ce groupe qui leur donne l'occasion d'apprendre et de partager.** »

Anita Häggblom

Présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie

« Pensez vert » : un nouveau thème pour la philatélie

Le Groupe de Travail Timbres et Philatélie vise à promouvoir les timbres et la philatélie en général et les timbres EUROPA en particulier. En 2016, nous avons célébré le 60ème anniversaire des timbres EUROPA. Pour marquer le coup, un concours spécial a été organisé autour du thème « Pensez vert » en 2015 et vingt-quatre timbres ont été présentés. Sur la base du nombre de votes reçus, c'est Cyprus Post qui a remporté le concours de la meilleure illustration. Au total, 53 opérateurs postaux ont émis 57 timbres « Pensez vert ».



Idées novatrices au Forum philatélique

Un Forum philatélique fructueux s'est tenu en mai 2016 au Salon international du timbre d'Essen (Allemagne). L'événement a réuni des experts philatéliques du monde entier et leur a donné l'occasion d'explorer comment de nouvelles innovations et tendances peuvent aider à améliorer leurs produits et l'expérience client. Les intervenants ont inspiré de nouvelles idées aux participants en échangeant sur la façon dont ils ont abordé les défis.



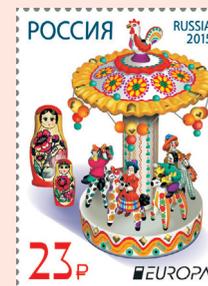
« **L'impact de nos activités sur l'environnement constitue une priorité pour les opérateurs postaux européens et la multitude d'initiatives prises dans ce domaine à travers toute l'Europe a inspiré le choix du thème de l'écologie en Europe - « Pensez vert ».** Les différents artistes ont fait preuve d'une grande originalité pour produire de magnifiques timbres. Ils y ont mis tout leur cœur et nous souhaiterions que cette émission spéciale à l'occasion du 60ème anniversaire des timbres EUROPA constitue un bel héritage pour les générations futures. »

Anita Häggblom
Aland Post

En 2015, les timbres EUROPA ont pris le chemin des souvenirs avec le thème des « Jouets anciens ». Ce thème nous a rappelé de nombreux souvenirs sur les jouets qui ont marqué notre enfance tels que l'ours en peluche, les petites voitures et les poupées de chiffon.



Turkish PTT (Turquie) a remporté le premier prix du Concours EUROPA 2015.



« Marka » de La Poste de Russie a remporté le Prix du Jury du Concours EUROPA 2015.



ACTIVITÉS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

Le Cercle Responsabilité Sociale d'Entreprise (CARSE) joue un rôle clé dans la promotion des initiatives de RSE, en encourageant l'innovation et en anticipant les défis à venir dans le secteur. Grâce à la grande diversité de ses activités, le CARSE prouve que la prise en considération des facteurs sociaux, sociétaux et environnementaux dans les décisions des entreprises peut constituer un véritable levier de performance pour les opérateurs postaux.

Le CARSE est un centre de connaissances qui dote les membres de PostEurop d'une plate-forme de partage d'idées innovantes et de bonnes pratiques. Le CARSE offre également la possibilité aux parties prenantes externes de promouvoir la RSE dans le secteur postal comme source d'innovation.

Le CARSE représente par ailleurs la voix des employeurs au sein du Comité européen de dialogue social pour le secteur postal. Il a pour objectif d'encourager la coopération entre les partenaires sociaux.



« Les opérateurs postaux sont à l'avant-garde en ce qui concerne la responsabilité sociale d'entreprise, comme le montrent bien les diverses activités du Cercle. Le CARSE occupe une position unique et permet au secteur d'établir une relation de confiance avec les principales parties prenantes. C'est également un formidable levier d'innovation pour soutenir le développement durable des opérateurs postaux européens. »

Nathalie Ganzel
Le Groupe La Poste

Responsabilité sociale

Les membres de PostEurop comptent plus de 2 millions d'employés et servent environ 800 millions de clients par jour. De par le rôle prépondérant qu'il joue dans la société, le secteur postal a un impact considérable sur les employés, la société et l'environnement.

Le CARSE a pour but de sensibiliser ses membres à la RSE. L'échange de bonnes pratiques est essentiel pour permettre aux opérateurs postaux d'apprendre les uns des autres. La brochure RSE, publiée chaque année depuis 2013, est une initiative essentielle qui permet ce processus d'apprentissage mutuel. En quatre ans, nous avons collecté presque 200 bonnes pratiques auprès de nos membres.

En 2014, le CARSE a lancé l'initiative des « Coups de cœur », afin de récompenser les meilleures pratiques dans les trois catégories de RSE suivantes : employés, société, et environnement. Les meilleures pratiques ont été présélectionnées par un jury composé de spécialistes internes et externes de la RSE. Les lauréats ont été proclamés lors des assemblées plénières de PostEurop.

Depuis 2014, PostEurop publie régulièrement le bulletin d'information sur la RSE intitulé « Poste&Vous ». Cette publication tient les opérateurs postaux informés des principales évolutions en matière sociale et de RSE au niveau européen.



L'élaboration de réponses aux futurs défis sociaux et environnementaux est une priorité essentielle pour le CARSE. Dans ce cadre, plusieurs projets cofinancés par la Commission européenne ont porté sur des thèmes tels que la gestion du stress, les compétences et les emplois d'avenir, et la gestion de l'âge dans le secteur postal.

Les projets du Comité européen de dialogue social pour le secteur postal ont contribué au renforcement de la coopération à long terme entre les partenaires sociaux. Le dernier projet en date a mis l'accent sur l'impact social des nouveaux services, en particulier le commerce électronique. Grâce à ces activités, le CARSE offre à ses membres les outils et les connaissances dont ils ont besoin pour anticiper les défis à venir.

« La collecte de meilleures pratiques nous a livré un enseignement précieux : l'engagement des dirigeants dans les organisations en évolution permanente constitue un défi majeur. Les cadres de direction sont souvent tiraillés entre la hiérarchie et leur équipe, entre les objectifs et les résultats. La question de l'augmentation du niveau de stress peut être examinée par la direction. »

Nathalie Ganzel
Le Groupe La Poste



« *Compte tenu de sa portée géographique et de son importante flotte de véhicules, le secteur postal s'emploie depuis longtemps à réduire son impact négatif sur l'environnement. Toutes les innovations introduites par le secteur postal soulignent la détermination du secteur à réduire son impact sur l'environnement. Le secteur évolue, innove et investit en permanence, et il contribue, aux niveaux européen et mondial, à la lutte contre le réchauffement climatique.* »

Daniel-Sebastian Mühlbach
Österreichische Post AG



Un leadership accru pour la gestion du stress

La gestion du stress est une thématique commune des groupes de travail Santé et Formation. En 2015, les deux groupes ont mis la dernière main au projet intitulé « Partenariat pour la gestion du stress dans le secteur postal », dans le cadre du programme Leonardo da Vinci de l'Union européenne.

Le but de ce projet sur la gestion du stress était de recenser les principaux facteurs de stress et de partager les meilleures pratiques de formation qui peuvent aider les cadres à identifier les risques psychosociaux. Au cours du projet, l'équipe a créé une « mallette de formation ». Cette boîte à outils guide les décideurs, tandis qu'ils évaluent les nouveaux besoins de formation de leur personnel. Le projet a également permis aux membres de discuter des questions de gestion du stress avec des spécialistes et des acteurs externes. L'équipe du projet a eu l'honneur de se voir remettre un prix par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), pour cette initiative menée dans le cadre de la campagne « Lieux de travail sains ».

Promouvoir la connaissance environnementale du secteur postal

Le groupe de travail Environnement a participé à plusieurs conférences et ateliers pour promouvoir son savoir-faire spécifique. Le groupe a apporté sa contribution à la conférence de l'Association des constructeurs européens d'automobiles (ACEA) ainsi qu'à la publication de l'association intitulée « Joining forces to tackle the road transport CO₂ challenge » (CO₂ : unir ses forces pour relever le défi du transport routier). Ceci a permis au secteur postal de partager ses initiatives de conduite écologique.

La brochure des meilleures pratiques en matière de RSE fait la promotion des mesures positives prises par les opérateurs postaux pour réduire leur impact sur l'environnement. Parmi ces mesures, citons notamment l'utilisation des véhicules alternatifs, l'installation de panneaux solaires, les formations et les outils qui permettent de faire progresser la sensibilité à l'environnement. Le groupe coopère également avec IPC et l'UPU pour partager des données sur les émissions de CO₂.



Un dialogue social postal tourné vers l'avenir pour l'Europe

Les partenaires sociaux européens ont conscience de l'évolution rapide du secteur postal. En 2015 et 2016, ils ont travaillé au projet « Mobiliser les partenaires sociaux dans un nouveau contexte », articulé autour de deux thèmes majeurs. Le premier de ces thèmes était l'analyse des perspectives ouvertes par l'évolution du commerce électronique et des nouveaux services. Un cours en ligne ouvert et massif (Massive

Online Open Course – MOOC) a été développé pour servir d'instrument d'apprentissage en ligne électronique (<http://www.postsocialdialog.eu/MOOC>).

Le deuxième thème était les stratégies de transformation sociale des opérateurs postaux. L'étude des conventions collectives de travail de 16 opérateurs postaux européens a mis en lumière la gestion des processus de changement. Cette étude a permis aux partenaires sociaux européens de classer les principaux leviers et stratégies de transformation sociale.

La coopération fructueuse entre les partenaires sociaux a été saluée par le Parlement européen dans une résolution de septembre 2016 relative à la directive sur les services postaux. Dans sa résolution, le Parlement s'est félicité du travail du Comité de dialogue social pour le secteur postal, essentiel pour le secteur postal, et il a rappelé le projet des partenaires intitulé « Gérer les défis démographiques et trouver des solutions durables ».



« *Le développement de nouveaux services, en particulier le commerce électronique et les services de proximité, a des conséquences pour le secteur postal. Il est essentiel que le Comité de dialogue social anticipe et surveille ces évolutions. Un dialogue social constructif au niveau national, en particulier grâce à des conventions collectives de travail, nous permet de gérer les conséquences sociales de cette évolution à travers diverses initiatives. Nos nombreux projets ont montré que les partenaires sociaux jouent un rôle majeur en assurant une transformation socialement responsable du secteur postal.* »

Heike Ausprung
Deutsche Post DHL

MEILLEURES PRATIQUES – EUROPE ÉLARGIE

La Transversale Meilleures pratiques - Europe élargie a étendu son champ d'activité et repositionné l'association comme une plate-forme plurifonctionnelle de transfert de connaissances et de bonnes pratiques entre les membres, et en particulier entre les membres d'Europe orientale et les autres. Sa position unique permettra d'accroître la participation et la sensibilisation des membres et facilitera la réduction proactive des écarts au sein du secteur postal en termes de meilleures pratiques.



Programme de voisinage de PostEurop

En 2015 et 2016, la Transversale Meilleures pratiques – Europe élargie a poursuivi ses activités dans le cadre de Programme de Voisinage de PostEurop (PVP), un projet plurifonctionnel directement lié au plan de développement régional 2013-2016 de l'UPU.

Les principaux objectifs du PVP sont :

- Promouvoir l'amélioration des opérations et de la sécurité ;
- Améliorer les relations avec les autorités douanières ;
- Accroître la sûreté et la stabilité conformément à la stratégie européenne de sécurité ;
- Renforcer la coopération dans les domaines des affaires réglementaires, sociales, opérationnelles et de marché dans le secteur postal.



« L'intégration des différentes activités des parties prenantes du secteur postal est essentielle pour assurer l'amélioration des réseaux postaux. »

Olga Zhitnikova
Poste de Russie

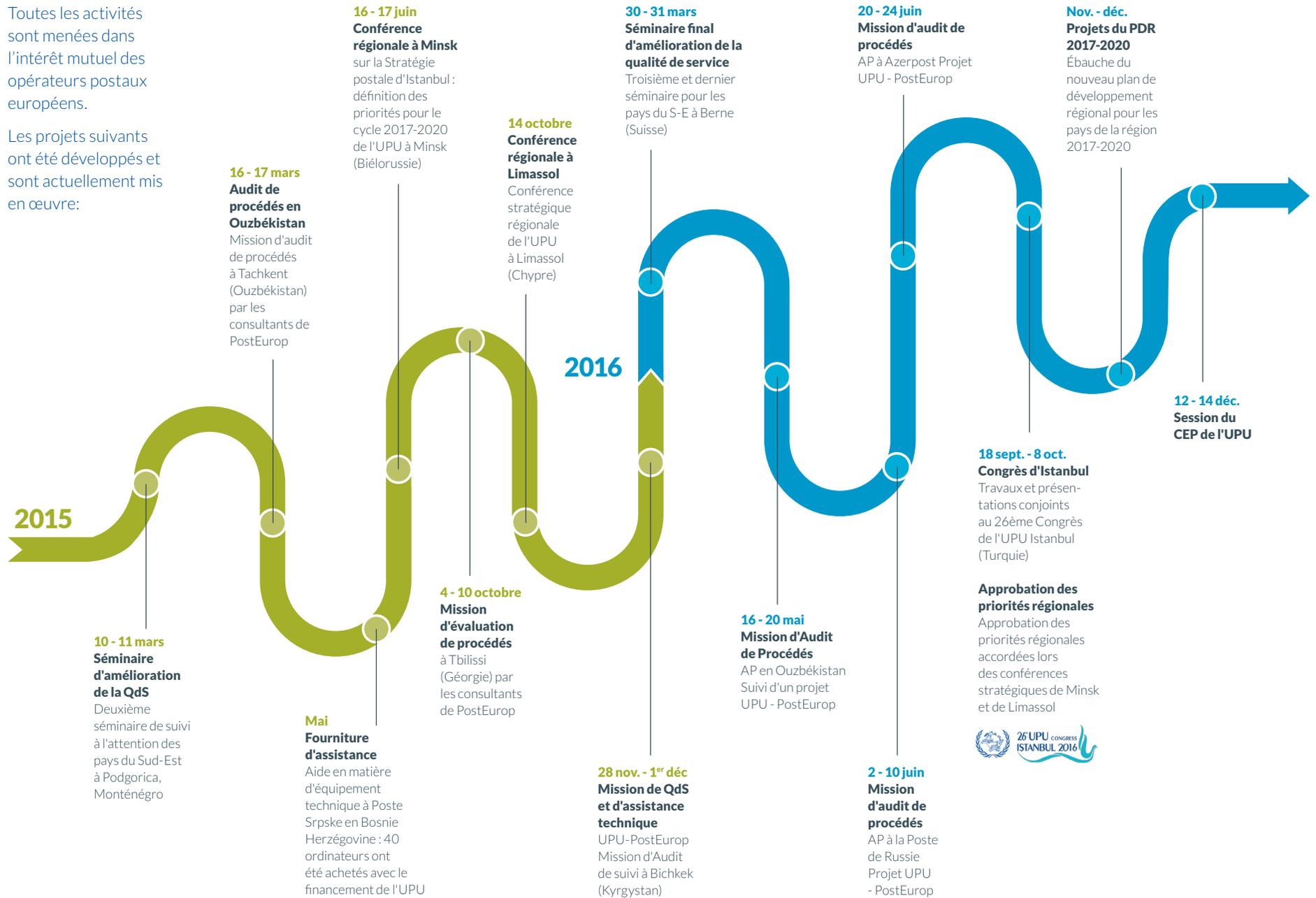
Les résultats obtenus dans le cadre du Plan de développement régional (PDR) 2013 – 2016 et du nouveau cycle (2017-2020) sont les suivants :

- Signature d'une Déclaration conjointe UPU/PostEurop/Commonwealth Regional for Communications (RCC) sur le commerce électronique et du Programme de voisinage UPU/PostEurop/RCC. Adoption des nouvelles priorités régionales pour 2017-2020.
- Signature de quatre projets intégrés pluriannuels conjoints UPU/PostEurop. Ils comprennent deux projets stratégiques (qualité de service et e-commerce). Organisation conjointe de cinq séminaires régionaux.
- Plus de 150 fonctionnaires postaux européens (y compris des pays d'Europe du Sud-Est) ont été formés. Plus de 60 bourses ont été accordées (11 opérateurs désignés).
- L'UPU a financé l'organisation de six missions d'audit et d'évaluation de procédés (valeur de 48 000 francs suisses [CHF]). Vingt-cinq experts de PostEurop y ont participé.
- Assistance technique à Pošte Srpske en Bosnie-Herzégovine (valeur 40 000 CHF) par l'UPU.

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Toutes les activités sont menées dans l'intérêt mutuel des opérateurs postaux européens.

Les projets suivants ont été développés et sont actuellement mis en œuvre:



SÉCURITÉ ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

La Transversale Sécurité et Procédures douanières a pour objectif d'informer les membres de PostEurop sur les nouvelles réglementations en matière de sécurité et de procédures douanières qui affecteront le secteur postal. La Transversale se concentre sur :



> **La sécurité** : à la fois les questions physiques et informatiques telles que la cybercriminalité ;

> **Les procédures douanières** : le rôle des autorités postales dans le respect des exigences de sécurité aux frontières, le traitement des douanes et la facilitation du commerce ;

> **La gestion des crises** : la protection de l'infrastructure postale comme élément clé de la planification nationale de crises.

Le rôle stratégique de la Transversale Sécurité et Procédures douanières est de faciliter la coordination entre les différentes parties prenantes. Il peut s'agir de comités et organisations (dont PostEurop et d'autres organismes), de compagnies aériennes, d'agences frontalières et d'organisations internationales telles que la CE, l'Organisation mondiale des douanes (OMD) et l'UPU. La Transversale est présidée M. David Pilkington, Directeur de la politique internationale et douanière au sein de Royal Mail. Les présidents des différents groupes de travail l'assistent dans son rôle de président. De récents changements structurels ont permis d'adapter les activités des groupes afin de générer un environnement solide pour relever les défis liés à la sécurité et aux douanes. Le réseau de crise de PostEurop et SAFEPOST font partie de ces changements. La transversale mène également des actions, émet des communications et entreprend des activités dans les domaines de la sécurité et des douanes avec le soutien d'autres groupes de PostEurop. La mise en œuvre du projet SAFEPOST, et les avantages de cette plate-forme unique, figure parmi les initiatives clés.



« **Les douanes seront l'un des défis majeurs des prochaines années.** Les membres de PostEurop doivent se préparer à respecter de nouvelles normes et exigences (par exemple, la notification électronique préalable en cas d'envois transfrontières). Il existe aujourd'hui plusieurs modifications législatives antagonistes sur lesquelles le secteur postal devra se focaliser dans les prochaines années. »

Reinhard Fischer
Deutsche Post DHL



« **Le secteur postal a un rôle unique et précieux à jouer pour rapprocher les citoyens des entreprises.** Il fournit un réseau qui relie le monde entier et joue un rôle particulier dans le développement des échanges commerciaux. Aujourd'hui, le monde évolue plus rapidement, et les exigences des consommateurs changent rapidement elles aussi. L'augmentation des échanges internationaux joue également un rôle majeur dans l'interconnectivité de la population mondiale. Le marché des colis et des paquets postaux est en constante évolution : il est sensible aux besoins des consommateurs et les données en sont le moteur. Les opérateurs postaux sont particulièrement bien placés pour faciliter l'émergence de cette nouvelle réalité. Mais en même temps, nous devons améliorer nos systèmes et mieux interagir avec les autres parties prenantes. Les opérateurs postaux sont des partenaires fiables. À ce titre, ils doivent renforcer leur capacité de contrôle aux frontières et les autres aspects de la sécurité, en utilisant des outils et des données qui leur permettent de réaliser les « douanes sans frictions ». »

David Pilkington
Royal Mail

2017 : le début du changement pour les questions douanières

2017 est une année charnière pour les opérateurs postaux, en termes de modifications législatives. Celles-ci concernent le code des douanes de l'Union (CDU) et la mise au point d'un système avancé de données électroniques (EAD). Le système EAD a été présenté à l'occasion du 26e Congrès de l'UPU, qui s'est tenu en octobre 2016.

Le groupe de travail Procédures douanières, présidé par M. Reinhard Fischer de Deutsche Post DHL, étudie ces questions. Le groupe aide les membres de PostEurop à s'adapter aux nouvelles exigences douanières.

Le CDU exigera des opérateurs postaux qu'ils fournissent des données relatives à la sûreté aérienne et au dédouanement. Le groupe évalue également l'effet des nouvelles propositions réglementaires concernant, notamment, la modernisation de la TVA et les exigences du nouveau système de contrôle à l'importation

2.0 (SCI2). Il est primordial que les opérateurs postaux européens collaborent avec la Commission européenne et les autres institutions internationales sur ces questions. Cela permettra aux membres de PostEurop de collaborer, d'exercer une influence, et de mieux respecter les nouvelles réglementations.

PostEurop continue de surveiller l'impact des propositions qui figurent dans les actes délégués et les actes d'exécution du nouveau CDU. Quelques-unes de celles-ci entrent en conflit avec les obligations de service postal universel et pourraient mettre en péril les perspectives d'avenir du secteur postal et de l'économie en général. PostEurop est non seulement disposée mais a la volonté d'entamer un dialogue constructif avec la Commission européenne et les autres parties prenantes concernées. Nous avons pour objectif de modifier les actes avant qu'ils ne mettent en péril le commerce virtuel et ses clients.

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Plein feux sur la sécurité

Les opérateurs postaux comptent parmi les prestataires de services les plus fiables et les plus estimés d'Europe. Ils gèrent une chaîne en libre accès qui relie environ 800 millions de personnes à travers les diverses entreprises qui fournissent les services postaux, financiers et de courrier.

Les opérateurs postaux effectuent des millions d'opérations chaque jour. Il est de toute première instance que nous protégeons nos données, notre personnel, et les communautés que nous servons. Nous avons un rôle unique à jouer pour que les lettres et les colis arrivent à destination en toute sécurité partout sur la planète.

Le nouveau groupe spécial de PostEurop sur la Sécurité veillera à ce que nos plateformes internationales respectent les normes mondiales de sécurité physique. Le groupe s'appliquera aussi particulièrement à sensibiliser les membres, afin que des mesures puissent être prises pour atténuer les risques. La sécurisation des infrastructures informatiques sera un domaine majeur d'intervention, pour renforcer la sécurité du traitement des données et lutter contre les menaces que fait peser la cybercriminalité.

Soyons préparés

Le groupe de travail Gestionnaires de crise est placé sous la même égide que le groupe sur la Sécurité, les deux thèmes étant intimement liés. Le groupe Gestionnaires de crise doit s'assurer que les membres sont en mesure de contrer les menaces émergentes rapidement et de façon décisive. Le groupe a pour objectif de fournir au secteur postal une plate-forme de connaissances, qui lui permettra de réduire les possibles impacts et de soutenir le réseau postal.

L'objectif global est de rendre celui-ci plus résistant aux situations de crise et aux catastrophes. Le groupe évaluera comment diverses situations de crise pourraient interrompre la prestation des services. Il travaillera en coordination avec le groupe Sécurité et d'autres parties prenantes concernées pour identifier les problèmes et les possibles impacts à travers tout le secteur postal.



« Une stratégie de communication équilibrée, souple et cohérente nous a permis de réaliser une série d'objectifs. Nous avons réussi à renforcer notre crédibilité et à changer certaines perceptions des parties prenantes. Ce travail préparera l'association aux nouveaux défis qui se profilent à l'horizon. »

Cynthia Wee-Neumann

Responsable de la communication à PostEurop

COMMUNICATION

La stratégie de communication de PostEurop vise à répondre aux besoins des membres. Mise en œuvre par la Responsable de la communication de PostEurop, cette stratégie a pour but de renforcer l'image du secteur postal, de mieux faire connaître ses enjeux et d'apporter une cohérence et une valeur ajoutée aux membres.

La communication : une partie importante du processus

La collaboration avec les experts de divers groupes de travail de PostEurop dans des domaines clés a convaincu les membres de l'utilité d'intégrer la communication dans leur stratégie et leurs activités.

En 2015 et 2016, l'équipe de communication de PostEurop a été directement impliquée dans des domaines tels que les affaires réglementaires, la RSE, les opérations, le développement du marché et diverses campagnes dont « Keep Me Posted EU » qui a énormément progressé en très peu de temps. La campagne « Deliver4Europe », actuellement en plein débat sur la livraison transfrontalière de colis.

Une communication régulière et efficace

En plus des « PostEuropNews », un bulletin d'information électronique mensuel intitulé « PostEurop Snapshots » a été lancé en mars 2015. Comme son nom l'indique, les « Snapshots » présentent aux membres les dernières nouvelles et les derniers événements de l'Association. Ils dessinent le contenu du site Web et du blog de PostEurop. Ce nouvel outil de communication met donc rapidement les lecteurs au courant des dernières nouvelles. La fréquence de publication de ce bulletin électronique dépend du niveau d'activité de PostEurop.

Parallèlement à l'introduction des « Snapshots » auprès des membres et des parties prenantes, notre « PostEuropNews » a été discrètement remanié. Cette publication contient désormais des articles plus approfondis et est publiée de façon semestrielle.

« J'aime toujours autant votre bulletin d'information, que je trouve frais, informatif et accessible. »

Paul Donohoe

Directeur du programme E-Business de l'UPU

Une perspective nouvelle

Outre les PostEuropNews semestriels, PostEurop produit également des brochures imprimées d'information sur l'association et l'industrie postale destinées aux parties prenantes internes et externes. Ces brochures permettent de présenter aux membres PostEurop et l'industrie postale en général. En plus de favoriser une meilleure compréhension du rôle de PostEurop, les publications stimulent l'intérêt des parties prenantes pour l'industrie.



Renforcement de la présence sur les réseaux sociaux

Dans la tristement célèbre « bulle bruxelloise », les réseaux sociaux constituent un moyen de communication bourgeonnant et intéressant. Dans le cadre de sa stratégie de communication, PostEurop continue de suivre les tendances des réseaux sociaux. Nous étudions également comment nous pouvons utiliser les réseaux sociaux pour cibler certains acteurs, notamment les décideurs politiques et les médias européens. L'utilisation des technologies mobiles a boosté leur développement.

L'étude réalisée chaque année par le bureau Kellen, « Social Media Impact Study for Associations » (Étude d'impact des réseaux sociaux sur les associations), a confirmé que Twitter

« Si les réseaux sociaux gagnent en importance, ils ne remplaceront pas pour autant les médias traditionnels. PostEurop adopte une approche intégrée, qui conjugue communication imprimée et communication en ligne. Au fil des années, l'association a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux, ce qui lui a permis de prendre part à des débats importants qui concernent le secteur postal. »

Cynthia Wee-Neumann

Responsable de la Communication de PostEurop

était la plate-forme médiatique la plus largement utilisée par les associations européennes. Viennent ensuite LinkedIn et Facebook. De plus en plus d'associations améliorent leurs outils de réseaux sociaux et leurs ressources. La plupart d'entre elles comptent au moins un employé interne rémunéré qui gère la présence de l'association sur les réseaux sociaux.

Ces dernières années, PostEurop a renforcé sa présence sur Twitter, LinkedIn et Facebook. Les réseaux sociaux ont aussi une importance de plus en plus grande pour des initiatives externes comme les campagnes européennes « Deliver4 Europe », « EUROPA » et « Keep me Posted EU ». Les réseaux sociaux nous permettent de diffuser et de promouvoir directement les principaux messages du secteur postal auprès des parties prenantes concernées.

Flexibilité et amélioration continue

Le site Web de PostEurop a connu plusieurs améliorations au cours des dernières années. De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées pour améliorer l'outil et permettre aux visiteurs d'accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin.

Nous avons mené un sondage en ligne de suivi afin de recueillir des commentaires et des suggestions qui nous aideront à développer notre site pour mieux répondre aux attentes.

ACTIVITÉS D'INTELLIGENCE

Une révision technique du flux de travail du Réseau d'intelligence a été présentée et approuvée à l'Assemblée plénière de Chypre en octobre 2015. L'objectif principal de la révision était d'améliorer le service qu'offre PostEurop à ses membres. Les travaux ont été réalisés par un groupe ad hoc composé formé par l'Autriche, la Croatie, le Danemark, l'Estonie, la France, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, la Roumanie, la Russie, la Slovénie et la Suède.

Le Réseau d'intelligence est une plate-forme d'échange de meilleures pratiques. Ses activités se déroulent dans le strict respect de la politique de conformité de PostEurop. Trente-quatre membres participent désormais activement aux activités du nouveau Réseau d'Intelligence. Ces changements ont permis un taux de réactivité plus élevé et la mise en place d'une base de données améliorée.



« N'oublions pas que les clients comptent sur le secteur postal pour livrer leurs envois rapidement et en toute sécurité. C'est là tout l'intérêt d'un projet tel que

SAFEPOST. La sécurité fait partie intégrante de notre réputation globale et les opérateurs postaux ont compris qu'il y va de notre crédibilité. »

Botond Szebeny

Secrétaire général de PostEurop

LES PROJETS DE POSTEUROP

PostEurop dirige et soutient divers projets principalement financés par la Commission européenne (CE) et l'Union postale universelle (UPU). Ces projets visent à promouvoir l'innovation et la coopération entre les membres dans des domaines qui ont notamment trait aux opérations, à l'environnement, à la qualité de service, aux affaires réglementaires (Acquis communautaire de l'Union européenne), aux ressources humaines, au marché postal et à l'impact social. Voici un aperçu de quelques projets en cours.

PROGRAMME LEONARDO DA VINCI "Projet de partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal"

Les groupes de travail Formation et Santé de PostEurop ont posé leur candidature conjointe au projet de « Partenariat de formation pour la gestion du stress dans le secteur postal », d'une durée de deux ans et financé par la Commission européenne dans le cadre du programme « Leonardo da Vinci ».

Le projet a aidé le secteur postal et ses partenaires à identifier les facteurs de stress au travail, détecter les risques et les besoins en matière de formation, partager les meilleures pratiques, identifier des solutions de formation, et renforcer les ressources en vue d'améliorer la gestion du changement.

Grâce à ce projet, PostEurop a pu favoriser l'échange de meilleures pratiques en matière de formation pour la gestion du stress avec les membres et les parties prenantes européennes externes, notamment la Commission européenne, la société civile, les institutions européennes, les partenaires sociaux et les organisations dans les domaines de la santé et de la formation.

Le projet, coordonné par Le Groupe La Poste, compte plusieurs partenaires tels que PostEurop, Hellenic Post S.A, KEK-ELTA et



La Poste Suisse, ainsi que des observateurs : DPDHL, InoSalus, PostNord, Hrvatska Posta, Posta Romana, Bulgarian Posts, Cyprus Post et Turkish PTT.

La première réunion de l'équipe de projet s'est tenue en France en mars 2014. La seconde a eu lieu en Grèce en octobre 2014, et la troisième en Suisse en janvier 2015. La conférence finale fut organisée en France en mai 2015 avec un niveau élevé de participation.

Les principaux objectifs ont été atteints et, grâce à ce projet, PostEurop est devenue partenaire officiel de la campagne « Lieux de travail sains » de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) de 2014 à 2015. Ce partenariat a également donné à PostEurop l'opportunité de rejoindre un réseau international d'organisations de premier plan mondial qui partagent le même engagement et les mêmes idées sur la gestion du stress.



« Ce projet fut un grand succès et les résultats ont été diffusés auprès des partenaires du projet, des membres, de l'UE-OSHA et des parties prenantes européennes externes. »

Antonino Scribellito
Responsable des projets à PostEurop



Education and Culture DG
Lifelong Learning Programme

PROGRAMME ERASMUS+

Dans le cadre des activités de RSE de PostEurop, le Groupe de Travail Formation a posé sa candidature pour le projet Erasmus + « INNOV'AGE dans le secteur postal » de la Commission européenne. Cette candidature a récemment été approuvée par la Commission européenne et le projet, d'une durée de trois ans, a démarré fin 2016.

Le projet « INNOV'AGE dans le secteur postal » est coordonné par La Poste. Les partenaires sont: PostEurop, Bulgarian Posts, Posta Romana, Poste Italiana, L'Université de Bordeaux, Hellenic Post, KEK-ELTA, Cyprus Post et InoSalus.

Le projet a pour objectif de développer un prototype de formation innovant, qui promeut la mixité intergénérationnelle au sein du secteur postal. Des recherches seront menées en cours de projet pour déterminer le niveau de mixité intergénérationnelle au sein du secteur postal et pour élaborer un modèle de gestion favorisant l'efficacité et l'innovation au sein de l'organisation. Le projet s'occupera de la gestion de l'âge dans le secteur postal, en créant un prototype de formation innovant qui reconnaîtra l'importance des équipes intergénérationnelles.



« La formation est un outil essentiel à la gestion du changement dans une organisation. Elle est particulièrement importante pour les organisations qui cherchent à développer l'orientation client, à s'adapter à l'économie numérique, et à fournir des services qui facilitent l'innovation dans les entreprises. C'est aussi une très bonne occasion pour les générations de partager leurs connaissances à travers l'Europe. Cela associera aussi les cultures et les entreprises dans un cadre commun, dans un secteur qui compte deux millions de travailleurs. »

Antonino Scribellito
Responsable des Projets à PostEurop

Ce projet est motivé par la nécessité d'adapter les compétences du personnel. Les modifications réglementaires destinées à libéraliser le marché postal de l'UE rendent cette adaptation nécessaire. Ces modifications attiseront la concurrence entre les opérateurs postaux et permettront à de nouveaux acteurs, par ex. Amazon, de pénétrer le marché des colis. Jusqu'à présent, le secteur postal s'est concentré sur la formation de son personnel aux nouveaux modèles, services et produits pour maintenir les employés à niveau et former les nouvelles recrues.

Le projet vise à :

- > Développer « l'employabilité » de tout le personnel, quel que soit l'âge ;
- > Valider l'importance des équipes intergénérationnelles et les rendre plus efficaces ;
- > Promouvoir l'innovation dans les entreprises participantes ;
- > Faciliter et stimuler l'innovation au sein des entreprises partenaires en ce qui concerne la gestion de l'âge.

La réunion de lancement du Projet INNOV'AGE s'est tenue du 5 au 7 décembre 2016 à Bruxelles (Belgique). L'objectif de cette réunion était d'élaborer un programme et de planifier les futures activités de l'équipe de projet.



POSTEUROP
YOUR LINK TO POSTAL EXPERTISE

 **Erasmus+**

Mobiliser les partenaires sociaux dans un nouveau contexte

En juin 2016, PostEurop a clôturé le projet intitulé « Mobiliser les partenaires sociaux dans un nouveau contexte ». Financé par une subvention de la direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion de la Commission européenne, ce projet a permis au Cercle Activités de responsabilité sociale d'entreprise (CARSE) de PostEurop d'étudier la relation entre les conventions collectives et la gestion du changement. Il s'agissait du suivi d'un projet antérieur intitulé « Développement d'un service postal de qualité à l'ère numérique ».

Le nouveau projet a permis aux partenaires d'approfondir l'étude des conventions collectives qui appuient la gestion du changement au niveau national. En même temps, il a permis aux participants de mieux comprendre les nouvelles activités essentielles qui ont été développées par les opérateurs postaux. Le projet précédent avait déjà abordé ce sujet.

En novembre 2015, 60 participants issus de 20 pays ont assisté à un séminaire de formation sur le commerce électronique et les nouveaux services, des domaines importants pour le secteur postal. Un consultant d'ECORYS ayant une vaste expérience dans le secteur a animé la réunion. Le séminaire a pu bénéficier de la participation d'intervenants spécialisés de PostEurop, d'UNI et de la DG Growth de la Commission européenne.

La conférence finale s'est tenue du 24 au 25 mai 2016 à Bucarest (Roumanie) avec le soutien des partenaires sociaux locaux. Le choix d'un pays d'Europe de l'Est pour le lieu de la conférence était délibéré. La conférence finale, qui a réuni 52 participants issus de 18 pays, s'est déroulée en présence de représentants des opérateurs postaux et des syndicats. L'objectif était de présenter les résultats de l'analyse des Conventions collectives de travail (CCT) conclues par une sélection de 16 opérateurs postaux européens pour soutenir leurs pratiques de gestion du changement.

Le groupe cible était constitué par les partenaires sociaux des 28 États membres de l'UE. Sur la base de l'analyse initiale du consultant, la conférence a été organisée autour de sept sessions:

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

Pour introduire chaque séance, le consultant d'ECORYS a présenté les éléments communs. Ceux-ci ont ensuite été illustrés par la présentation d'études de cas par les opérateurs postaux et les syndicats. La réunion a permis de diffuser largement les conclusions du projet. Elle a également donné l'occasion aux partenaires sociaux européens d'avoir un débat constructif. Les discussions ont notamment porté sur les stratégies de transformation sociale des opérateurs postaux européens et sur le rôle du dialogue social dans le processus de changement.

Le dépliant final du projet a été publié en trois langues (anglais, français et allemand) pour garantir la diffusion la plus large possible. Il contient les principales leçons tirées du projet (rédigées par les partenaires sociaux) ainsi qu'un rapport détaillé rédigé par ECORYS. Le rapport ECORYS fournit des indications essentielles sur les leviers de transformation sociale utilisés par les opérateurs postaux ainsi qu'une analyse transversale des principales évolutions sociales dans le secteur.

Dans l'ensemble, le projet a doté les partenaires sociaux européens d'outils qui leur permettront de mieux comprendre l'évolution du secteur et d'identifier les développements futurs.



SAFEPOST

Le projet SAFEPOST (Reuse and Development of Security Knowledge Assets for International Postal Supply Chains - Réutilisation et développement du capital de connaissances en matière de sécurité au profit des chaînes d'approvisionnement postal international) a couru d'avril 2012 à juillet 2016, dans le cadre du programme européen de financement de la recherche et de l'innovation (7e PC).

SAFEPOST a fourni une solution hautement innovante pour la sécurité postale qui:

- > Aide les parties prenantes impliquées dans les services postaux à obtenir une sécurité accrue sans pénalité en matière de coûts ;
- > Facilite le développement durable d'une sécurité postale accrue en Europe.

S'appuyant sur la perspective des opérateurs postaux, le projet a utilisé une méthode d'analyse coûts-bénéfices pour identifier les principales lacunes en matière de sécurité. Il a également décrit les mesures de sécurité nécessaires pour conserver ou accroître l'efficacité et la sûreté des opérations des services postaux. Ceci a permis au projet de développer des modèles de sécurité postale génériques, qui ont été intégrés à un modèle opérationnel cible sur la sécurité postale.

Grâce à ce projet, les opérateurs postaux, les douanes et les autres acteurs concernés comprennent désormais comment ils peuvent échanger des informations en toute sûreté. L'information couvre à la fois la sûreté et l'optimisation des flux postaux.

Une plate-forme de sécurité postale a été créée pour soutenir la mise en œuvre du modèle opérationnel cible sur la sécurité postale. La plate-forme vise spécifiquement les lots de travail n° 3 et n° 4 et fournit un espace commun de sécurité postale. À terme, l'objectif sera d'utiliser cet espace pour créer une norme de sécurité postale mondiale et un système de partage des informations.

L'un des éléments les plus importants de SAFEPOST a été les séances de démonstration en temps réel. La première séance de démonstration a eu lieu à Reykjavik (Islande) le 20 mai 2015. Au cours de la démonstration, l'équipe du projet a procédé à une analyse approfondie du flux d'envois postaux, en utilisant D-Tube pour trouver les secteurs susceptibles d'être améliorés.

La deuxième séance de démonstration en temps réel a eu lieu au centre de tri de Correos, à Saragosse (Espagne), le 11 juin 2015. Le niveau de participation de la DG Affaires intérieures, de la DG Fiscalité et union douanière, des membres de PostEurop, des acteurs externes de la chaîne d'approvisionnement, des autorités douanières et des partenaires du consortium SAFEPOST était très élevé. Cette séance a permis d'illustrer les améliorations apportées depuis la réunion en Islande.

La troisième séance de démonstration en temps réel a été organisée par la Poste grecque à Athènes (Grèce). Elle a, elle aussi, connu une forte participation des membres de PostEurop, des autorités douanières, des agences d'exécution de la loi, de l'UPU et de plusieurs parties prenantes.

Le plan d'exploitation et les phases de diffusion ont été organisés en coopération avec l'UPU et l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal (UPAEP), une union restreinte de l'UPU. L'UPAEP est une organisation intergouvernementale basée à Montevideo, en Uruguay. Ses membres sont les autorités postales de 28 États.

L'UPAEP avait lancé un programme de sécurité postale semblable à SAFEPOST en Amérique du Sud. L'implication de l'UPAEP dans le projet SAFEPOST a témoigné de son vif intérêt pour la création d'un lien entre l'Europe et l'Amérique du Sud. Le Groupe de sécurité postale de l'UPU a proposé que les efforts de recherche et de développement de l'UE en matière de sécurité de la chaîne d'approvisionnement postal soient présentés lors de la session plénière de l'UPAEP.

Le projet SAFEPOST avait pour but d'élargir le processus de mise en œuvre et d'impliquer de plus en plus d'opérateurs postaux et de parties prenantes de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement postal. Plusieurs forums sur la sécurité postale ont été organisés en application des lignes directrices du projet SAFEPOST.



4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Ces forums ont permis aux membres de PostEurop et aux parties prenantes de la chaîne d'approvisionnement postal de se rencontrer pour discuter de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement postal et pour améliorer la collaboration entre les douanes et les opérateurs postaux. Au cours de ces réunions, les parties prenantes ont été informées des derniers développements et des dernières mises à jour de SAFEPOST.

Les participants au forum sur la sécurité de PostEurop ont joué un rôle majeur dans la réussite des forums et du projet. Ils ont constamment fait part de leurs commentaires et évoqué les questions susceptibles de les aider à résoudre les problèmes actuels et futurs. Les participants se sont également exprimés en faveur d'une coopération étroite entre les opérateurs postaux et les autorités douanières

À chaque Forum de PostEurop sur la sécurité, l'état d'avancement du projet a été présenté et les derniers résultats ont été diffusés auprès d'un large public. Plusieurs autres activités de diffusion ont été menées pour s'assurer que toute la communauté postale puisse connaître SAFEPOST et suivre son évolution.

Voici un aperçu des divers Forums sur la sécurité organisés par PostEurop:

- > Forum sur la sécurité/Réunion du GT Projet SAFEPOST:
le 6 juin 2013, à Bruxelles, en Belgique
- > Réunion du Forum sur la sécurité:
le 28 novembre 2013, à Vilnius, en Lituanie
- > Réunion du Forum sur la sécurité:
le 12 novembre 2015, à Bucarest, en Roumanie
- > Réunion du Forum sur la sécurité et les procédures douanières:
le 27 janvier 2016, à Athènes, en Grèce
- > Réunion du Forum sur la sécurité et les procédures douanières:
les 26-27 mai 2016, à Rome, en Italie

Le projet SAFEPOST s'est terminé par une conférence finale organisée les 5 et 6 juillet 2016 à Madrid (Espagne). Présidée par

Antonino Scribellito, coordinateur du projet SAFEPOST, cette conférence s'est déroulée en présence de personnalités de haut rang comme le Dr Javier Cuesta, PDG de Correos, et Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop. Soixante personnes, dont 14 membres de PostEurop, y ont assisté.

Pendant la conférence finale, les partenaires du projet SAFEPOST, des membres de PostEurop, des représentants des douanes, de la sécurité postale et de la chaîne d'approvisionnement postal ont présenté les conclusions du projet. Cette réunion leur a également fourni l'occasion de discuter des modalités d'un deuxième projet SAFEPOST et de définir les prochaines étapes.

Les résultats du projet SAFEPOST auront un impact stratégique dans les domaines suivants :

- > Une prise de conscience accrue au niveau de l'UE et une meilleure coordination des activités menées au sein et entre les États membres de l'UE dans les domaines de la sécurité postale et de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement ;
- > Faire le lien entre les projets européens de la DG MOVE, la DG TAXUD, la DG JLS, la DG ENTR et les efforts nationaux afin d'exploiter les synergies et créer une approche sécuritaire coordonnée tout au long de la chaîne d'approvisionnement ;
- > Encourager tous les bureaux de poste européens et les autorités concernées à assumer la responsabilité de sécuriser leurs propres processus au sein d'un modèle de coopération à l'échelle européenne ;
- > Favoriser la transparence de l'application des mesures de sécurité postale et fournir des éléments de comparaison.



POST EUROPE

YOUR LINK TO POSTAL EXPERTISE

WWW.SAFEPOSTPROJECT.EU

Programme de voisinage de PostEurop (PVP)

Le Programme de Voisinage de PostEurop (PVP) est un concept élargi du programme « ACCORD II » et ses bénéficiaires sont les pays d'Europe du Sud-Est et d'Europe orientale (SEE). Ce programme soutient la Transversale Meilleures Pratiques – Europe Élargie.

Le principal objectif du PVP, dans l'intérêt mutuel des opérateurs postaux européens et des pays voisins, est de promouvoir :

- > L'amélioration des opérations et de la qualité de service ;
- > La comptabilité et les frais terminaux ;
- > Les procédures douanières ;
- > La sécurité et la stabilité conformément à la stratégie européenne de sécurité ;
- > Une coopération renforcée dans les domaines des affaires réglementaires, sociales, opérationnelles et de marché dans le secteur postal, en fonction des besoins des membres.

Le programme est lié au Plan de développement régional de l'UPU 2013-2016 à travers la mise en œuvre de plusieurs projets UPU-PostEurop :

1. Projet UPU – PostEurop d'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement – une approche régionale intégrée – Audits de procédés (AP) et Évaluations de procédés (EP) – Pays du RCC (Regional Commonwealth in the field of Communication)

Le soutien de l'UPU pour la conduite, la mise en œuvre et les essais pilotes de la méthodologie de PostEurop en matière d'audits de procédés (AP) et d'évaluation de procédés (EP) dans plusieurs pays d'Europe et de la CEI revêt une grande importance et mérite d'être souligné.



La qualité reste une priorité absolue pour les opérateurs postaux de la région d'Europe du Sud-Est, comme confirmé par RCC et PostEurop lors du processus d'établissement des priorités régionales. Le renforcement des capacités en matière de qualité de service devrait permettre d'améliorer le niveau général de la qualité de service et des opérations tout le long de la chaîne d'approvisionnement.

Les principes directeurs du projet PostEurop – UPU sont d'assurer une meilleure couverture géographique, une plus grande intégration et l'allocation de ressources communes à ce projet mis en œuvre à grande échelle. La stratégie de mise en œuvre tient compte de l'efficacité des missions d'audit effectuées dans le cadre de la méthodologie des Audits de procédés et des Évaluations de procédés de PostEurop en Géorgie, en Arménie, au Kazakhstan, au Tadjikistan, en Azerbaïdjan, entre autres, ainsi que des activités réalisées par les experts et dont l'objectif était d'améliorer les opérations au niveau national.

Plusieurs activités ont été menées en 2015-2016 :

- > Mission d'évaluation de procédés en Azerbaïdjan en 2016 ;
- > Mission d'Audit de procédés à Tachkent (Ouzbékistan) en mars 2015 ;
- > Mission d'évaluation de procédés à Tachkent (Ouzbékistan) en 2016.

4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

2. Projet UPU - PostEurop d'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement – une approche régionale intégrée – Pays d'Europe du Sud-Est

Les objectifs de ce Projet fondé sur une approche d'amélioration de la qualité de service régionale (pour les lettres, les colis et les EMS) sont d'assister/aider les pays participants et leurs opérateurs désignés respectifs à :

- > Développer une performance de bout en bout ;
- > Améliorer les méthodologies existantes et soutenir la mise en œuvre d'une technologie moderne, de systèmes de mesure et d'autres outils d'amélioration de la qualité ;
- > Accroître les compétences en matière de qualité de service ;
- > Promouvoir la fiabilité et la durabilité du réseau postal régional ;
- > Favoriser le partage des meilleures pratiques au sein des pays de la région.

Activités:

- > Amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement (QSCA) dans les pays d'Europe et de la Communauté d'États indépendants (CEI) - Atelier de suivi de la QSCA pour les pays d'Europe du Sud-Est (SEE) à Podgorica, les 10 et 11 mars 2015 ;



« *Les principes directeurs du projet PostEurop – UPU sont d'assurer une meilleure couverture géographique, une plus grande intégration et l'allocation de ressources communes à ce projet mis en œuvre à grande échelle. La consolidation*

des méthodologies existantes, le soutien de l'utilisation de technologies modernes, de systèmes de mesure et d'autres outils permettant d'améliorer la qualité de service doivent figurer en tête des priorités. »

Antonino Scribellito
Responsable des projets à PostEurop

- > Séminaire final de clôture du projet sur l'Amélioration de la qualité du service et de la chaîne d'approvisionnement dans les pays d'Europe et de la CEI - Siège de l'UPU à Berne, Suisse, les 30-31 mars 2016.

La méthodologie du projet prend en compte une approche cohérente et intégrée de toutes les activités visant à améliorer la qualité de service dans les opérateurs postaux désignés de la région, à améliorer la méthodologie et à soutenir la mise en œuvre d'une technologie de pointe ainsi que de systèmes de mesure et d'autres outils modernes d'amélioration de la qualité de service dans les pays participants ; à améliorer les compétences en matière de chaîne d'approvisionnement et de qualité de service et à promouvoir la fiabilité et la durabilité du réseau postal ainsi que la performance globale dans ce domaine. Elle souligne la nécessité d'une interaction étroite entre les membres de l'UPU et de PostEurop impliqués dans le projet qui s'engagent à atteindre l'objectif de qualité.

3. Projet UPU - PostEurop d'amélioration de la qualité de service et d'amélioration de la chaîne logistique dans la Région d'Europe et de la CEI - RCC

Ce projet stratégique vise à regrouper l'ensemble des initiatives de l'UPU et de PostEurop relatives à l'amélioration de la qualité des services postaux dans les pays SEE (Sud Est Européen) au moyen d'un vaste programme d'action basé sur l'intégration des modules suivants :

- > Module 1 : Développement de l'approche régionale de l'UPU en matière de mise en œuvre de la qualité de service (12 pays dans le groupe SEE) ;
- > Module 2 : Missions d'audits de procédés et d'Évaluations de procédés (fournies par PostEurop) ;
- > Module 3 : Partage de meilleures pratiques dans le domaine de la QdS au sein de plusieurs séminaires thématiques communs (RCC et PostEurop).

Le projet a progressé en favorisant la fiabilité et la durabilité du réseau postal régional et, à cet égard, plusieurs événements ont été organisés :

- > Deuxième atelier de suivi sur l'amélioration de la QSCA pour les pays de la CEI à Bichkek, au Kirghizistan, le 31 mars 2015 et le 1^{er} avril 2015 ;
- > Mission d'audit de suivi de la qualité de service de l'UPU/PostEurop à Bichkek (Kirghizstan) du 28 novembre au 1^{er} décembre 2015.

L'efficacité et la fiabilité de la qualité de la chaîne d'approvisionnement postale globale englobent les différents processus qui doivent être exécutés pour acheminer un envoi postal de l'expéditeur jusqu'au destinataire. Il s'agit de la réception d'un envoi en toute sécurité, depuis son origine jusqu'à sa destination, aussi rapidement que possible, avec une coordination fluide et transparente entre toutes les parties concernées.

4. Projet UPU - PostEurop d'amélioration de la comptabilité et de la rémunération dans des pays d'Europe et de la CEI

Le projet vise à améliorer la rémunération pour les envois entrants de la poste aux lettres, l'échantillonnage statistique des envois entrants et sortants et l'amélioration des procédures comptables.

Le projet a permis d'organiser un séminaire commun UPU/PostEurop/RCC de deux jours afin d'aider les pays participants à acquérir une bonne connaissance/compréhension des dispositions de l'UPU en matière de rémunération et de les accompagner dans leur mise en œuvre des exigences comptables et opérationnelles relatives à la séparation de format des courriers. Le séminaire a été organisé pour les opérateurs désignés de l'Albanie, de l'Arménie, de l'Azerbaïdjan, de la Biélorussie, de la Bosnie-Herzégovine, de la Géorgie, du Kazakhstan, du Kirghizistan, de la Lettonie, de la Lituanie, de la Moldova, du Monténégro, de la Fédération de Russie, de la Tadjikistan, de l'ex-République yougoslave de Macédoine, du Turkménistan, de l'Ukraine et de l'Ouzbékistan.



« *Le projet a permis de développer les activités commerciales en soutenant les opérateurs désignés de la région afin de développer et mettre en œuvre des produits appropriés permettant une implication efficace dans le commerce électronique national et international sur la base des normes établies par l'UPU.* »

Antonino Scribellito
Responsable des projets à PostEurop

Dans le cadre d'une action commune, la Direction de la coopération au développement de l'UPU (DCDEV) a travaillé en étroite collaboration avec la Direction des affaires économiques et réglementaires, PostEurop et le Comité exécutif du RCC pour s'assurer que les objectifs du projet étaient atteints. L'atelier conjoint UPU/PostEurop organisé pour les membres de PostEurop et du RCC sur l'amélioration de la comptabilité et des frais terminaux s'est tenu à Jūrmala (Lettonie) du 26 au 27 août 2014. Un atelier international sur la gestion des comptes clés a eu lieu à Astana (Kazakhstan) les 6 et 7 octobre 2015.

5. Projet de développement du commerce électronique et de l'exportation de produits dans les pays de la Région Europe et CEI

Dans le cadre des priorités régionales de l'UPU pour 2013-2016, les pays de la région Europe et CEI ont convenu que l'un des domaines hautement prioritaires de la coopération au développement pour le nouveau cycle devrait comporter des actions visant à faciliter et à promouvoir le développement du commerce électronique international.



4. ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Le projet a également aidé les pays à harmoniser les services de la poste aux lettres et des colis existants de l'UPU en fonction des besoins du marché et des clients; il a facilité le commerce et l'accès aux marchés internationaux pour les micros, petites et moyennes entreprises de la région (MPME). Cela s'est fait par l'introduction de canaux simplifiés pour l'exportation de biens par le réseau postal et l'amélioration de la compatibilité globale de la chaîne d'approvisionnement postale régionale avec le commerce électronique ».

Plusieurs réunions et événements importants ont été organisés :

- > Le premier Forum régional pour l'Europe et les pays de la CEI intitulé «Le secteur postal et les solutions de commerce électronique et de développement commercial des MPME» s'est tenu à Moscou, en Russie, les 18 et 19 novembre 2014. 88 participants y ont assisté : 3 membres du Conseil d'administration de PostEurop, 12 pays (dont 7 membres de PostEurop), 5 organisations des Nations Unies, 3 unions régionales, 3 ministères russes (Ministre adjoint des télécommunications et des communications de masse), 4 organisations de vente à distance ;
- > RCC et PostEurop ont été signé deux documents lors de la première réunion du Forum régional à Moscou, en Russie (Protocole d'accord et Déclaration conjointe entre l'UPU, RCC et PostEurop) ;
- > Atelier régional sur le commerce électronique tenu du 22 au 24 juin 2016 à Moscou, en Russie.

Les activités dans ce domaine ont visé à soutenir le développement des réseaux postaux électroniques, en particulier le commerce électronique dans les pays de la région, afin de combler les lacunes existantes dans la mise en œuvre des technologies numériques et de se conformer au cadre du réseau postal tridimensionnel. Ces objectifs ont été obtenus en alignant ses dimensions physique, électronique et financière, considérées comme essentielles pour la survie du secteur.



5 ORGANISATION DE POSTEUROP

Le Conseil d'Administration



Jean-Paul Forceville
Le Groupe La Poste
France
Président du Conseil



Kristin Bergum**
Posten Norge
Norvège



Marjan Osvald
Pošta Slovenije
Slovénie



David Pilkington
Royal Mail Group PLC
Royaume-Uni



Jan Sertons
PostNL
Pays-Bas
Vice-Président du Conseil



João Caboz Santana**
CTT Portugal Post
Portugal



Patrik Blomberg*
Posten AB
Suède



Dirk Tirez*
bpost
Belgique



Ciprian Bolos
C.N. Posta Romana S.A.
Roumanie



Aimé Theubet
Swiss Post
Suisse



Jürgen Lohmeyer
Deutsche Post AG
Allemagne



Olga Zhitnikova
State Enterprise Russian Post
Fédération de Russie



Candan Senyuz
Turkish PTT
Turquie

* pour le cycle 2014-2016

** pour le cycle 2017-2019

Personnel du Siège



Botond Szebeny
Secrétaire général
t. +32 2 2773 1190
e. botond.szebeny@posteurop.org



Cynthia Wee-Neumann
Responsable de la Communication
t. +32 2 2773 1192
e. cynthia.wee@posteurop.org



André Feio
Assistant de Communication
t. +32 2 761 9654
e. communications@posteurop.org



Maire Lodi
Responsable des Opérations
t. +32 2 2773 1194
e. maire.lodi@posteurop.org



Waqas Ahsen
Assistant du Responsable des Projets
t. +32 2 761 9652
e. europeanprojects@posteurop.org



Athina Georgiou*
Personne de soutien aux activités réglementaires et stratégiques
t. +32 2761 9655
e. athina.georgiou@posteurop.org



Birgit Reifgerste
Responsable de l'Administration
t. +32 2 2773 1191
e. birgit.reifgerste@posteurop.org



Antonio Amaral
Personne de soutien aux activités de marché et d'intelligence
t. +32 2 761 9655
e. antonio.amaral@posteurop.org



Noëlla Thibaut
Traductrice
t. +32 2761 9651
e. noella.thibaut@posteurop.org



Antonino Scribellito
Responsable des Projets
t. +32 2 2773 1193
e. antonino.scribellito@posteurop.org



Laetitia Bruninx
Assistante de Direction
t. +32 2 761 9650
e. laetitia.bruninx@posteurop.org



Lilla Zdobylak
Assistante de Direction (Intérimaire)
t. +32 2 761 9650
e. administrator@posteurop.org

* Mme Georgiou a quitté PostEurop en octobre 2016.

Structure Organisationnelle de PostEurop

7 Comités, Cercles et Transversales
26 Groupes de Travail

(Dernière mise à jour : 07.12.2016)

Cette structure organisationnelle reflète la stratégie
de PostEurop.



www.posteurop.org/organisation





Membres

1. Åland Islands / Åland Åland Post Ltd

Flygfältsvägen 10
AX-22110 Mariehamn
Åland
t +358 186360 | f +358 636608
e info@alandpost.com
www.alandpost.ax

2. Albania / Albanie Posta Shqiptare Sh. a

Terminal Center
Kamëz near Hygeia Hospital
1029 Tirana
Albania
t +355 4 222 2315 | f +355 4 226 6559
e posta@postashqiptare.al
www.postashqiptare.al

3. Armenia / Arménie Haypost C.J.S.C.

Saryan 22 Street, 6th Floor
Yerevan 0002
Armenia
t +37410 514514 | f +37410 539256
e info@haypost.am
www.haypost.am

4. Austria / Autriche Österreichische Post AG

Haidingergasse 1
1030 Wien
Austria
t +43 5776720041 | f +43 57767524342
e info@post.at
www.post.at

5. Belarus / Biélorussie Belpochta

Nezalejnasti Avenue 10
220050 Minsk
Belarus
t +315 172260173 | f +375 172261170
e office@belpost.by
www.belpost.by

6. Belgium / Belgique bpost

Centre Monnaie
1000 Brussels
Belgium
t +32 2 226 22 74 | f +32 2 226 21 38
www.bpost.be

7. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzégovine BH Posta

Obala Kulina bana, 8
71000 Sarajevo
Bosnia and Herzegovina
t +387 33 252 613 | f +387 33 252 742
e kabinet@posta.ba
www.bhp.ba

Hrvatska pošta Mostar

Tvrtka Milosa bb
88000 Mostar
Bosnia and Herzegovina
t +387 36445000 | f +387 36445002
www.post.ba

Poste Srpske

Enterprise for Postal Traffic of Republic
Srpska
Karadjordjevic 93, Kralja Petra I
78000 Banja Luka
Bosnia and Herzegovina
t +387 51211336 | f +387 51211304
e uprava@postesrpske.com
www.postesrpske.com

10. Bulgaria / Bulgarie Bulgarian Posts

1 Academic Stefan Mladenov Str.
1700 Sofia
Bulgaria
t +359 2 949 22 26 | f +359 2 981 74 62
e info@bgpost.bg
www.bgpost.bg

11. Croatia / Croatie Hrvatska posta d.d.

Headquarters P.P. 514
10002 Zagreb
Croatia
t +385 1 49 81-002 | f +385 1 49 81-284
e hrvatska-posta@posta.hr
www.posta.hr

12. Cyprus / Chypre Department of Postal Services

100 Promodou Avenue
1900 Nicosia
Cyprus
t +357 22805713 | f +357 22304154
e pos@dps.mcw.gov.cy
www.mcw.gov.cy

13. Czech Republic / République Tchèque Česka Pošta

Politických veznu 909/2
225 99 Praha 1
Czech Republic
t +420 267 196 111 | f +420 267 196 385
e info@cpost.cz
www.cpost.cz

14. Denmark / Danemark Post Danmark A/S

Hedegårdsvej 88
2300 København S
Denmark
t +45 33 75 44 75 | f +45 33 75 44 50
e jesper.buhl@post.dk
www.postdanmark.dk

15. Estonia / Estonie Omniva

Pallasti, 28
10001 Tallinn
Estonia
t +372 664 3000 | f +372 664 3001
e info@omniva.ee
www.omniva.ee

16. Finland / Finlande Posti Group Corporation

POB 102
00011 Posti
Finland
t +358 204 511 | f +358 204 51 4994
e finland.post@posti.fi
www.posti.fi

17. France Le Groupe La Poste

9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 Paris CEDEX 15
France
t +33 1 55 44 00 00 | f +33 1 55 44 01 21
e info@laposte.fr
www.laposte.fr

18. FYROM / Ex-République Yougoslave de Macédoine Makedonska Posta

Boulevard Orce Nikolov bb
1000 Skopje
Former Yugoslav Republic of Macedonia
t +389 2 3132300 | f +389 2 3120180
e info@mp.com.mk
www.mp.com.mk

19. Georgia / Géorgie Georgian Post Ltd.

2 Vagzali Sq.
0100 Tbilisi
Georgia
t +995 322 966009 | f +995 577 182045
www.gpost.ge

20. Germany / Allemagne Deutsche Post AG

Charles de Gaulle Strasse 20
53113 Bonn
Germany
t +49 228 182 0
e: info@deutschepost.de
www.deutschepost.com

21. Greece / Grèce ELTA S. A.

60, Stadiou str.
101 88 Athens
Greece
t +30 210 3353 100 | f +30 210 3223 595
www.elta-net.gr

22. Guernsey – Isle of Man – Jersey / Guernesey – Ile de Man – Jersey Guernsey Post

Envoy House, La Vrangue, St.
Peter Port
Guernsey GY1 1AA
t +44 1481 711720 | f +44 1481 712082
www.guernseypost.com

Isle of Man Postal Headquarters / Île de Man

Spring Valley
Douglas
Isle of Man IM2 1AA
t +44 1624 698400 | f +44 1624 698406
e customer.services@iompost.com
www.iompost.com

Jersey Post / Jersey

Postal Headquarters
Jersey JE1 1AA
t +44 1534 616616 | f +44 1534 871629
e customerservices@jerseypost.com
www.jerseypost.com

23. Hungary / Hongrie Magyar Posta

Dunavirag u. 2-6
H-1138 Budapest
Hungary
t +36 17678200 | f +36 13557584
e ugyfelszolgalat@posta.hu
www.posta.hu

24. Iceland / Islande Íslandspostur hf

Storhofdi, 29
110 Reykjavik
Iceland
t +354 580 1000 | f +354 580 1009
e postur@postur.is
www.postur.is

25. Ireland / Irlande An Post

General Post Office
O'Connell Street
Dublin 1
Ireland
t +353 1 705 7000 | f +353 1 809 0991
e info@anpost.ie
www.anpost.ie

26. Italy / Italie Poste Italiane S.p.A.

Viale Europa, 175
00144 Roma
Italy
t +39 06 5958 7346 | f +39 06 5960 5081
e info@poste.it
www.poste.it

**27. Kazakhstan / Kazakhstan
Kaspost JSC**

Str. Beybitshilik, 37
KZ-010000 Astana
Kazakhstan
t +7 (7172) 580291 | f +7 (7172) 333344
e kazpost@kazpost.kz
www.kazpost.kz

**28. Latvia / Lettonie
Latvijas Pasts**

Ziemeļu iela 10
Lidosta "Rīga", Marupes pagasts
1000 Rīgas rajons
Latvia
t +371 701 8700 | f +371 701 8823
e intl@pasts.lv
www.pasts.lv

**29. Liechtenstein
Liechtensteinische Post AG**

Alte Zollstrasse 11
9494 Schaan
Liechtenstein
t +423 399 44 00 | f +423 399 44 98
e info@post.li
www.post.li

**30. Lithuania / Lituanie
AB Lietuvos Pastas**

J. Jasinskio g. 16
03500 Vilnius
Lithuania
t +370 5 233 75 75 | f +370 5 216 32 04
e info@post.lt
www.post.lt

**31. Luxembourg
Post Luxembourg**

30 Place de la Gare
L-2998 Luxembourg
t +352 2882 7601 | f +352 475110
www.post.lu

**32. Malta / Malte
MaltaPost p.l.c.**

305 Triq Ħal-Qormi
Marsa MTP 1001
Malta
t +356 21 224 421 | f +356 21 226 368
e info@maltapost.com
www.maltapost.com

**33. Moldova / Moldavie
Posta Moldovei**

Bd. Stefan cel Mare, 134
MD-2012 Chisinau
Republic of Moldova
t +373 22 24 36 60 | f +373 22 22 42 90
e anticpm@mtc.gov.md
www.posta.md

**34. Monaco
La Poste de Monaco**

Palais de la Scala
98020 Monaco CEDEX
Monaco
t +377 99 99 80 00 | f +377 99 99 80 10
e Jean-luc.delcroix@laposte.fr
www.lapostemonaco.mc

**35. Montenegro / Monténégro
Pošta Crne Gore**

Ul Slobode 1
81000 Podgorica
Montenegro
e info@postacg.me
www.postacg.me

**36. Netherlands (The) / Pays-Bas
PostNL**

P.O. Box 30250
2500 GG Den Haag
The Netherlands
t +31 622699828
www.postnl.post

**37. Norway / Norvège
Posten Norge**

Posthuset, Biskop Gunnerus' gate 14
NO-0001 Oslo
Norway
t +47 23 14 80 01 | f +47 23 14 85 20
e kundeservice@posten.no
www.posten.no

**38. Poland / Pologne
Poczta Polska**

Rodziny Hiszpanskich 8
00-940 Warszawa
Poland
t +48 22 6565000 | f +48 22 8265156
e rzecznik@poczta-polska.pl
www.poczta-polska.pl

**39. Portugal
CTT Portugal Post – Correios de Portugal**

Av. D. João II, Lt. 01.12.03 - Piso: 10
1999-001 Lisboa
Portugal
t +351 21 322 7405 | f +351 21 322 7738
e informacao@ctt.pt
www.ctt.pt

**40. Romania / Roumanie
Posta Romana S.A.**

Dacia Blvd 140
020065 Bucharest
Romania
t +40 21 2007 303 | f +40 21 2007 470
e infopost@post-romana.ro
www.posta-romana.ro

**41. Russian Federation /
Fédération de Russie
FSUE Russian Post**

37, Varchavskoye chaussee
131000 Moscow
Russian Federation
t +7 495 956 99 50 | f +7 495 956 99 51
www.russianpost.ru

**42. San Marino / Saint-Marin
Direzione Generale Poste e
Telecomunicazioni**

Strada Borrana, 32/A
47899 Serravalle
San Marino
t +378 0549 882 555
f +378 0549 992 760
e info.telecomunicazioni@pa.sm
www.poste.sm

**43. Serbia / Serbie
Public Enterprise Post of Serbia**

Takovska 2
11001 Belgrade
Republic of Serbia
t +381 113232999 | f +381 113340502
www.posta.rs

**44. Slovakia / Slovaquie
Slovenská Posta a.s.**

Tomášikova 54
83270 Bratislava 3
Slovak Republic
t +421 48 4146 109 | f +421 48 4141 471
e zakaznickyservis@slposta.sk
www.slposta.sk

**45. Slovenia / Slovénie
Posta Slovenije d.o.o.**

Slomskov trg 10
2500 Maribor
Slovenia
t +386 2 449 2101 | f +386 2 449 2111
e info@posta.si
www.posta.si

**46. Spain / Espagne
Correos y Telégrafos S.A.**

Via de Dublin, 7
28070 Madrid
Spain
t +34 91 596 3034 | f +34 91 596 3561
www.correos.es

**47. Sweden / Suède
Posten AB**

Terminalvaegen 24
105 00 Stockholm
Sweden
t +46 8 7811000 | f +46 8 219 611
e mail.support@posten.se
www.posten.se

**48. Switzerland / Suisse
Swiss Post**

Wankdorffallee 4
3030 Berne
Switzerland
t +41 31 338 11 11 | f +41 31 338 25 49
e commuk@post.ch
www.post.ch

**49. Turkey / Turquie
Turkish PTT**

Sehit Tegmen Kalmaz Cad. Posta Sarayı
2.Kat
06101 Ankara
Turkey
t +90 312 309 50 50 | f +90 312 309 50 59
www.ptt.gov.tr

**50. Ukraine
Ukrainian State Enterprise of
Posts (Ukrposhta)**

22, Khreschatyk Ulica
01001 Kyiv
Ukraine
t +380 44 323 2020 | f +380 44 278 7969
e ukrposhta@ukrposhta.com
www.ukrposhta.com

**51. United Kingdom / Royaume-Uni
Royal Mail Group PLC**

185 Farringdon Road -4th Floor
(MP2 Floor)
EC1A 1AA London
United Kingdom
t +44 2074414353 | f +44 2074414289
www.royalmail.com

**52. Vatican City / Cité du Vatican
Vatican Post**

Servizio Poste Vaticane
00120 Vatican City
t +39 06 69890400 | f +39 06 69885378
www.postevaticane.va



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS AISBL

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. Nos Membres comptent près de 2,1 millions d'employés en Europe et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets.

CRÉDITS PHOTOS

Correos – page 22

Czech Post – page 15

Iceland Posturinn – page 23

Lietuvos Paštas – page 7

Posta Slovenska – pages 14, 15

Posti – page 8

PostNL – page 6

PostNord SE – couverture

Cette publication est imprimée sur du papier respectueux de l'environnement issu de sources durables et contrôlées.

Concept & design par double-id.com