

# PostEurop NEWS

Votre lien semestriel avec l'Industrie postale

HIVER 2016



## DANS CE NUMÉRO

- > Entretien avec notre Président (p. 4)
- > 26<sup>ème</sup> Congrès de l'UPU (p. 6)
- > La sécurité : un enjeu partagé (p. 9)
- > Le Forum Innovation explore l'Internet des Objets et les Villes intelligentes (p. 14)

## CONTENU

### 03 ÉDITORIAL

### 04 L'ASSOCIATION

- Entretien avec notre Président
- Assemblée plénière de La Haye
- PostEurop au 26<sup>ème</sup> Congrès de l'UPU

### 09 AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

- La sécurité : un enjeu partagé
- Dernières Positions communes de PostEurop
- L'expérience d'Ukrposhta au 26<sup>ème</sup> Congrès de l'UPU

### 12 OPÉRATIONS

- Que nous réserve le Forum Rémunération en 2017 ?
- Derniers développements en matière de technologie RFID
- Le Forum Innovation explore l'Internet des Objets et les Villes intelligentes
- IPS : l'expérience de Cyprus Post

### 16 ÉVÉNEMENTS

### 17 MARCHÉ

- Keep Me Posted EU – 9 campagnes se réunissent

### 18 RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

- Comment le dialogue social peut-il accompagner avec succès la transformation du secteur postal ?

Rédigé, édité et produit par PostEurop

**Rédaction et compilation des contributions :** Cynthia Wee-Neumann

**Révision et traduction :** Noëlla Thibaut

**Contributions :** Panayiota Andreou, Björn Arni, Philippe-Alexandre Ellenbogen, André Feio, Jean-Paul Forceville, Nathalie Ganzel, Maire Lodi, Antonis Markadjis, Margaux Meidinger, João Melo, Dahlia Preziosa, Manuela Ratzenböck, Larysa Stefanenko

**Crédits photos :** PostNord Suède (couverture)

@PostEurop 2017

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

**Infos et souscriptions sur :** [www.posteurop.org/subscribe](http://www.posteurop.org/subscribe)

## ÉDITORIAL



Chers Membres,  
Chers Collègues,

Tous les regards étaient tournés vers les États-Unis en novembre dernier pendant les élections présidentielles américaines qui ont livré un résultat surprenant pour la plupart des observateurs. Les conséquences de cette élection ont fragilisé encore davantage l'environnement politique déjà ébranlé par le BREXIT et la crise des réfugiés. Que nous réserve 2017 ? Le vote en faveur du BREXIT et la victoire de Trump ont soulevé une série de préoccupations politiques autour des prochaines élections françaises, allemandes, néerlandaises ou encore italiennes.

Alors que l'horizon politique extérieur se profile dans l'incertitude, PostEurop a tenu, dans le calme, ses propres élections lors de son Assemblée plénière de La Haye. Nous sommes ravis d'accueillir notre nouveau conseil d'administration pour le cycle 2017-2019, mené son Président et son Vice-président, dont les mandats respectifs ont été reconduits.

Afin de nous faire une meilleure idée de ce qui attend notre Association, nous avons interrogé notre Président Jean-Paul Forceville au cours d'un entretien spécial, retranscrit dans ce PostEuropNews. Cette édition aborde aussi des questions importantes telles que la sécurité postale, les résultats du 26<sup>e</sup> Congrès de l'UPU et diverses autres activités.

Nous espérons que vous apprécierez ce numéro de PostEuropNews et nous serons heureux de recevoir vos idées et suggestions pour les prochaines éditions.

**Cynthia Wee-Neumann**  
Responsable de la Communication  
[cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)

## L'ASSOCIATION

# Entretien avec Jean-Paul Forceville, Président du C.A. de Posteurop

Félicitations Jean-Paul pour votre réélection à la Présidence du Conseil d'administration de PostEurop et pour ce troisième mandat. En tant qu'organisme dirigé par ses membres, la gouvernance du Conseil d'administration est un élément essentiel du développement actuel et futur de l'Association. Nos membres ont appris à connaître et à comprendre l'importance de l'appartenance à cette communauté. Sous votre direction, au fil des années, un certain nombre d'initiatives ont été entreprises dans l'intérêt de l'industrie. Voici les quelques questions que nous souhaiterions vous poser à ce propos :

### **Quelles sont vos impressions au lendemain de votre réélection en tant que Président du CA pour ce troisième mandat ?**

Je suis très fier et très heureux de cette marque de confiance qui m'oblige. Je remercie tous les membres de PostEurop d'avoir rendu possible cette réélection à l'occasion de la Plénière d'Erevan et je remercie le conseil nouvellement élu d'avoir souhaité que je poursuive cette présidence qui me tient à cœur.

### **A votre avis, et sur la base de votre expérience passée, quelles sont les qualités requises pour être le Président de PostEurop ?**

Me croirez-vous si je vous dis qu'il s'agit souvent d'un travail d'équilibriste ?! Ma première tâche est d'animer et de coordonner les travaux du conseil d'administration. Il faut trouver un équilibre entre les différentes sensibilités qui s'y expriment. Il faut aussi, avec le conseil, s'assurer du bon fonctionnement de tous les organes qui en permanence travaillent dans l'esprit selon lequel ce sont les membres qui font avancer l'association. Et puis, il y a un rôle de représentation que je partage de manière très harmonieuse, je crois, avec le Secrétaire général.

### **Pouvez-vous nous faire part de vos principales réalisations dans le cadre de votre dernier mandat ? Qu'est-ce qui vous a rendu particulièrement fier ?**

Au cours de mes 6 années de mandat, je pense que notre association a gagné en sérénité, en visibilité et en professionnalisme. Et c'est un résultat obtenu collectivement. Nous avons dû faire face à une actualité communautaire d'un niveau sans précédent par sa diversité et nous y avons fait face avec efficacité. J'en veux pour preuve ce qui a été réalisé



*Mon souhait serait que nos membres s'emparent plus encore de l'outil PostEurop qui est fait pour eux. Les réunions peuvent apparaître coûteuses en temps et en argent.*

dans le domaine des échanges de colis transfrontières et dans celui de l'intégration de la chaîne logistique avec ses aspects douaniers, sécuritaires et d'interconnexion opérationnelle. Nous avons parallèlement renforcé les actions de coopération au bénéfice de nos membres hors Union européenne. Enfin, nous n'avons pas oublié que nous étions une union restreinte de l'Union Postale Universelle (UPU) et nous avons affirmé nos positions, notamment au cours du Congrès d'Istanbul de 2016, dans un esprit de concertation avec le Comité européen des régulateurs postaux (CERP), ce dont je suis particulièrement fier.

### **Quels sont vos objectifs personnels pour le prochain mandat ?**

Mon souhait est de poursuivre et de renforcer, si c'est encore possible, l'esprit d'unité de notre association. C'est un outil magnifique

au bénéfice de ses membres. Nous traversons tous une période difficile, mais nous continuerons à défendre l'écrit, avec l'initiative « Keep Me Posted EU » ou « Print Power », par exemple, tout en accompagnant le développement du e-commerce, dans un marché très compétitif qui n'a nul besoin d'être régulé, et nous continuerons de stimuler l'innovation au sein du secteur. Le fait de rester à l'écoute du Conseil d'administration et des membres de notre association fait partie du processus.

### **Quel serait votre premier conseil à l'attention du nouveau Conseil d'administration ?**

Je leur demande de conserver l'esprit d'équipe qui a régné au cours des deux derniers mandats. Avec M. Jan Sertons, Vice-président du Conseil, nous sommes à l'écoute des différences, quand elles existent, mais nous souhaitons la solidarité quand les décisions, heureusement le plus souvent consensuelles, sont prises.

### **Y a-t-il des réflexions que vous aimeriez partager avec les Membres ?**

Mon souhait serait que nos membres s'emparent plus encore de l'outil PostEurop qui est fait pour eux. Les réunions peuvent apparaître coûteuses en temps et en argent. Elles ont, le plus souvent, un retour sur investissement très positif, en échange d'information, en confrontation d'expériences et en prises de décisions utiles à tous et pour lesquelles tous se sentent investis.

## L'ASSOCIATION

# Résultats de l'élection du nouveau Conseil d'administration de PostEurop à la Plénière de La Haye

Lors de l'Assemblée plénière de PostEurop qui s'est tenue à La Haye le 9 novembre 2016, les Membres ont élu leur nouveau Conseil d'administration pour la période 2017-2019. Le nouveau Conseil d'administration a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

M. Jean-Paul Forceville du Groupe La Poste et M. Jan Sertons de PostNL ont été réélus respectivement en tant que Président et Vice-président du CA de PostEurop.



Devant sur la photo, de gauche à droite : M. Aimé Theubet (La Poste Suisse), Mme Candan Senyüz (Turkish Post), Mme Olga Zhitnikova (Poste de Russie), Mme Kristin Bergum (Posten Norge), M. Jan Sertons - Vice-président - (PostNL)

Derrière sur la photo, de gauche à droite : M. Botond Szebeny (Secrétaire général de PostEurop), M. João Caboz Santana (CTT Correios), M. Jean-Paul Forceville - Président - (Groupe La Poste), M. David F. Pilkington (Royal Mail), M. Ciprian Bolos (Poșta Română), M. Jürgen Lohmeyer (Deutsche Post), M. Marjan Osvald (Pošta Slovenije).

L'ASSOCIATION

# PostEurop au 26<sup>e</sup> Congrès de l'UPU

L'Union postale universelle a tenu son 26<sup>e</sup> Congrès à Istanbul, en Turquie, du 21 septembre au 8 octobre 2016. Cet événement, organisé tous les quatre ans, a revêtu une importance capitale pour l'industrie postale mondiale car il a abordé plusieurs questions importantes comme la réforme de l'Union susceptible de modifier l'ensemble de la structure de l'Union si elle était approuvée par la majorité des pays présents. Parmi les autres sujets abordés figurent le Plan pour l'intégration des produits (PIP), les frais terminaux et le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service.

En sa qualité d'Union restreinte représentant les opérateurs postaux européens, PostEurop a participé au Congrès pour y apporter un soutien à ses Membres. Un bureau d'appui de PostEurop a été mis en place pour faciliter les diverses tâches et le Secrétaire général du Siège de PostEurop, M. Botond Szebeny, le Chef de projets, M. Antonino Scribellito, et la Responsable des opérations, Mme Maire Lodi, y ont organisé de nombreuses réunions avec les membres et les partenaires de l'Association afin d'aborder plus en profondeur les thèmes liés au Congrès ou de donner un aperçu général des différents travaux de PostEurop.

Avant le Congrès, PostEurop a tenu une session de réseautage avec le CERP visant à réunir les opérateurs postaux et leurs responsables gouvernementaux respectifs afin de débattre et de définir une stratégie commune pour les prochaines réunions du Congrès.

Plus de 80 participants venus de 34 pays, y compris un observateur externe de la Commission européenne, ont pris part à cette importante réunion. Le succès de cette session de réseautage a également ouvert la voie à une deuxième et une troisième session qui ont permis d'approfondir les sujets abordés. PostEurop tient à remercier Anna Karolak-Wozniak et Jenny Lønn Barvik du CERP pour leur aide dans l'organisation de ces sessions.





Tout au long du Congrès, PostEurop a eu l'occasion de tenir des réunions intéressantes dans son bureau de soutien (par exemple le Comité directeur du CAO et le Comité directeur du GT rémunération) et de s'entretenir ou de rencontrer certains nouveaux visages de la communauté postale comme le nouveau PDG d'IPC M. Holger Winklbauer, le PDG de Kazpost M. Bagdad Mussin, le PDG de Makedonska Posta M. Faadis Rexhepi, le PDG d'Ukrposhta M. Igor Smelyansky, et le PDG de Latvijas Pasts M. Mārcis Vilcāns.

Le Président du CA de PostEurop, M. Jean-Paul Forceville, a présidé la Commission 6 (coopération et développement) du Congrès en tant que représentant de la France.

M. Botond Szebeny a eu l'occasion d'y présenter les résultats des projets mis en œuvre avec l'appui du Plan de développement régional 2013-2016 de l'UPU pour l'Europe et les pays de la CEI.

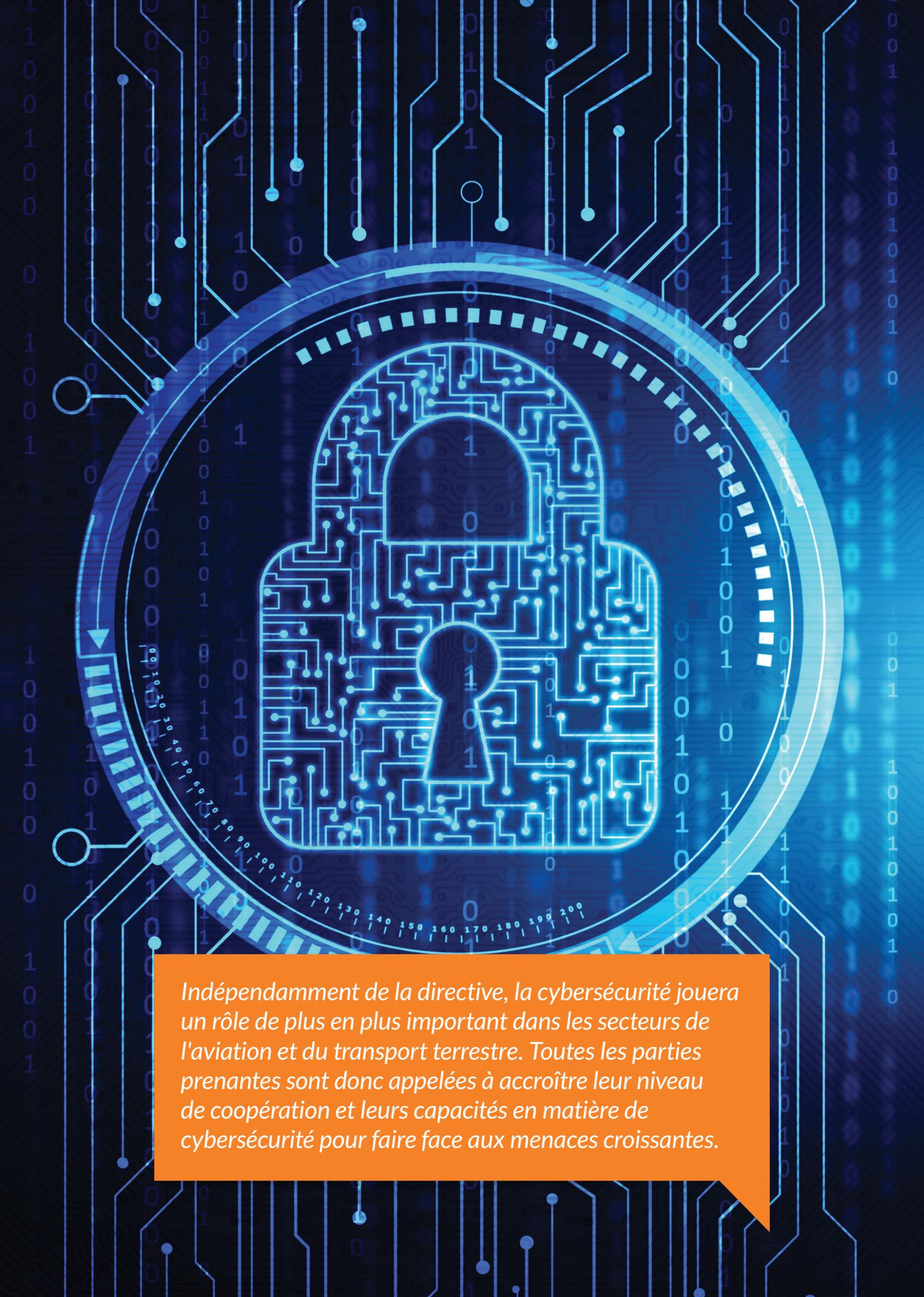
Parmi les points saillants de ce Congrès, il convient de noter le nombre record de membres de PostEurop (16 en tout : Autriche, Belgique, Finlande, France, Géorgie, Allemagne, Grande-Bretagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Fédération de Russie, Espagne, Suisse, Turquie) qui intègrent le nouveau Conseil d'exploitation postale (CEP), ce qui représente une opportunité unique pour notre communauté postale, car le CEP contribue à façonner et à définir le visage commercial et le côté innovateur de l'industrie.

PostEurop se félicite de la reconduction des mandats de M. Bishar Hussein (Kenya) en tant que Directeur général et de l'ancien membre du Conseil d'administration de PostEurop, M. Pascal Clivaz (Suisse), en tant que Directeur général adjoint de l'UPU, ainsi que de celui de M. Metoki (Japon) à la présidence du CEP.

Pour ce qui concerne la réforme de l'UPU, il a été décidé par consensus de revenir à cette question lors du Congrès extraordinaire de 2018 qui se tiendra à Addis Abbaba, en Ethiopie. Il a également été décidé que le 27<sup>e</sup> Congrès de l'UPU (2020) se tiendrait à Abidjan, en Côte d'Ivoire.

Enfin, PostEurop a félicité la Poste turque et le BI de l'UPU pour l'excellente organisation et pour l'accueil chaleureux qu'ils nous ont réservé en Turquie. Il convient également de souligner l'esprit d'équipe et les nombreux efforts de collaboration dont ont fait preuve les Membres de PostEurop, qui ont contribué au succès obtenu à l'issue du Congrès. PostEurop tient à rappeler une fois de plus qu'elle sera, comme par le passé, à la disposition de ses Membres (par l'intermédiaire du Siège de PostEurop, du Conseil d'administration et du Comité Affaires de l'UPU) tout au long de cette période à venir afin de soutenir les efforts qui seront entrepris dans le cadre des organes directeurs de l'UPU, et en particulier du CEP.





*Indépendamment de la directive, la cybersécurité jouera un rôle de plus en plus important dans les secteurs de l'aviation et du transport terrestre. Toutes les parties prenantes sont donc appelées à accroître leur niveau de coopération et leurs capacités en matière de cybersécurité pour faire face aux menaces croissantes.*

## AFFAIRES REGLEMENTAIRES

## La sécurité : un enjeu partagé

Une réorganisation au sein de la DG Move de la Commission européenne, au sein de la Direction A « Coordination politique », a débouché sur la création d'une unité unique appelée « A.5 Sécurité ». Cette unité est présidée par M. Carlos Mestre Zamarreno, avec le soutien de Mme Michaela Stroschneider en tant qu'adjointe. Tous deux avaient présidé l'ancienne unité de sûreté aérienne. Ils sont désormais chargés de la sûreté aérienne, de la sécurité du transport terrestre (principalement routier et ferroviaire) ainsi que d'une partie de la cybersécurité. Cette unité est donc le principal interlocuteur du groupe de travail PEGAS de PostEurop consacré à la sûreté aérienne.

Il est un fait que les questions traitées par PEGAS ont dépassé le domaine de la sûreté aérienne. Depuis l'évolution de la réglementation en vertu de l'accord UPU/Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur les batteries au lithium, le groupe s'est investi dans les aspects liés à la sécurité. C'est pourquoi un représentant du groupe participe, aussi souvent qu'il le faut, aux séminaires de l'Association du transport aérien international (IATA) sur les batteries au lithium. D'autre part, le développement de la responsabilité de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) a permis de prendre conscience de l'importance de se tenir au courant des évolutions en la matière. Pour souligner toute l'importance de la question, les groupes de travail Qualité de Service et Opérations ont invité des experts du groupe de travail Sûreté aérienne à participer à leur réunion conjointe des 17 et 18 novembre 2016 afin d'aborder la question de la réglementation relative à la sûreté/sécurité aérienne quant aux marchandises dangereuses, colis suspects ou trafic illégal. Il s'agit d'une question très sensible qui pourrait avoir un impact direct sur le processus postal et la qualité du service lorsque les autorités nationales bloquent ou refusent des marchandises et renvoient tous les envois postaux qu'ils considèrent comme suspects. Ce qui est remarquable, c'est la variété de réactions des différentes organisations postales à l'égard des marchandises illégales ou dangereuses.

Sur un autre front, au niveau de l'UE, le groupe de travail n'a cessé de suivre les derniers développements relatifs aux informations anticipées sur les marchandises (Pre-loading Advance Cargo Information - PLACI) dans lesquelles les autorités douanières sont fortement engagées tout en encourageant grandement les opérateurs postaux à investir davantage dans l'échange de données. À la suite des incidents de fret aérien survenus en octobre 2010, les procédures de l'ACC3 ont été élaborées pour accroître et valider les niveaux de sécurité dans les pays tiers et ainsi assurer un transport plus sécurisé des marchandises et du courrier vers l'UE. Ce système a été mis en œuvre avec succès avec l'appui de toutes les parties prenantes de l'industrie. Néanmoins, l'ACC3 est continuellement révisé et nécessite la collaboration et l'expérience des opérateurs postaux.

PLACI est le résultat de la coopération de la DG « TAXUD » et de la DG « Move », parallèlement au nouveau Code des douanes de l'Union (CDU) et à l'utilisation des normes SAFE de l'Organisation mondiale des douanes (OMD). Le recours aux services d'intelligence et de gestion des risques en matière douanière a été mieux défini. À cet égard, PLACI décrit l'utilisation de données anticipées pour identifier les menaces à la sécurité dans le secteur du transport aérien. Cette soumission de données anticipées sur le fret et le courrier par l'opérateur logistique aux autorités douanières pour une évaluation des risques de sécurité constitue un défi pour les opérateurs postaux et nécessite une surveillance étroite et une participation régulière des opérateurs postaux et de l'UPU afin de doter les décideurs d'une meilleure compréhension des processus postaux pour s'assurer que les spécificités du monde postal sont prises en compte.

L'année dernière, l'UE a également adopté la directive sur la sécurité des réseaux et de l'information (SRI) qui demande aux États membres :

- de recenser les infrastructures critiques et les principaux opérateurs dans leur pays ;
- de définir des normes de cybersécurité ;
- de mettre en œuvre des obligations et des processus de signalement des incidents.

PEGAS continuera à suivre les débats dans le secteur du transport et de l'aviation et à prodiguer des conseils aux décideurs, le cas échéant. Indépendamment de la directive, la cybersécurité jouera un rôle de plus en plus important dans les secteurs de l'aviation et du transport terrestre. Toutes les parties prenantes sont donc appelées à accroître leur niveau de coopération et leurs capacités en matière de cybersécurité pour faire face aux menaces croissantes.

Enfin, en raison du contexte sécuritaire mondial, nous devons être informés de la menace croissante associée au partage d'informations et la révision de nos normes doit être adaptée aux menaces. C'est pourquoi le Groupe de Travail a appuyé la signature de deux lettres par l'ensemble des membres de l'industrie du groupe consultatif des parties intéressées à la sûreté aérienne (SAGAS) adressées au président de la DG Move.

Le Groupe de Travail « Sûreté aérienne » (PEGAS) de PostEurop porte le drapeau du monde postal et œuvre pour une meilleure compréhension de l'industrie postale au sein de la Commission dans un domaine pour lequel PEGAS est un porte-parole légitime.

Pour en savoir plus sur les activités du Groupe de Travail Sûreté aérienne (PEGAS), veuillez contacter **Philippe-Alexandre Ellenbogen** – [philippe-alexandre.ellenbogen@laposte.fr](mailto:philippe-alexandre.ellenbogen@laposte.fr)

AFFAIRES REGLEMENTAIRES

## Dernières Positions communes de PostEurop

Les Positions communes sont publiées afin d'exprimer des opinions sur des questions qui ont une incidence sur le secteur postal ; elles constituent un outil fréquemment utilisé par les membres du Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) dans leurs activités de lobbying. Voici un aperçu des Positions communes publiées récemment :

- Le 7 novembre 2016, PostEurop a soumis une Position commune présentant sa contribution à la consultation

member

publique de la Commission européenne sur la proposition d'Outil d'information sur le marché unique (SMIT), tel que décrit dans la stratégie pour le marché unique d'octobre 2015.

- Une autre Position commune a été publiée le 17 janvier afin d'exposer les vues des opérateurs postaux désignés sur la proposition de la Commission européenne pour la réglementation de la livraison transfrontière de colis. À travers cette Position commune, PostEurop plaide en faveur d'une approche plus proportionnée et plus ciblée qui reflète mieux les conditions du marché. Cela permettra aux postes de mieux servir leurs clients, y compris les consommateurs et les petites entreprises.

Toutes les Position communes de PostEurop sont disponibles sur notre site web : <http://www.posteurop.org/AllPositionPapers>



## AFFAIRES REGLEMENTAIRES

L'EXPÉRIENCE D'UKRPOSHTA AU 26<sup>E</sup> CONGRÈS DE L'UPU

Après avoir participé au 26<sup>e</sup> Congrès de l'Union Postale Universelle (UPU), Larysa Stefanenko, Directrice du Département international de l'opérateur postal ukrainien Ukrposhta, nous a livré ses impressions sur les résultats du Congrès et les tendances en matière de développement des services postaux.

La stratégie postale mondiale d'Istanbul a été adoptée en tenant compte des tendances mondiales du développement de l'industrie postale. Il s'agit de tendances significatives en termes de mondialisation, de libéralisation et de privatisation. Les dernières tendances telles que la coopération transfrontalière, l'expansion de l'Internet, les migrations et les changements démographiques, ainsi que la croissance de la communication mobile, ont un impact sur les services postaux.

Les opérateurs postaux ont réorganisé les priorités de leurs activités, en accordant une importance accrue à la vente par correspondance. Alors que l'on assiste à un recul de l'importance des services postaux universels, il y a un besoin croissant d'améliorer les règles qui régissent le marché postal. Le secteur postal joue également un rôle croissant dans la protection environnementale et dans la lutte contre le changement climatique.

*S'il est plus difficile pour les opérateurs postaux de survivre dans ces conditions, ces tendances constituent aussi un puissant moteur d'amélioration.*

S'il est plus difficile pour les opérateurs postaux de survivre dans ces conditions, ces tendances constituent aussi un puissant moteur d'amélioration.

Par exemple, à l'heure où la mondialisation favorise le commerce transfrontalier, les opérateurs postaux introduisent des innovations et cherchent à optimiser leurs modèles d'entreprise. Il est clair que l'utilisation de la technologie numérique est cruciale pour rester compétitif et permet de répondre aux attentes des clients.

C'est pourquoi les questions abordées au Congrès et les résolutions adoptées visent à promouvoir l'innovation et l'introduction de nouveaux produits et services pour les clients de demain.

#### Questions d'intérêt pour la délégation ukrainienne

L'Ukraine, comme les autres pays membres de l'UPU, est désireuse de résoudre la question compliquée de la réforme de la structure de l'UPU. Depuis 1994, les pays membres travaillent au développement d'une structure optimale pour l'Union

permettant une prise de décision plus rapide. Le Conseil d'administration du cycle 2013-2016, dont l'Ukraine était membre, a également cherché à trouver la solution à cette question. Malgré les efforts déployés en faveur de la réforme, la décision finale a toutefois été reportée à 2018.

#### Importance de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul pour Ukrposhta

La Stratégie postale d'Istanbul s'accompagne du Plan d'action d'Istanbul qui définit les étapes de la mise en œuvre de la stratégie et du contrôle de sa mise en place. L'Ukraine s'oriente également dans cette direction, et il est très important pour Ukrposhta de se sentir sur la même longueur d'onde que les autres pays du monde. Par conséquent, Ukrposhta va suivre, dans son activité, la Stratégie postale mondiale d'Istanbul, la plupart des dispositions coïncidant avec les projets de l'entreprise.



OPÉRATIONS

## Que nous réserve le Forum Rémunération en 2017 ?



Lorsque le Forum Rémunération de PostEurop s'est réuni en novembre dernier à Riga, ce fut la dernière fois sous la présidence de Mme Sissel Ellen Bakkeby de Posten Norge. Les membres ont eu l'occasion de la remercier pour son leadership au cours des quatre dernières années.

La réunion était principalement axée sur les décisions prises au Congrès d'Istanbul en matière de rémunération, et plus particulièrement de Frais terminaux. Ce fut également l'occasion d'approuver les objectifs généraux du Forum pour 2017 :

- Fournir à tous les membres de PostEurop une plateforme de connaissances sur les questions liées à la rémunération au cours du prochain cycle du Congrès (systèmes de rémunération intégrés) ;
- Encourager les postes membres à participer activement aux travaux de l'UPU ;

- Aider les membres à se préparer aux changements dans les systèmes de rémunération ;
- Fournir une plate-forme d'échange d'informations et d'expertise ;
- Partager des opinions communes, dans la mesure du possible, sur les questions importantes ayant trait à la rémunération à l'UPU.

A partir de 2017, le Forum Rémunération sera présidé par Björn Arni, de la Poste Suisse. Deux réunions sont prévues pour 2017. La première à Prague, organisée avec le soutien de la poste tchèque les 19 et 20 avril 2017, comportera un séminaire destiné aux experts en comptabilité et statistique sur la mise en œuvre requise en 2018. Les principaux thèmes du Forum couvriront l'approche de la rémunération intégrée et les travaux de l'UPU sur la rémunération dans le cadre du nouveau cycle 2017-2020.

La deuxième réunion se tiendra les 29 et 30 août 2017 à Astana, avec la collaboration de Kazpost. Les sujets abordés lors de ce second Forum seront définis en fonction des objectifs globaux.

L'équipe de gestion du Forum Rémunération invite tous ses membres à lui faire part de leurs commentaires ou suggestions afin d'élaborer au mieux les ordres du jour selon leurs souhaits.

Pour en savoir plus sur les activités du Forum Rémunération, veuillez contacter **Björn Arni** – [bjoern.arni@post.ch](mailto:bjoern.arni@post.ch)

## OPÉRATIONS

# Derniers développements en matière de technologie RFID

Réunion des Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations de PostEurop à Rome.

Au cours des dernières années, les groupes de travail de PostEurop consacrés à la qualité de service et aux opérations se sont concentrés sur l'amélioration de la qualité du courrier postal à travers des changements opérationnels.

Cela fait 20 ans que les opérateurs postaux ont commencé à suivre le courrier à l'aide de la technologie RFID (Identification par radiofréquences). La technologie RFID permet aux opérateurs qui ont installé les antennes RFID aux points où la prise en charge du courrier passe d'un opérateur à l'autre ou aux points de traitement interne de marquer clairement la propriété du courrier de manière automatisée, sans processus manuel ou d'interférence avec le flux physique de courrier. Ces données sont nécessaires pour mesurer la performance des opérateurs postaux en matière d'acheminement du courrier.

Lors de la dernière réunion conjointe des groupes de travail qui s'est tenue les 16 et 17 novembre 2016 à Rome, les membres ont eu un aperçu des dernières évolutions de la technologie RFID, qui est devenue une solution de mesure et de suivi à faible coût pour les sacs et emballages économiques. PostNL, Posten Norge et Deutsche Post ont tous montré comment cet ancien outil de mesure de la qualité est utilisé de façon à répondre aux besoins des clients et à créer de nouveaux produits dans nos portefeuilles. Les participants ont apprécié les présentations et nous pouvons nous attendre à un déploiement plus poussé de ces produits.

Au cours de la réunion, le groupe a eu l'occasion d'examiner les résultats de qualité et les plans d'action des participants et d'aborder le sujet de la sûreté aérienne, qui influence de plus en plus la qualité du service et les opérations postales. En raison de l'énorme déclin des volumes de courrier domestique, certains opérateurs comme Poste Italiana et PostNord Danemark ont déjà modifié les normes de service universel.



Ce fut également l'occasion d'évoquer les nouvelles du Congrès de l'UPU et de découvrir l'outil d'intelligence d'IPC en action.

Poste Italiana a merveilleusement organisé la réunion ainsi que la visite de leur salle de contrôle, dans laquelle ils gardent un œil sur leurs processus à travers toute l'Italie, très appréciée de l'ensemble des participants.

La réunion à Rome fut également la dernière réunion du Groupe de Travail Qualité de Service sous la présidence de Finn Kristiansen. Finn a été un grand président qu'il sera difficile de remplacer, mais nous sommes heureux d'apprendre qu'il continuera à représenter la poste norvégienne aux réunions et à partager ses vastes connaissances avec nous.

Pour en savoir plus sur les activités du groupe de travail Qualité de Service, veuillez contacter Marko Grden - [marko.grden@posta.si](mailto:marko.grden@posta.si)



OPÉRATIONS

# Le Forum Innovation explore l'Internet des objets et les Villes intelligentes

Le Forum Innovation 2016 qui s'est tenu à Chypre fut consacré à la gestion de l'innovation au sein des entreprises postales, notamment à travers l'Internet des objets et les nouveautés dans le domaine des villes intelligentes. Au total, neuf intervenants se sont rendus à Chypre pour souligner que, quelle que soit la forme qu'elle prend, l'innovation doit répondre aux besoins des clients et les opérateurs postaux doivent progresser plus rapidement dans ce domaine et commencer à expérimenter.

Devant un public extrêmement attentif, les différents intervenants ont notamment insisté sur le fait que si les opérateurs postaux ne veulent pas manquer le coche, ils doivent définir une proposition de valeur numérique et travailler sur des projets de villes intelligentes pour favoriser la croissance économique, améliorer la qualité de vie et optimiser l'empreinte écologique. Ces objectifs peuvent être atteints en se tournant vers les bonnes parties prenantes impliquées dans des fonctions gouvernementales, les prestataires de ce type de services ou d'autres entreprises ; la collaboration est donc un élément clé de la réussite. En plus de collaborer à l'échelle nationale, il fut proposé de miser sur une interconnexion plus internationale afin d'exploiter les opportunités qu'offre le réseau et créer des cas d'utilisation pour les clients multinationaux en s'appuyant sur leur poste locale comme contact clé dans un cadre international.

Diverses initiatives menées dans les villes chypriotes de Paphos et Lemesos ou encore à Amsterdam ont été présentées à titre d'exemples suscitant de nouvelles idées entrepreneuriales. Les participants ont notamment découvert comment utiliser les voitures ou les bus, éléments clés dans une ville intelligente, en équipant tous les véhicules de capteurs mobiles afin qu'ils puissent recueillir ou envoyer des données. Ils ont également appris comment l'opérateur canadien a boosté son système postal avec l'invention de boîtes aux lettres intelligentes capables d'alerter le client de la réception de courrier. Un exemple de dispositif de boîte portable qui peut être attachée à chaque porte individuelle pour assurer la livraison directe en cas d'absence a fermé la marche des démonstrations sur la façon dont l'Internet des Objets peut être efficacement utilisé pour les solutions du premier et du dernier kilomètre.

Autre constatation importante : l'Internet des Objets est susceptible de changer le paradigme des affaires, en le faisant passer des « Big Data » aux « Intelligent Data », comme l'a si bien illustré l'opérateur postal slovène avec l'utilisation de leur emplacement et de différents centres de données pour offrir une plate-forme à prestataires multiples aux clients externes ainsi que par La Poste Suisse qui a mis en place et exploré un réseau alternatif. Enfin, le lien entre l'Internet des Objets et la Réalité virtuelle a été souligné, cette dernière étant susceptible de créer auprès des clients une hausse de la demande de services postaux basés sur cette technologie lorsqu'elle sera devenue courante.

Pour résumer, les entreprises postales ont une grande chance de participer aux tendances actuelles en matière d'Internet des Objets et de Villes intelligentes en collaborant, en expérimentant et en utilisant leur infrastructure et leurs valeurs telles que la confiance pour réussir à créer de nouveaux services innovants pour leurs clients.



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

## OPÉRATIONS

## IPS : L'EXPÉRIENCE DE CYPRUS POST

La Poste chypriote a commencé à utiliser l'application IPS V3.54 en 2002. Au tout début, l'IPS (International Postal System) fut installé sur cinq postes de travail du Bureau d'échange. Nous avons commencé à clôturer les dépêches de lettres et d'EMS et nous scannions tous les réceptacles de courrier entrant. Nous avons également utilisé l'IPS pour les dépêches EMS entrantes. Étant donné que les postes de travail IPS étaient exclusivement situés dans le Bureau d'échange, dès la livraison des envois EMS, les listes de notification de livraison étaient envoyées des points de livraison au Bureau d'échange afin d'enregistrer les informations de livraison dans l'application IPS. Afin d'assurer toute cette mise en œuvre, 10 agents ont été nommés « Utilisateurs IPS », et un « Administrateur IPS ».

*Notre utilisation continue d'IPS a enrichi notre expérience. Les administrateurs d'IPS ont enseigné aux nouveaux utilisateurs comment se servir du système.*

En 2004, lorsqu'IPS a été étendu à tous les bureaux de district et au Centre de tri entrant, le nombre d'utilisateurs est passé à 120 et un nouvel agent a rejoint le groupe des administrateurs IPS. Nous avons commencé à travailler pleinement avec des lettres, des colis et des EMS tant entrants que sortants. En outre, de plus en plus de partenaires demandaient à échanger des messages EDI (PREDES REDES & EMSEVT) pour toutes les classes de courrier. Notre utilisation continue d'IPS a enrichi notre

*Néanmoins, le plus important pour nous fut le partage d'expériences avec les autres participants.*

expérience. Les administrateurs d'IPS ont enseigné aux nouveaux utilisateurs comment se servir du système. Plus tard, nous avons commencé à mettre en place des comptes dans IPS. Le Traçage Web IPS a été installé et les clients ont eu l'opportunité de suivre et de tracer leurs envois. L'utilisation d'IPS fut étendue à tous les bureaux de poste à travers l'IPS Web Client.

Le 1<sup>er</sup> atelier IPS s'est tenu en 2009 à Berne et, depuis, un atelier est organisé chaque année. Cyprus Post y a participé au cours des trois dernières années, avec les deux administrateurs IPS représentant Chypre. Ces ateliers sont appréciés et jugés très bénéfiques. Ils donnent à l'ensemble des participants l'occasion d'être initiés aux nouvelles fonctionnalités d'IPS chaque fois qu'une nouvelle version est introduite. Les participants sont également informés sur les nouveaux projets qui sont susceptibles d'être liés à IPS et sur la simplification des différentes procédures. Chaque atelier donne libre cours aux discussions qui permettent aux participants de partager leurs expériences respectives. Les connaissances que nous avons acquises grâce aux ateliers sont vraiment précieuses. Grâce à toutes ces formations, nous avons intégré certaines de nos propres applications avec IPS à travers l'importation de fichiers xml.

Au cours du dernier atelier IPS, nous avons eu la chance d'élargir nos connaissances sur le système de déclaration de douane, qui est un outil utile pour le dédouanement avant même qu'un envoi arrive à destination. Par ailleurs, le système de gestion des irrégularités postales est également

*Aujourd'hui, huit ans plus tard, tout le monde se sent à l'aise pour prendre part aux débats. Nous pensons que l'atelier IPS 2016 figure parmi les plus utiles, réussis et intéressants.*

utile en créant des notes de vérification. Les deux systèmes peuvent être liés à IPS. Néanmoins, le plus important pour nous fut le partage d'expériences avec les autres participants. Même pendant les intervalles de pause, tous les participants ont abordé, entre eux ou avec les experts, diverses questions relatives à ces systèmes. La proximité des participants et des experts a permis d'élever encore davantage le niveau de qualité de l'atelier. Au cours des premiers ateliers, les participants hésitaient à poser des questions. Aujourd'hui, huit ans plus tard, tout le monde se sent à l'aise pour prendre part aux débats. Nous pensons que l'atelier IPS 2016 figure parmi les plus utiles, réussis et intéressants.

**Article rédigé par Antonis Markadjis et Panayiota Andreou (Cyprus Post)**



ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ  
CYPRUS POST

ÉVÉNEMENTS

## Prochains événements

**3 - 7 AVRIL**

**Session de printemps du CA de l'UPU**

- BERNE, SUISSE

**19 & 20 AVRIL**

**Séminaire du Forum de Rémunération**

- PRAGUE, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

**24 AVRIL**

**Atelier Twitter de plaidoyer  
auprès de l'UE**

- BRUXELLES, BELGIQUE

**25 & 26 AVRIL**

**Réunion du Groupe de  
Travail Procédures douanières**

- TBILISI, GÉORGIE

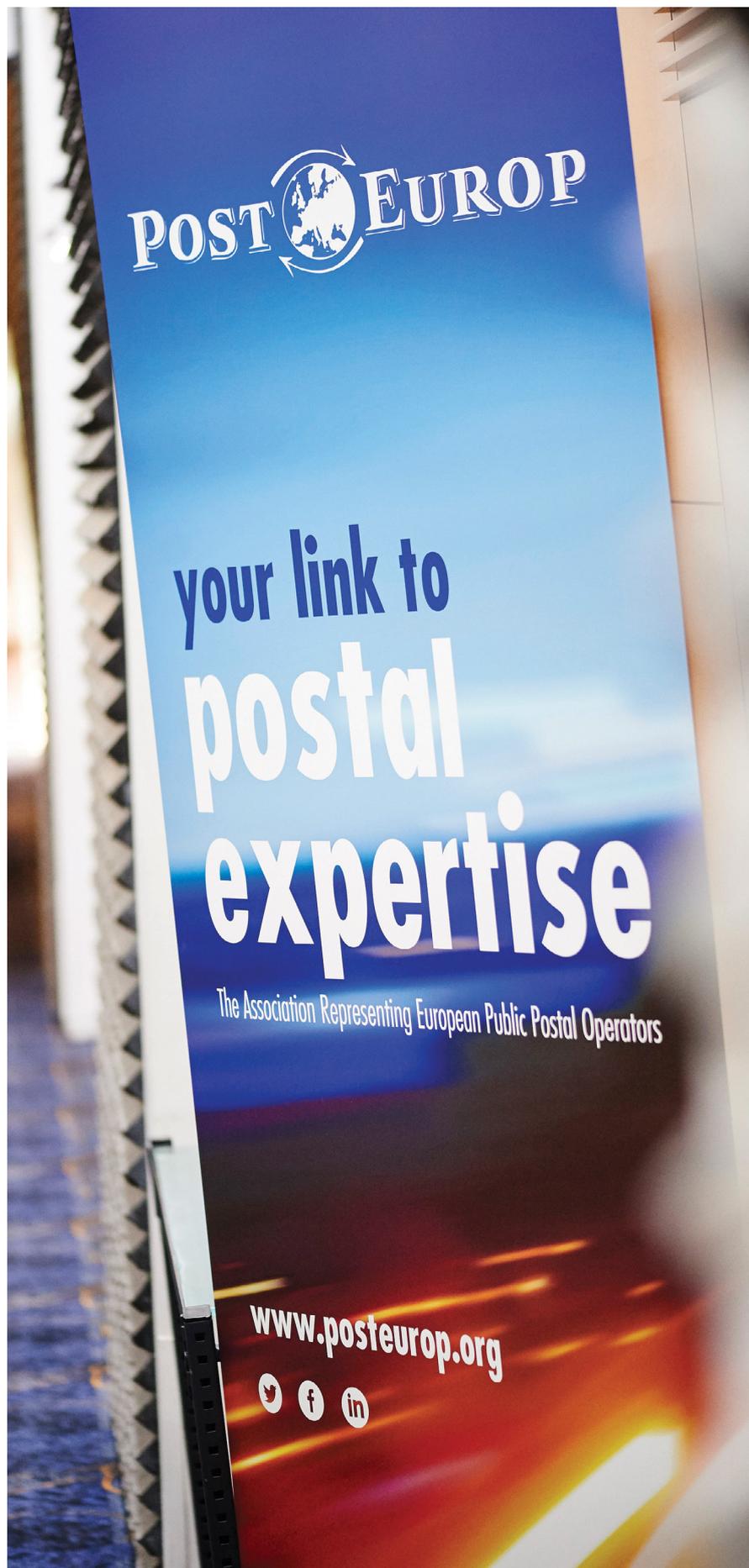
**26 & 27 AVRIL**

**Réunion du Groupe de Travail Qualité  
de Service et du Cercle activités  
opérationnelles (CAO)**

- TBILISI, GÉORGIE



**TENEZ-VOUS AU COURANT DE  
NOS ÉVÉNEMENTS EN LIGNE :**  
> [www.posteurop.org/calendar](http://www.posteurop.org/calendar)



## MARCHÉ

## Keep Me Posted EU – Neuf campagnes se réunissent

Le 7 décembre 2016, toutes les campagnes de lutte pour le droit des consommateurs / citoyens de choisir entre le courrier électronique et le courrier physique se sont réunies au Siège de PostEurop, à Bruxelles.

Dans le sillage de Royal Mail et de son initiative de campagne visant à sauvegarder le droit du consommateur de choisir s'il/si elle souhaite recevoir des informations importantes par la poste ou par courrier électronique, sept autres campagnes ont émergé au cours des trois dernières années. Le groupe a par ailleurs également accueilli, lors de cette réunion, des représentants des Postes albanaise et suisse ainsi que des industries allemande, française et suédoise de l'imprimerie et de la transformation du papier.

L'objectif de cette réunion, une première pour les militants de Keep Me Posted, était d'échanger les meilleures pratiques, les conseils et les expériences, ainsi que de fournir des informations sur la façon de démarrer une campagne pour les participants de pays potentiellement intéressés comme la Suisse, la Suède et l'Albanie ainsi que pour ceux qui viennent de commencer à développer une campagne.

La campagne espagnole « Yo Decido Como Recibo » (« Je décide comment je reçois ») a été lancée en 2014 et vise à informer les consommateurs espagnols sur leur droit de choisir (nouvelle loi instaurée en 2014) et font pression sur les banques et les prestataires de services pour qu'ils se conforment à la législation en vigueur.

En Autriche, la Poste a mis l'accent sur la promotion du courrier postal comme moyen le plus sûr de transmettre l'information et a investi dans des programmes de sensibilisation à l'importance culturelle de la communication écrite ([www.schreib-weise.at](http://www.schreib-weise.at)).

La campagne belge (2015) « My Invoice - My Choice » (« Ma facture – Mon choix ») a fondé son lobbying auprès des politiciens sur une étude approfondie menée auprès des consommateurs révélant que la plupart des Belges préfèrent recevoir une facture papier.

Une campagne récente en Slovaquie est axée sur l'obtention de la sécurité juridique pour les consommateurs d'avoir le droit de choisir.

Le Danemark a également lancé, l'année dernière, une campagne visant à sensibiliser le public au fait que tous les Danois ne sont pas initiés en informatique ou prêts à se limiter à la communication électronique.

La campagne Keep Me Posted EU se concentre sur le lobbying politique. L'expérience a montré qu'il est possible « d'inclure » des éléments pour protéger les droits des citoyens dans la législation actuelle/émergente.



La quantité partagée de mesures prises et de médias utilisés à travers l'Europe est surprenante. Les chaînes de radio et de télévision, les vidéos, les campagnes postales, les événements et les médias sociaux ont été mis à contribution avec succès par les militants pour faire passer leur message.

Un grand nombre de choses « à faire » et « à éviter » ont été partagées : « ne contactez pas les politiciens pendant les campagnes électorales, mais avant ; soyez prêt à payer pour que vos annonces atteignent leur public cible ; assurez-vous de pouvoir vous appuyer sur une analyse approfondie des préférences des consommateurs afin de pouvoir partager des « nouvelles » avec la presse et les autres parties prenantes. Les médias sociaux peuvent être très utiles, tout comme les envois de lettres aux consommateurs qui se sont révélés d'une grande réussite ... »

Il est en outre clairement apparu que dans tous les pays présents, plus de 66 à 80% des consommateurs préfèrent recevoir leurs factures au format papier, un nombre important digne d'être partagé !

Cette réunion a certainement inspiré tous les militants qui y ont pris part. Du côté de la campagne Keep Me Posted EU, nous pouvons en tout cas dire que nous avons été impressionnés par les différentes initiatives et motivés à renforcer nos efforts en adoptant quelques nouveaux éléments et une éventuelle synergie avec les diverses initiatives nationales.

Pour en savoir plus sur les activités de la campagne Keep Me Posted EU, veuillez contacter **Cynthia Wee-Neumann** – [cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)) ou **Antonio Amaral** – [Antonio.Amaral@posteurop.org](mailto:Antonio.Amaral@posteurop.org)).

### Comment puis-je soutenir la campagne ?

Vous pouvez adhérer à notre campagne, donner votre avis ou partager votre expérience en la matière sur : <http://www.keepmepostedeu.org/what-can-i-do>

## RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

# Comment le dialogue social peut-il accompagner avec succès la transformation du secteur postal ?



Comment le dialogue social peut-il soutenir les évolutions en cours dans l'industrie postale ? Quels sont les facteurs de succès ? Telles furent les principales questions soulevées dans le cadre de la "Déclaration commune sur le rôle du dialogue social dans la transformation du secteur postal" signée par les partenaires sociaux du Comité européen de dialogue social pour le secteur postal le 1<sup>er</sup> décembre 2016.

Ce document important souligne que les conventions collectives, mais aussi le dialogue social au quotidien, peuvent être utilisés comme levier d'une transformation réussie :

- Les conventions collectives signées au sein des opérateurs postaux nationaux s'inscrivent dans un contexte plus large ; elles dépendent du stade de transformation et de la stratégie globale ;
- Le dialogue social doit prendre en considération les intérêts de toutes les parties prenantes pour trouver le juste équilibre entre compétitivité, flexibilité accrue et bonnes conditions de travail ;



- Il est essentiel d'assurer le respect, le suivi et la mise en œuvre concrète des résultats du dialogue social ;
- Il est important que les partenaires sociaux renforcent leurs compétences et leurs connaissances sur les nouveaux services numériques et de commerce électronique ;
- Tous ces éléments sont essentiels pour soutenir une transformation socialement responsable du secteur postal.

La déclaration adresse des recommandations aux partenaires sociaux nationaux du secteur, aux opérateurs postaux et aux syndicats, mais également aux principales parties prenantes externes, dont les pouvoirs publics.

Pour en savoir plus sur le Comité européen de dialogue social, veuillez contacter **Margaux Meidinger** - [margaux.meidinger@laposte.fr](mailto:margaux.meidinger@laposte.fr)





Pour toute remarque/contribution relative à cette publication, veuillez contacter :  
[communications@posteurop.org](mailto:communications@posteurop.org)

Rédigé, édité et produit par  
PostEurop A.I.S.B.L. - Boulevard Brand Whitlock 114, B - 1200 Bruxelles, Belgique



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

design : double-id.com

**SOUSCRIPTIONS SUR :**

> [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX PUBLICS EUROPÉENS

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

[WWW.POSTEUROP.ORG](http://WWW.POSTEUROP.ORG)