



AU CŒUR DE PostEurop

Publié en 2014

AU CŒUR DE PostEurop

Publié en 2014

1

Présentation de PostEurop	p. 3
Le secteur postal contribue à l'économie européenne	p. 3

2

Avant-propos	p. 4
Du Président du Conseil d'administration	p. 4
Du Secrétaire général	p. 5

3

Mission, vision et stratégie de PostEurop	p. 6
--	-------------

4

Activités récentes de PostEurop	p. 8
Événements importants de l'association en 2013-2014	p. 8
Affaires de l'Union européenne	p. 12
Affaires de l'Union Postale Universelle et des unions restreintes	p. 13
Activités opérationnelles	p. 14
Activités de marché	p. 16
Activités de responsabilité sociale des entreprises	p. 18
Meilleures pratiques – Europe élargie	p. 20
Sécurité et procédures douanières	p. 22
Activités de communication	p. 23
Activités d'Intelligence	p. 24
Projets de PostEurop	p. 24

5

Organisation	p. 30
Conseil d'administration	p. 30
Personnel du Siège	p. 31
Membres	p. 34

1 PRÉSENTATION DE POSTEUROP

Qu'est-ce que PostEurop ?

PostEurop est l'association représentant les intérêts des opérateurs postaux européens depuis **1993**. PostEurop unit ses membres et promeut une coopération accrue, une croissance durable et une innovation continue.

PostEurop est également une union restreinte officiellement reconnue de l'Union Postale Universelle (UPU). Elle est régie par un Conseil d'administration qui est chargé de superviser la mise en œuvre de la stratégie de l'association au niveau opérationnel.

Le secteur postal contribue à l'économie européenne

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

Les services postaux traitent actuellement près de **135 milliards d'envois**, dont environ **72 milliards de lettres** et **4 milliards de colis** en Europe l'année dernière, ce qui représente un **chiffre d'affaires de plus de 150 milliards d'euros**, soit environ **1 % des PIB nationaux**.

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**.

PostEurop est votre lien avec l'expertise postale !

2 AVANT-PROPOS

Le Président du Conseil d'administration

2013 fut une année particulière pour PostEurop et pour son Conseil d'administration puisqu'elle a marqué le 20^e anniversaire de notre association. À cette occasion, nos membres ont pu mener une réflexion sur le chemin parcouru ensemble et, surtout, sur la communauté que nous sommes parvenus à constituer et à consolider. La présence de membres anciens et actuels ainsi que de parties prenantes clés (qui ont contribué de manière significative au développement de PostEurop) à une célébration spéciale organisée en septembre 2013 témoigne de la force de notre communauté.

Nous devons plus que jamais poursuivre notre action et relever ensemble les défis toujours plus nombreux auquel notre secteur est confronté. Nous savons que les modes de communication évoluent rapidement à une époque où l'Internet

et les technologies mobiles stimulent le développement des moyens de communication électroniques. Nous ne devons pas oublier que la proximité, la confiance et la fiabilité constituent des atouts exceptionnels du secteur postal. Il nous faut également garder à l'esprit que nous sommes les prestataires du service universel postal. En tant qu'opérateurs postaux, nous ne cessons d'évoluer et de nous adapter, avec succès, aux changements. Le développement du commerce électronique témoigne de la capacité du secteur postal européen à s'adapter.

Les prochaines années seront cruciales pour PostEurop. Nous jouerons un rôle essentiel en influençant nos parties prenantes, tout en continuant d'apprendre les uns des autres. Je suis persuadé que nous pourrons relever bien plus de défis et mieux nous positionner pour anticiper les nouveaux enjeux.



Jean-Paul Forceville
Président du Conseil d'administration

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' and 'P' followed by a horizontal line and a small flourish.

Le Secrétaire général

L'association tire sa force de ses membres et PostEurop est satisfaite de la réussite des activités qui ont été menées au cours des deux dernières années. Cette édition d'Au cœur de PostEurop propose de dresser le bilan de l'ensemble des activités réalisées et des résultats obtenus au sein de l'association.

L'une des principales activités que je souhaiterais aborder est l'engagement du secteur vis-à-vis du Commissaire européen Barnier lors de la célébration de notre 20e anniversaire, un engagement qui lui a été confirmé en septembre 2014. Il s'agit de moments marquants, lors desquels des actions concrètes ont pu être identifiées pour que les opérateurs postaux prennent des mesures en faveur de la poursuite du développement de l'économie du commerce électronique. Nous continuons de jouer un rôle essentiel dans ce domaine via un dialogue régulier avec la CE et l'engagement d'un

maximum de membres de PostEurop au sein de l'UE. Nous souhaitons également contribuer à l'évolution de l'industrie postale européenne au sens large.

Au Siège de PostEurop, l'équipe continue de contribuer aux activités de ses membres, afin de renforcer la valeur ajoutée de l'association via une participation active et diverses initiatives. Une enquête de satisfaction a été réalisée pour la première fois au premier semestre de cette année et nous avons été ravis de constater un taux de participation élevé (50 membres y ont répondu). Nous avons encore été plus satisfaits des réponses positives et des remarques encourageantes de la part de nos membres.

Nous avons apprécié les suggestions de nos membres sur la manière dont nous pourrions continuer à nous améliorer, afin de servir au mieux notre communauté dynamique.



Botond Szebeny
Secrétaire général

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



3 LA MISSION, LA VISION ET LA STRATÉGIE DE POSTEUROP

Ensemble vers un objectif commun

Le secteur postal est confronté à des transformations majeures, tant au sein de son environnement de travail que dans sa propre identité. Notre industrie est frappée par la baisse des volumes de courrier, un phénomène universel qui pousse les opérateurs postaux à trouver de nouveaux modèles commerciaux, à mieux cibler et différencier leurs services et à adopter de très hautes normes de qualité.

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

La Vision et la Mission de PostEurop guident les activités de l'Association.

LA VISION

- > PostEurop est le lien avec l'expertise postale.
- > En tant qu'association gérée par ses membres 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

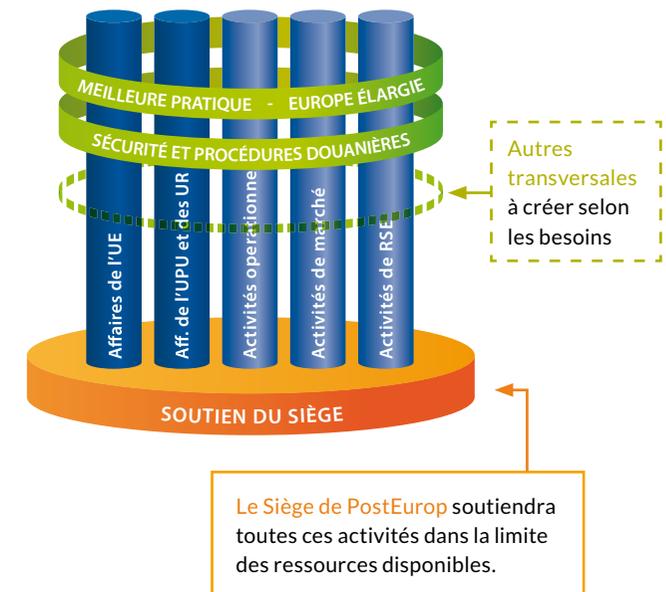
- > PostEurop apporte une valeur ajoutée à ses membres en agissant comme une plate-forme favorisant la coopération, la communication et l'innovation, et en fournissant des solutions aux défis communs de l'industrie postale.
- > PostEurop fournit à ses membres une interconnectivité, des initiatives communes de développement et l'occasion de partager leurs meilleures pratiques ; elle facilite également le dialogue au sein de l'industrie et fournit un soutien personnalisé aux membres, en tenant compte des besoins d'un large éventail de parties prenantes, et des multiples aspects du développement durable. PostEurop aspire à être un acteur influent représentant l'industrie au sein de l'environnement postal réglementaire.
- > PostEurop est une union restreinte de l'Union postale universelle (UPU) et vise à influencer le dialogue relatif aux affaires de l'UPU.
- > PostEurop représente et soutient ses membres dans leur relation avec les parties prenantes externes, le cas échéant.

LA STRATÉGIE DE POSTEUROP

PostEurop joue un rôle prépondérant dans l'élaboration de l'avenir de l'ensemble du marché des communications postales. C'est pourquoi PostEurop doit, le cas échéant, développer des activités et continuer d'apporter de la valeur ajoutée dans des domaines essentiels pour ses membres. Ses activités traitent de l'élaboration du cadre réglementaire, de l'amélioration constante de la qualité de service et de l'efficacité, de la réponse face à l'évolution du marché ainsi que de l'accroissement du développement durable des activités postales, notamment des questions écologiques et sociétales.

UN CADRE ORGANISATIONNEL AU SERVICE DE LA STRATÉGIE

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





4 ACTIVITÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

Événements importants de l'association en 2013-2014

PostEurop et ses membres confient la mise en œuvre de leurs activités à un Conseil d'administration ainsi qu'à 34 comités et groupes de travail, ayant tous pour objectif à long terme le développement durable du secteur postal. Les récentes activités de PostEurop sont basées sur la stratégie de l'association.

2013



L'Association a fêté ses 20 ans en 2013



Le Siège de PostEurop a déménagé au début de l'année 2013. Les nouveaux bureaux offrent un environnement plus propice à l'organisation de réunions et se situent dans un endroit plus accessible.



Les PDG des membres de PostEurop ont salué les mesures globales et convaincantes prises par la Commission pour promouvoir le commerce électronique en Europe. PostEurop poursuit son dialogue régulier avec la Commission et ses membres.



« Toutes nos félicitations à PostEurop pour avoir réuni un nombre impressionnant de hauts dirigeants postaux à l'occasion du CEO Forum »

Ireneusz Piecuch
Vice-président du conseil d'administration de Poczta Polska

JAN

CEO Forum 2013

Une communauté postale unie

Le CEO Forum de PostEurop a rassemblé à Bruxelles une quarantaine de hauts dirigeants des postes européennes, avec le Commissaire européen chargé du Marché intérieur et des services, M. Michel Barnier, en tant que conférencier d'honneur. Dans son allocution, le Commissaire européen a souligné l'importance du commerce électronique pour la croissance de l'économie de l'UE ainsi que son rôle capital pour les opérateurs postaux et les entreprises de livraison.



« Je salue la contribution du secteur postal dans le débat européen, et vos équipes qui s'appliquent chaque jour à améliorer les services fournis aux entreprises et aux citoyens européens »

Michel Barnier
Commissaire européen chargé du Marché intérieur et des services



IPC et PostEurop ont signé un accord visant à approfondir la coopération entre les deux organisations en matière de commerce électronique dans le cadre du Programme eCIP (« e-Commerce Interconnect Programme ») d'IPC.



ACCESSIBLE

ORIENTATION CLIENT

FIABLE



« Sans PostEurop, nous n'aurions pas de voix politique à Bruxelles. PostEurop joue un rôle de premier rang au vu de l'importance croissante de Bruxelles pour les européens en tant que théâtre des prises de décisions importantes et de débats d'intérêt pour ses Membres. »

Thomas Baldry
Vice-président
Deutsche Post DHL

20 YEARS
DEDICATED
TO THE
POSTAL
INDUSTRY



Dîner
de Gala des
20 ans

Plus de 270 participants, dont les membres, les invités d'honneur et les parties prenantes de PostEurop ont assisté à l'une des plus grandes célébrations de l'histoire de PostEurop rendant hommage aux nombreuses personnalités qui ont contribué à la création et au développement de l'association.

Les membres ont apprécié le travail accompli et ont eu l'occasion d'assister à un débat d'experts auquel ont participé le Directeur général, le Vice-Directeur général et le Président du Conseil d'exploitation postale de l'UPU. Le nouveau Conseil d'administration a été élu pour un nouveau mandat courant de 2014 à 2016, avec Jean-Paul Forceville réélu à sa présidence.

Assemblée
plénière
2013



Mise
en place
du réseau
eCIP



« PostEurop a un double rôle à jouer : mener activement le dialogue réglementaire en cours avec la Commission européenne à travers son groupe de travail Livre vert sur le commerce électronique et assurer la coordination structurelle avec un groupe de membres de PostEurop (non-IPC) afin de les aider à intégrer le réseau eCIP. »

Botond Szebeny
PostEurop

2014



eCIP est une initiative ambitieuse lancée par les membres d'IPC pour laquelle les opérateurs postaux travaillent en étroite collaboration au développement de spécifications de services communes pour la livraison des produits du commerce électronique afin de créer un réseau de distribution mondial homogène et harmonisé permettant de mieux soutenir la croissance du commerce électronique. Chaque partenaire postal est pleinement responsable de son engagement, de son alignement sur le programme central et de la gestion de ses activités spécifiques dans le cadre de son engagement visant à atteindre les objectifs fixés pour décembre 2014.

DURABLE

SOCIALEMENT RESPONSABLE

RÉSEAU EUROPÉEN

Les opérateurs postaux de la 3^e vague d'eCIP, à savoir Česká pošta, Eesti Post, Hrvatska pošta, Latvijas Pasts, Lietuvos Paštas, MaltaPost, Poczta Polska, Pošta Română, Pošta Slovenije et Slovenská Pošta, ont confirmé leur participation au programme eCIP. Ces opérateurs ont accompli la période dite des 100 jours (« 100 Day Plan ») qui leur a permis d'analyser leurs services actuels et de les comparer aux spécifications détaillées des services d'eCIP afin de préparer leur propre « Plan national » avec un calendrier détaillé de la façon dont ils prévoient de mettre en œuvre tous les produits livrables de la phase de déploiement au début 2015.



Plus de 100 délégués dont 22 PDG et hauts dirigeants de l'industrie postale ont participé à l'Assemblée plénière et au Business Forum de PostEurop sur le thème de l'innovation, organisés en collaboration avec Poste San Marino.

Assemblée plénière et Business Forum de PostEurop

MAI 2014

Les PDG et hauts dirigeants des opérateurs postaux de la 3^e vague d'eCIP se réunissent pour discuter des progrès réalisés.

Les membres de PostEurop des 28 pays de l'UE ainsi que de la Norvège et l'Islande investis dans l'initiative de l'Industrie ont rencontré le Commissaire européen Michel Barnier lors d'une réunion d'information organisée par son Cabinet. Les hauts dirigeants des postes européennes ont eu l'occasion de faire le point avec le Commissaire et les services de la Commission sur les avancées majeures réalisées jusqu'à ce jour.



Ce fut également l'occasion pour les PDG des opérateurs postaux européens de remercier le Commissaire Barnier et son équipe pour leur coopération qui a contribué, au fil des cinq dernières années, à la transformation de l'industrie. **Le dialogue entre la Commission et l'Industrie continuera à aborder les aspects tels que la flexibilité du cadre réglementaire, afin d'assurer la pérennité de l'Industrie.**



Le Business Forum sur l'innovation était axé sur les tendances en matière d'innovation et l'influence des nouvelles technologies sur les clients et les entreprises du secteur postal. Les thèmes abordés ont suscité d'intéressants débats entre les participants qui se sont dits très satisfaits du déroulement de l'événement dans son ensemble.



Suivez nos activités sur www.posteurop.org



INNOVANT

Les comités, cercles, transversales et groupes de travail de PostEurop couvrent un large éventail d'activités afin de tenir les membres informés des questions d'intérêt commun. Voici quelques exemples d'activités récentes.



« En ce qui concerne l'évolution du paysage juridique et réglementaire, nous avons pour ambition d'identifier des opportunités, d'aligner le programme réglementaire sur les défis stratégiques du secteur postal, de créer un environnement axé sur les entreprises, de mieux appréhender les futurs enjeux et d'améliorer les performances stratégiques du secteur postal. »

Dirk Tirez
bpost

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.

Réseau réglementaire étendu

Le CAE joue un rôle important en réunissant des experts en réglementation postale issus d'opérateurs des 27 pays de l'UE plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

À travers ses réunions plénières, ses différents groupes de travail et ses activités de suivi, le Comité constitue un véritable centre européen d'excellence en matière d'affaires postales réglementaires. Grâce à une prise de conscience précoce et à un engagement solide dans l'élaboration de l'environnement réglementaire européen, nos membres peuvent ajuster leur programme d'activités.

Activité de benchmarking réglementaire

Les marchés postaux ont été totalement libéralisés depuis l'adoption progressive par les États membres de la troisième directive postale. Le Comité Affaires de l'Union européenne (CAE), à travers son **Groupe de travail directive postale**, informe ses membres de la mise en œuvre et de l'application de la directive postale, en facilitant l'échange d'expertise et le suivi des études et consultations dans ce domaine. Par le biais du GT Livre vert sur le commerce électronique, le CAE contribue par ailleurs activement à la feuille de route de la **CE sur le commerce électronique**, afin de veiller à ce que les intérêts de ses membres soient protégés et d'assurer la communication avec toutes les parties prenantes.

Domaines clés

Le CAE traite un large éventail de domaines réglementaires qui touchent au secteur postal, dont : les études postales européennes, les initiatives du CERP et du GREP (groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux), la feuille de route sur le commerce électronique, la réglementation postale en matière de TVA, les règles relatives aux aides d'État (SIEG), les négociations commerciales multilatérales de l'OMC/AGCS, la sûreté aérienne, la législation sur les transports et l'énergie, la normalisation, la législation relative aux services numériques et la législation sur les services financiers. L'un des principaux thèmes d'intervention du CAE est la feuille de route sur le commerce électronique, au vu de ses vastes implications pour le secteur postal. Des efforts considérables sont mis en œuvre pour garantir la sauvegarde des intérêts de nos membres dans ce domaine.

« Dans les secteurs lourdement réglementés tels que le secteur postal, la gestion efficace du programme réglementaire peut être assortie d'inconvénients et d'avantages significatifs pour nos membres et un programme réglementaire intégré permettra au secteur postal d'inscrire son succès dans la durée. »

Dirk Tirez
bpost



Forger des relations avec les institutions de l'UE et renforcer les activités de lobbying

À travers les travaux de ses groupes de travail, le CAE suit de près les activités des institutions de l'UE. De plus, le CAE entretient un dialogue constructif avec ces institutions, en particulier la CE. Des délégations de PostEurop s'entretiennent régulièrement avec des fonctionnaires européens et participent à des événements organisés par l'UE dans le but de véhiculer nos priorités. En 2013, PostEurop a adopté plusieurs positions communes du CAE, afin d'exprimer les préoccupations de ses membres en ce qui concerne les questions douanières, la protection des données, le commerce électronique et le code des douanes de l'Union. L'objectif était de soutenir les activités de lobbying auprès des décideurs politiques dans ces domaines.

AFFAIRES DE L'UPU ET DES UNIONS RESTREINTES (CAU)

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 de ses membres et de l'industrie toute entière. Dans le sillage des changements organisationnels du CAI, le CAU demeure la source de référence pour toutes les questions relatives à l'UPU. Étant donné que 37 % des membres du CEP et 27 % des membres du CA sont issus de pays membres de PostEurop, notre association a véritablement l'occasion de contribuer aux travaux de l'UPU.

Le rôle de PostEurop au sein de l'UPU

Alors que de nouveaux défis se présentent, les opérateurs postaux doivent réagir rapidement pour faire face à l'évolution du commerce électronique et des services financiers. Les frais terminaux et les services électroniques constituent désormais des enjeux essentiels, au même titre que la création des nouveaux groupes d'utilisateurs. L'évolution actuelle de la situation et les défis qui se présentent méritent l'attention de l'UPU. Le CAU s'investira dans de nouvelles activités, afin de réfléchir à son rôle et aux besoins futurs du secteur en 2020 ; à travers sa participation à la prochaine conférence stratégique, PostEurop espère poursuivre ses efforts en vue de devenir un partenaire stratégique important avec un pouvoir de décision au sein de l'arène de l'UPU.

La gestion des relations et du dialogue futur

Le CAU a organisé diverses activités qui en ont fait une plate-forme idéale pour l'échange et la coordination des positions sur les questions du CA qui concernent les membres. Il a notamment organisé un cocktail avec les principaux dirigeants du Bureau international de l'UPU. Des parties prenantes clés, dont le CERP, IPC et la CE, ont été invitées à participer aux réunions plénières du CAU, afin de promouvoir le dialogue et de mieux comprendre sa stratégie et les enjeux qui ont une incidence sur le secteur postal.



« La nouvelle structure du Comité nous a permis de nous concentrer sur des questions clés de l'UPU, tout en continuant d'aider les membres à mieux comprendre le processus décisionnel de l'UPU et à suivre son travail et ses décisions. Elle nous permet également de consolider d'autres relations essentielles, telles que celles avec les autres Unions restreintes, le CERP et la CE. »

Elena Fernández
Correos



Saviez-vous que **83 propositions** ont été débattues et analysées par les GT Lettres/Colis depuis le début du cycle de Doha ?

Groupes de Travail Lettres et Colis

Les groupes de travail « Lettres » présidé par Cinzia Neri et « Colis » par Jean-Pierre Auroi permettent aux membres de travailler ensemble afin de mieux comprendre l'impact des différents changements réglementaires proposés à chaque CEP, de partager des opinions et d'essayer de coordonner des points de vue communs sur des questions opérationnelles.

Ces deux groupes travaillent en étroite collaboration et l'aboutissement à une position commune pour l'ensemble des membres constitue toujours un défi. La volonté des membres de s'améliorer et d'obtenir des résultats tangibles démontre toutefois la solidité de leur coopération sur les principaux enjeux opérationnels. Le nombre croissant de participants aux travaux des groupes de travail Lettres et Colis est tout aussi encourageant.

« Grâce à l'excellent travail de Mme Cinzia Neri et de M. Jean-Pierre Auroi, les groupes de travail fournissent aux membres un haut degré de cohérence et de valeur ajoutée à travers leurs travaux. »

Elena Fernández
Correos

ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

Le Cercle Activités opérationnelles (CAO) est la plate-forme de PostEurop qui permet de débattre et de partager une expertise en matière d'opérations postales, de qualité de service, de points de vente, de frais terminaux (paiements définis entre les partenaires postaux pour la distribution de courrier de l'étranger) et de solutions électroniques avancées. Au cours de ces dernières années, le CAO a même commencé à aborder des thèmes et questions relatifs à l'amélioration et à la sécurisation des opérations postales. Bien que nos activités se concentrent surtout sur les lettres, nous abordons désormais également les exigences relatives aux colis et paquets.

Au-delà des lettres traditionnelles

Au vu de l'importance croissante du commerce électronique au sein de notre industrie postale, le CAO a décidé d'élargir son action dans ce domaine. Le CAO poursuit résolument son action sur les questions relatives aux lettres traditionnelles, mais il s'attache systématiquement à aider aussi les membres à améliorer leurs capacités dans le domaine des colis et paquets.

Le CAO organise des réunions et des forums sur les défis du commerce électronique et tous les groupes de travail du CAO y contribuent. Des outils de diagnostic (nos évaluations et audits de procédés) ont été développés et adaptés, afin de répondre aux besoins du commerce électronique. Nous mettrons également en place des services d'assistance qui permettront de faciliter le développement des offres de commerce électronique dans le secteur postal.



« Le Cercle Activités opérationnelles est fier d'adapter rapidement et constamment ses activités et services aux exigences du secteur postal en pleine évolution, ainsi que de répondre aux besoins et aux attentes des membres de PostEurop. Cette réussite n'est due qu'à la solide mobilisation de ses membres. Nous souhaiterions encourager une participation encore plus active, afin que nous puissions tous bénéficier de la plate-forme du CAO et de ses groupes de travail. Le CAO est VOTRE plate-forme. »

Jürgen Lohmeyer
Deutsche Post DHL

Au-delà des opérations de base

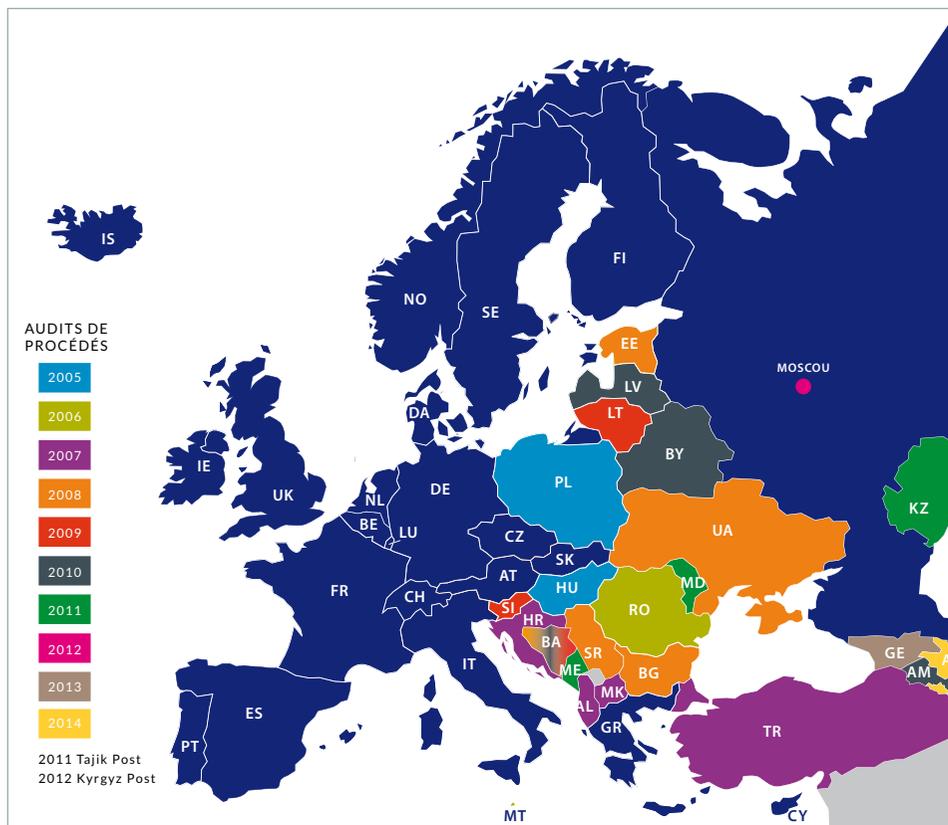
L'un des principes directeurs du CAO est la nécessité d'innover dans le secteur postal. Tous les groupes de travail reconnaissent que l'innovation constitue une dimension essentielle de leur travail. Le **Forum solutions électroniques avancées (FSEA)** axe explicitement ses événements sur l'innovation. Les récentes réunions du FSEA ont porté sur les appareils portatifs intervenant dans le processus de livraison postale et les services de pointe dans le commerce électronique, mais aussi sur les opportunités et les défis liés à l'émergence des technologies de l'information comme outils stratégiques. Dans ce contexte, les tendances actuelles,



telles que les drones de livraison ou les imprimantes 3D, ont été présentées et ont fait l'objet de débats. Les récentes discussions menées au sein de notre **Forum Frais terminaux** reflètent la nécessité de pousser la réflexion au-delà des lettres et colis traditionnels. Au sein du groupe de travail **Réseau des bureaux de poste** du CAO, de nouveaux formats sont présentés. Outre l'offre de services attractifs aux consommateurs, les coûts peuvent également être revus à la baisse et la productivité accrue.

Soutien de la qualité de service des membres

Les activités visant à améliorer de façon systématique la **qualité de service** demeurent une tâche principale du CAO. De nombreux résultats positifs ont été obtenus depuis que nous avons commencé à aider nos membres. Au cours des sept dernières années, le CAO a réalisé 27 audits de procédés et 21 évaluations de procédés. Une coopération productive avec l'Union postale universelle a permis le cofinancement de ces projets, ainsi que l'échange d'expertise et de bonnes pratiques.



Une coopération multilatérale

Le CAO travaille en étroite collaboration avec d'autres associations, telles que l'UPU, d'autres unions postales restreintes et IPC. Les activités menées sont régulièrement coordonnées et activement alignées sur celles des autres comités et cercles de PostEurop. En coopération avec le Cercle Activités de Marché, nous avons organisé des événements conjoints offrant de toutes nouvelles perspectives en ce qui concerne les tendances et les défis actuels d'un point de vue opérationnel et commercial.

Il convient de souligner le récent partenariat du CAO avec IPC. Nous avons joué un rôle clé en aidant les membres de PostEurop à prendre part au programme eCIP, qui reflète l'engagement du secteur postal européen à mettre en place un service postal international de commerce électronique global et cohérent. Dans ce contexte, le solide soutien apporté par le CAO aux postes des États membres de l'UE qui ne sont pas membres de l'IPC s'est avéré extrêmement important. Le CAO est disposé à poursuivre ces efforts, en étroite collaboration avec les autres comités et cercles de PostEurop.



Les membres : la force du CAO

PostEurop est une organisation régie par ses membres, ce qui est particulièrement vrai pour le CAO. Afin de poursuivre l'ensemble de ses activités et de maintenir son soutien, le CAO a besoin de l'engagement solide et constant de l'ensemble des membres de PostEurop. Le large éventail d'expériences et de points de vue de nos membres constitue également la force du CAO en tant que plate-forme et moteur des progrès futurs.



ACTIVITÉS DE MARCHÉ

Le **Cercle Activités de Marché (CAM)** permet à PostEurop de s'assurer que les membres sont en mesure de répondre au mieux aux attentes des clients.

Le groupe apporte une valeur ajoutée en offrant aux opérateurs postaux une meilleure compréhension du marché sur lequel ils opèrent. En leur fournissant un aperçu des besoins des clients et des tendances du marché, il permet ainsi aux membres de mieux défendre et développer leurs positions actuelles en vue d'assurer leur pérennité. Sa mission consiste également à développer et à promouvoir l'utilisation du courrier à travers l'interaction avec les groupes de clients.

Les journées du CAM intitulées « Market Days » se tiennent deux fois par an afin de permettre aux membres et aux parties prenantes clés telles que l'UPU, FEDMA et EMOTA de mieux s'informer sur les activités du cercle. C'est également l'occasion pour les membres de se pencher sur l'élaboration et le développement des futures stratégies de marché de PostEurop.

En octobre 2014, PostEurop a eu l'occasion de promouvoir son Cercle Activités de Marché lors de la 4^{ème} table ronde de consultation régionale, et de fournir à ses membres de la région des Balkans une connaissance plus approfondie des stratégies futures de PostEurop dans ce domaine.



« Le CAM joue un rôle très important au sein de PostEurop en tant que plate-forme de partage d'informations entre les membres dans le strict respect des règles

de concurrence afin de les tenir au courant des dernières tendances du marché, ce qui est capital pour toute entreprise, et tout particulièrement dans un secteur postal en pleine évolution. Les entreprises qui réussissent effectuent constamment des recherches afin de pouvoir suivre les dernières tendances du marché et ainsi maintenir leur compétitivité. »

Marjan Osvald
Pošta Slovenije

Pleins feux sur l'innovation et la croissance

Le **Groupe de Travail Activités de Marché** vise à aider les membres à préserver et à étendre la valeur des activités postales de base, à promouvoir l'innovation au sein de l'industrie postale, à explorer les opportunités de croissance et à fournir, tant aux membres qu'aux parties prenantes, un forum d'échange.



Formation d'alliances au sein de l'industrie

La **Plate-forme de l'industrie postale européenne (EMIP)** est une initiative conjointe réunissant les principales parties prenantes de l'industrie postale européenne en vue de stimuler la croissance des revenus postaux, d'assurer un courrier plus efficace et plus concurrentiel, et d'établir une perception adéquate du courrier. La plate-forme relie les principales parties prenantes de la chaîne de valeur du courrier, des producteurs de papier et d'imprimantes aux réseaux de livraison postale. Afin d'optimiser le réseau existant, PostEurop dirige cette plate-forme et veille à ce que cette dernière réalise l'objectif clé qui vise le développement d'une poste durable.

EMIP constitue, aujourd'hui plus que jamais, une plate-forme importante et uniforme consacrée aux questions brûlantes à dimension européenne susceptibles d'avoir un impact considérable sur nos activités de base. Il s'agit également d'un vecteur de messages positifs permettant de battre en brèche, arguments solides et chiffres à l'appui, l'idée selon laquelle notre industrie ne se soucie guère des initiatives vertes.

Inspirés par les campagnes du Royaume-Uni et d'autres du même genre, PostEurop, CEPI (Confédération des industries papetières européennes), FEPE (Fédération européenne des fabricants d'enveloppes), Intergraf (Fédération européenne de l'imprimé et de la communication numérique) et Royal Mail ont entamé des discussions en janvier dernier sur la mise en place d'une campagne similaire visant les Institutions européennes. « **Keep Me Posted EU** » a été définie et depuis lors, la campagne a été approuvée par le Comité Affaires de l'Union européenne et par le Conseil d'administration de PostEurop (en juin 2014).

Le 3 juillet 2014, le Comité directeur de KMPEU a tenu sa première réunion présidée par le Secrétaire général de PostEurop, Botond Szebeny. La campagne est soutenue par les groupes de consommateurs et les organismes de bienfaisance représentant les citoyens qui sont susceptibles d'être désavantagés par l'absence de choix ou ceux qui préfèrent tout simplement la communication papier. À ce jour, la campagne a reçu le soutien de AGE Platform Europe (www.age-platform.eu), ANEC (www.anec.org), FERPA (ferpa.etuc.org), et de nombreuses autres organisations ont également manifesté leur intérêt pour l'initiative.

Participation à Print Power

Le comité participe toujours activement au projet Print Power, dont l'objectif est de promouvoir la valeur des publicités imprimées, y compris le publipostage et son rôle dans les campagnes modernes de marketing intégré. La campagne Print Power a commencé fin 2010 et se poursuit aujourd'hui, dans la mesure où il demeure nécessaire de communiquer sur l'évolution du secteur de l'impression et de la communication marketing, ainsi que sur les aspects durables du média imprimé. PrintPower a lancé ses nouveaux magazines début 2014 et publié la brochure « Myths and Facts ». PostEurop a pu diffuser ces publications auprès de ses membres.



L'innovation dans la philatélie

Le Groupe de Travail Timbres et Philatélie a pour objectif de promouvoir les timbres et la philatélie, et en particulier les timbres EUROPA. En 2014, un Forum philatélique s'est tenu avec succès à Essen. Ce forum, organisé par Deutsche Post DHL, a réuni des experts de la philatélie. « L'innovation sur les Timbres » était le thème de ce Forum philatélique. Les techniques modernes d'impression, l'utilisation innovante de la technologie pour améliorer les timbres et les nouvelles tendances et évolutions numériques faisaient partie des sujets abordés.

Le concours public en ligne a connu une augmentation de 37% des votes depuis 2012. Le Prix du Jury continue à se tenir, depuis 2011, en amont du concours en ligne.



« Les timbres EUROPA sont le signe le plus visible de la coopération entre les membres de PostEurop. Étant donné que les timbres EUROPA sont les plus prisés des collectionneurs à l'échelle mondiale, il est très important de suivre les tendances en matière d'innovations philatéliques afin de continuer à susciter l'intérêt de ces collectionneurs. »

Anita Häggblom
Présidente du GT Timbres et Philatélie

En 2013, les timbres EUROPA ont contribué à la célébration du 20e anniversaire de PostEurop avec le thème spécial de « La Camionnette du Facteur », qui a mis à l'honneur le symbole le plus dynamique et visible de la présence de chaque opérateur postal dans leur pays : le fourgon postal.



Itella Posti (Finlande) : Prix du Jury EUROPA 2013.



Turkish PTT (Turquie) : 1er prix du Concours EUROPA 2013.



bpost (Belgique) : Prix du Jury EUROPA 2014.



Posta Srbija (Serbie) : 1er prix du Concours EUROPA 2014.

ACTIVITÉS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

Le Cercle activités de responsabilité sociale des entreprises soutient la réalisation de la RSE (RH, formation, dialogue social, santé, environnement, etc.) dans deux domaines clés. En interne, il sert de centre d'expertise RSE offrant aux membres et aux parties prenantes une plate-forme pour l'échange d'idées et de meilleures pratiques dans le domaine de la responsabilité sociale. À l'externe, le Cercle joue un rôle essentiel dans la promotion de l'innovation et du dynamisme de la RSE au sein du secteur postal. En outre, il représente les employeurs au sein du Comité européen de dialogue social pour le secteur postal.



« Les opérateurs postaux ont une longueur d'avance en matière de responsabilité sociale des entreprises grâce aux diverses initiatives réalisées par le Cercle. Cette position unique permet au secteur de bâtir une relation de confiance avec ses principales parties prenantes ; il s'agit d'un véritable levier de développement. »

Dominique Bailly
Le Groupe La Poste



Activités de Responsabilité sociale

Les membres de PostEurop emploient directement 2 millions de personnes et servent environ 800 millions de clients chaque jour. Dans un tel contexte, le secteur postal a un impact considérable sur ses employés, la société et l'environnement.

Promouvoir l'image d'un secteur socialement responsable

Le Cercle activités de responsabilité sociale des entreprises organise des activités et des initiatives visant à permettre aux membres de mieux comprendre les sujets liés à la RSE (sur le plan social, sociétal et environnemental). Pour ce faire, le Cercle a mis en place un réseau d'experts de la RSE, afin de faciliter les échanges et de partager des bonnes pratiques. À cette fin, il gère de nombreux projets financés par l'UE sur des thèmes liés à la RSE, ce qui lui permet d'assurer une coopération à moyen et long terme entre les membres de PostEurop. L'objectif est également de permettre un échange d'expérience entre des experts d'autres entreprises et les parties prenantes, de sorte

à adopter une approche élargie de la RSE. Le Cercle s'est donc montré très actif dans la promotion du rôle du secteur postal dans le domaine de la RSE. Dans ce cadre, deux pratiques importantes ont été mises en place. La première est la publication d'un premier bulletin d'information sur la RSE, « Post & You » (« La poste et vous »), lors de l'Assemblée plénière de 2013. Ce bulletin d'information trimestriel porte sur l'actualité sociale européenne aux niveaux sectoriel et intersectoriel. La deuxième est une brochure sur les bonnes pratiques RSE publiée en 2013 et 2014. En deux ans, environ 100 pratiques innovantes issues de 30 opérateurs ont pu être recueillies. Ces nombreuses pratiques illustrent le rôle de pionnier du secteur postal dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises.

Un dialogue social structuré et dynamique au niveau européen

Dans le cadre de l'Observatoire social pour le secteur postal, un nouveau projet intitulé « Développement d'un service postal



« La profonde transformation du secteur postal concerne tous les employés. Il est nécessaire de renforcer la flexibilité et l'efficacité de l'organisation du travail, mais cette dernière devrait toutefois être étayée par une meilleure qualité de service et orientation client. Dans ce contexte, il est essentiel de faire correspondre les compétences et les emplois, en particulier grâce à l'apprentissage tout au long de la vie. Le Comité de Dialogue Social suivra de près l'évolution de la situation, afin d'anticiper et de gérer les changements dans le secteur postal. »

Heike Ausprung
Deutsche Post DHL



« Ce projet est essentiel pour l'analyse et le partage des solutions au problème de la gestion du stress.

Il est directement lié aux performances et aux capacités d'innovation de nos organisations à gérer le changement. Ce projet est également l'occasion d'établir une coopération à moyen et à long terme entre les membres du groupe et d'anticiper les différents risques auquel se trouve confronté le secteur. »

Nathalie Ganzel
Le Groupe La Poste



de qualité à l'ère numérique » a été mis en œuvre par le **Comité de Dialogue Social**. Ce projet porte sur l'évolution de l'organisation du travail dans le domaine de la livraison du courrier et des colis, du tri et de l'utilisation de réseaux de bureaux de poste. Les conclusions conjointes sur l'environnement, qui mettent en exergue l'engagement des partenaires sociaux dans la lutte contre le changement climatique, constituent l'un des résultats importants du dialogue social. En ce qui concerne les initiatives de formation, un projet majeur a également été



« Dans cet environnement toujours plus exigeant, nous avons besoin d'employés actifs et innovants. Notre but est de renforcer leur santé, leur motivation et leurs performances, un objectif qui constitue par ailleurs l'une des principales responsabilités de la direction. Nous pouvons ainsi améliorer la productivité et la qualité de nos services, tout en contribuant de manière significative à la satisfaction de nos clients, de nos employés et de nos parties prenantes. »

Petra Heinecke
Deutsche Post DHL

réalisé dans le but de faire correspondre les futurs emplois et les futures compétences. Ce projet a donné lieu à l'adoption d'une déclaration conjointe sur ce thème. Enfin, l'un des principaux points abordés par les partenaires sociaux européens est la gestion de l'évolution démographique.

Améliorer l'expertise en matière de formation pour aujourd'hui et pour demain

Le **groupe de travail Formation** a participé à la réalisation du projet « Partenariat pour la Gestion du Stress dans le Secteur postal » dans le cadre du programme Leonardo da Vinci de l'Union européenne. Les principaux objectifs de ce projet sont d'identifier les facteurs de stress actuels et futurs et de repérer les risques et les besoins de formation dans le secteur postal. Il s'agit d'une bonne occasion de comparer les formations innovantes en matière de gestion du stress en mettant l'accent sur les cadres moyens qui font partie des employés les plus touchés par ce problème. Ce projet permet également de partager des bonnes pratiques et de sélectionner des solutions de formation permettant de sensibiliser la

direction et les employés et de renforcer les ressources en vue d'améliorer la gestion du changement. Les résultats seront diffusés auprès des membres de PostEurop et des parties prenantes externes.

Contribuer à accroître l'expertise des professionnels de la santé

La mise en place d'un réseau d'experts de la santé et de la sécurité permet un échange régulier d'informations sur des sujets essentiels pour l'évolution du secteur tels que la gestion des présences, l'ergonomie du lieu de travail, l'absentéisme, ou la gestion de la diversité et du vieillissement des travailleurs. Le suivi des questions relatives aux maladies non-transmissibles

émanant de l'OMS/ONU et du WEF, notamment sur la santé mentale/le stress, reste également d'actualité.

Sensibiliser aux questions environnementales et réduire l'emprunte carbone

Conformément aux synergies mises en œuvre au sein du secteur postal, le **groupe de travail Environnement de PostEurop** a décidé de revoir ses activités. Après avoir mis au point un protocole commun pour la rédaction des rapports il y a quelques années, IPC, l'UPU et PostEurop ont convenu d'échanger les informations dont ils disposent sur les émissions de CO₂, afin d'éviter leur duplication. Depuis lors, PostEurop a reçu chaque année des données sur les émissions de CO₂ de ses membres de la part d'IPC et de l'UPU. Cette nouvelle synergie permettra au groupe de travail Environnement de développer de nouvelles activités. Pour l'instant, les membres de PostEurop ont décidé dans le cadre d'une consultation de définir à l'avance chaque trimestre les thèmes à traiter. Ces conférences en ligne facilitent le partage des bonnes pratiques environnementales. Les premières conférences ont permis d'échanger sur des thèmes tels que la logistique urbaine et la gestion des déchets.



« Le développement durable est le seul domaine dans lequel vous pouvez copier sur vos voisins sans prendre de risque. Cela permet de gagner du temps. À l'heure actuelle, toutes les entreprises se doivent d'être durables. Le dernier rapport Stern a même démontré que la lutte contre le changement climatique constituait un moteur de développement à prendre en compte dans toute décision. »

Stéphanie Scoupe
Le Groupe La Poste

MEILLEURE PRATIQUE – EUROPE ÉLARGIE

La **Transversale Meilleure pratique - 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 de l'environnement postal.

Programme de Voisinage de PostEurop

En 2014, la **Transversale Meilleure pratique - Europe élargie** a poursuivi ses activités dans le cadre du Programme de Voisinage de PostEurop (PVP), un projet plurifonctionnel directement lié au plan de développement régional 2013-2016 de l'UPU. Ses principaux objectifs sont de promouvoir l'amélioration des opérations et de la sécurité, d'améliorer les relations avec les autorités douanières, ainsi que la sûreté et la stabilité, conformément à la stratégie européenne de sécurité. Il s'agit également de renforcer la coopération dans les domaines des affaires réglementaires, sociales, opérationnelles et de marché dans le secteur postal, dans l'intérêt mutuel des opérateurs postaux européens.

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



« *Les activités dérivées du groupe Europe élargie continuent de jeter des passerelles entre les opérateurs postaux européens et permettent aux membres de se concentrer sur des domaines qui favorisent leur développement.* »

Sergey Dukelskiy
Poste de Russie

1. Projet de PostEurop pour l'amélioration de la qualité de service via les Audits de procédés (AP) et les Évaluations de procédés (EP).

Douze pays de l'ex-Union soviétique participent actuellement à ce projet. Il permet de coordonner les activités conjointes de l'UPU et de PostEurop dans le domaine de l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement postal et d'effectuer le suivi de ces activités en continu. Des réunions entre le BI de l'UPU et PostEurop ont été régulièrement organisées, afin de coordonner les activités liées au plan de développement régional de PostEurop (2013 – 2016). Enfin, l'équipe des projets de PostEurop effectue régulièrement un suivi financier des audits de procédés et des évaluations de procédés. Jusqu'à présent, deux audits et évaluations ont été organisés au Tadjikistan et en Azerbaïdjan.



2. Projet d'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement.

Sept pays de la péninsule balkanique participent à ce projet. Les principaux objectifs du projet sont d'aider les pays participants et leurs opérateurs désignés à améliorer leurs performances de bout en bout et à consolider les méthodologies existantes. Il s'agit également de soutenir l'utilisation de technologies modernes, de systèmes de mesure et d'autres outils permettant d'améliorer la qualité de service, de renforcer les compétences des prestataires, de promouvoir la fiabilité et la durabilité du réseau postal régional et de partager de bonnes pratiques entre les différents pays de la région. En 2014, un séminaire de lancement du projet a été organisé à Berne.

3. Projet de PostEurop pour l'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement en Europe et dans la région CEI-RCC.

Sept pays de la CEI ont participé à ce projet. L'objectif principal est d'améliorer la méthodologie et de soutenir l'utilisation de technologies modernes, de systèmes de mesure et d'autres outils d'amélioration de la qualité de service dans les pays participants. Les autres objectifs sont notamment d'améliorer la chaîne d'approvisionnement et les compétences en matière de qualité de service et de promouvoir la fiabilité, la durabilité et les performances globales du réseau postal dans ce domaine. Les principes directeurs de ce projet sont d'assurer une meilleure couverture géographique, une plus grande intégration et l'allocation de ressources communes à un projet mis en œuvre à grande échelle.

L'objectif stratégique final du projet est de regrouper l'ensemble des initiatives de l'UPU et de PostEurop dans le domaine de l'amélioration de la qualité des services postaux en Europe orientale et méridionale à l'aide d'un programme d'action de grande envergure. Le séminaire de lancement du projet s'est tenu à Tachkent.

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

Vingt pays de l'ex-Union soviétique et de la péninsule balkanique participent actuellement à ce projet. L'objectif principal du projet est d'organiser un séminaire conjoint PostEurop/RCC, afin d'aider les pays participants à acquérir des connaissances solides et à comprendre le fonctionnement de l'UPU dans le domaine de la rémunération. Il s'agit également de les aider à respecter les exigences opérationnelles et comptables. Les autres objectifs du projet sont d'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 séminaire de lancement du projet s'est tenu en Lettonie.



SÉCURITÉ ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

La **Transversale Sécurité et Procédures douanières** a été créée dans le but d'informer tous les membres de PostEurop sur les mesures de sécurité prises par des pays tiers et qui pourraient affecter leurs opérations. Cette initiative stratégique a permis de faciliter la coordination des différents comités, dont le CAE, le CAU et le CAO, sur des enjeux clés pour nos activités quotidiennes dans le domaine de la sécurité, des transports, des relations avec les compagnies aériennes et les douanes, entre autres.

La transversale est présidée par Nicolaas van der Meer (PostNL) en collaboration avec Ebbe Andersen (Post Danmark) et les groupes de travail concernés. Ses principaux objectifs sont de fournir une plate-forme solide pour l'échange d'informations relatives à la sécurité et aux procédures douanières, notamment à travers le réseau de crise. Elle met en place et mène des activités de lobbying dans ces domaines et offre aux membres de PostEurop une plate-forme commune afin de soutenir la mise en œuvre du projet SAFEPOST.



« Les opérateurs postaux comprennent les difficultés inhérentes au commerce transfrontalier.

Nous devons toutefois promouvoir des agences en douane et des services de procédures et formalités douanières plus efficaces, tout en simplifiant les procédures douanières. Enfin, nous devons être en mesure d'assurer un transit transfrontalier fluide des marchandises et de garantir une sécurité totale dans le monde postal, tout en nous prémunissant contre les imprévus. Mon principal objectif pour les prochaines années sera de guider et d'aider les membres de PostEurop dans ce processus de transformation. Nous devons continuer à développer le réseau postal en collaboration avec tous les opérateurs, les régulateurs et les autres parties prenantes. »

Nicolaas van der Meer
PostNL

Moment crucial pour les questions douanières

2014 a été une année charnière pour les opérateurs postaux, tant à l'échelle européenne qu'à celle de l'UPU. Le **GT Procédures douanières**, présidé par Reinhard Fischer de Deutsche Post DHL, a dû relever des défis importants liés au code des douanes de l'UE (CDU), conçu de sorte à supprimer l'exemption de déclaration de douane des opérateurs postaux dans un futur proche. Le groupe de travail a par ailleurs évalué les effets des nouvelles réglementations sur les opérateurs postaux. De nombreuses réunions ont été organisées avec la Commission européenne et d'autres institutions internationales, afin de permettre aux membres de PostEurop d'apporter leur contribution, d'exercer une influence et de mieux respecter les futures réglementations.



« Les douanes constituent l'un des défis majeurs des années à venir. Les Membres de PostEurop doivent être préparés à répondre à de nouvelles normes et obligations, notamment la pré-notification électronique pour les envois transfrontaliers. »

Reinhard Fischer
Deutsche Post DHL



PostEurop réalise un travail de sensibilisation autour des propositions issues des actes délégués et des actes d'exécution du nouveau code des douanes de l'Union, qui sont en contradiction avec l'obligation de service postal universel et mettraient en péril la future position du secteur dans l'économie mondiale. Une position commune a été publiée en juin 2014 afin d'insister sur ce point. PostEurop souhaite engager un dialogue ouvert et constructif avec la Commission européenne et les autres parties prenantes, dans le but d'amender les actes concernés avant qu'ils ne puissent nuire à nos entreprises ou à nos clients.



ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Dans le domaine de la communication, PostEurop a continué à se concentrer sur les activités de renforcement de l'image de l'Association et de sensibilisation sur les questions d'intérêt commun pour les membres.

Le site Internet et l'extranet de PostEurop font peau neuve

En 2013, l'association a profité de la campagne de communication consacrée au 20e anniversaire de PostEurop pour présenter son nouveau site Internet. Des mois de planification, de développement et d'essais ont permis de mettre en place un site qui répond aux besoins et aux attentes de nos membres. D'autres améliorations devraient être apportées au site actuel dans les prochaines années dans le cadre de l'approche progressive qui a été adoptée pour son développement.

L'Extranet de PostEurop a également été remanié, plus tard, en 2014.



Une célébration mémorable

L'Assemblée plénière anniversaire est un événement auquel l'équipe de Communication de PostEurop a contribué du début à la fin. Une campagne d'une année en amont de l'Assemblée plénière a permis d'adopter une série d'idées créatives pour garantir la réussite de l'événement.

Une visibilité accrue pour PostEurop

La Responsable de la Communication de PostEurop apporte également une contribution essentielle en veillant à la fluidité des aspects opérationnels de l'ensemble des événements de PostEurop, dont le CEO Forum et le Business Forum. En dehors de la communauté, l'équipe de Communication a également renforcé la visibilité de PostEurop via des prises de parole et des publications sur différents thèmes.

La communication au quotidien

Le service de communication de PostEurop couvre chaque jour les diverses activités de l'association, des comités et des groupes de travail à travers l'ensemble de l'organisation. Ces activités sont mises en œuvre à l'aide des outils de communication existants de PostEurop, tels que son site Internet plus convivial, ses alertes et le suivi proposé sur les médias sociaux, ses bulletins d'information, etc.



Cynthia Wee
PostEurop

« Une stratégie de communication flexible et cohérente nous aide à adapter les activités de communication aux besoins de nos membres. Au fil des années, ces activités se sont intensifiées et elles doivent être gérées avec soin, afin de consolider notre crédibilité envers les principales parties prenantes. »



« Le nouveau site est instructif et convivial ; il offre une nouvelle perspective avec une mise en page moderne! »

Afroditi Riga
Hellenic Post ELTA



ACTIVITÉS D'INTELLIGENCE

Les données recueillies auprès du « Réseau de contacts Intelligence » donnent aux membres un aperçu des données qui leur sont essentielles. Un puissant outil d'évaluation des performances fournit aux membres une plate-forme d'échange d'informations. Les données sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop, sous « Questionnaires Database ». Dans le cadre de sa collaboration avec IPC, PostEurop a également accès à la base de données réglementaires d'IPC et met régulièrement à jour celles des membres (ceux qui ne sont pas membres d'IPC). Tous les outils d'Intelligence de PostEurop respectent strictement les règles relatives à la législation européenne sur la concurrence.



PROJETS DE POSTEUROP

PostEurop dirige et soutient divers projets principalement financés par la Commission européenne (CE) et l'Union postale universelle (UPU) afin de promouvoir davantage 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.



« Compte tenu de l'évolution et de la transformation rapide du secteur postal, les employés sont amenés à s'adapter aux exigences croissantes de flexibilité en termes de fonctions et de compétences au travail.

Dans ce contexte, le stress devient un enjeu majeur qu'il faut gérer avec précaution, par exemple à l'aide d'un partenariat de formation visant à adopter des attitudes positives et à créer un environnement de travail plus sain. »

Botond Szebeny
PostEurop

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 du Cercle activités de responsabilité sociale des entreprises 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 aide le secteur postal à identifier les facteurs de stress au travail, détecter les risques et les besoins en matière de formation au sein de chaque partenaire du projet, partager les meilleures pratiques, identifier des solutions de formation permettant de sensibiliser les partenaires du projet et de renforcer les ressources en vue d'améliorer la gestion du changement et d'accroître leur détermination.

Il fournit une excellente occasion de partager les résultats pour la future formation sur la gestion du stress dans le secteur postal au sein des partenaires du projet, des Membres de PostEurop et des parties prenantes externes européennes (CE, société civile, institutions européennes, partenaires sociaux et organisations axées sur la santé et 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.

Le projet a démarré en janvier 2014 et la première visite multilatérale s'est tenue en France du 19 au 21 mars. D'autres visites multilatérales auront lieu en Grèce en octobre 2014, en Suisse en janvier 2015 et la Conférence finale se tiendra en France en mai 2015.



« Le projet vise à inciter les organisations postales à « investir » dans la santé et la sécurité au travail. Il permet aux partenaires d'échanger leurs meilleures pratiques et leur donne l'occasion d'ajuster et d'améliorer la qualité de leurs formations. Il s'agira également de fournir une plate-forme d'interaction avec les parties prenantes externes (universités, organisations de la santé). »

Antonino Scribellito
PostEurop



Projet « Développer un service postal de qualité à l'ère du numérique »

PostEurop et la DG Emploi, Affaires sociales et Inclusion de la Commission européenne ont signé un accord de subvention en décembre 2012 pour financer le Projet « Développer un service postal de qualité à l'ère du numérique », conduit par le Cercle activités de responsabilité sociale des entreprises (CARSE) de PostEurop. Le projet fut clôturé en février 2014.



Dans le cadre de l'initiative de l'Observatoire Social du secteur postal lancée en 2007, l'objectif de ce projet était de poursuivre le processus de suivi de l'évolution du secteur postal qui avait débuté avec l'initiative de l'Observatoire Social en 2008/2009. Au moment où le secteur postal connaît une profonde transformation, il faut adapter les processus de production. Il a donc paru nécessaire pour les partenaires sociaux européens du secteur de mener une étude plus approfondie des impacts de cette transformation sur l'organisation du travail au sein des structures des opérateurs et sur l'environnement du secteur postal. Un certain nombre d'initiatives majeures lancées par les opérateurs et les syndicats sur des sujets clés ont été analysées en détail afin d'en tirer les leçons communes.

Une série de sessions d'écoute a été organisée entre avril et décembre afin de permettre un dialogue et un apprentissage mutuel efficaces. Les six sessions ont permis de développer les thèmes suivants :

- > L'organisation du travail dans les bureaux de poste ;
- > L'organisation du travail dans le colis ;
- > L'organisation du travail dans les centres de tri ;
- > Les principaux enjeux du secteur postal aujourd'hui ;
- > L'utilisation innovante des réseaux et le service universel ;
- > La réglementation sociale.

La conférence finale du projet qui s'est tenue en février 2014 a réuni plus de 60 personnes venues de 24 pays, dont les représentants des employeurs et des syndicats des 28 États Membres de l'UE ainsi que les partenaires sociaux européens de l'industrie, la Commission européenne et des experts externes. Outre la diffusion des conclusions des sessions d'écoute à un plus large public, la réunion fut également l'occasion de mener une réflexion sur les défis futurs. La table ronde finale à laquelle ont participé les représentants de la Commission européenne, de PostEurop et d'UNI Europa ainsi que le président et le vice-président du Comité a permis d'ouvrir le débat sur les grands enjeux pour l'avenir du secteur postal.

Le rapport final du projet reprend les principales conclusions des sessions et de la conférence finale. Il fournit également une synthèse analytique ainsi que les principales conclusions et leçons apprises.



Projet SAFEPOST

Le Projet SAFEPOST est financé par la DG Entreprise et Industrie de la Commission européenne et coordonné par PostEurop. Les partenaires du Projet sont Iceland Post, Correos, Hellenic Post et Le Groupe La Poste (avec un élargissement en cours du partenariat au sein d'autres membres de PostEurop intéressés, tels que Poczta Polska).



Le groupe de travail Projet SAFEPOST fut créé en 2013 sous la Transversale Sécurité et Procédures douanières de PostEurop. Il vise à réunir les membres qui sont des partenaires du Projet SAFEPOST ainsi que ceux qui souhaitent faire partie du processus de mise en œuvre du projet en tant que partenaires associés, conformément à la stratégie de PostEurop.

Ce projet a débuté le 1er avril 2012 avec l'identification des principales menaces pour la sécurité, des acteurs clés et des lacunes en matière de sécurité dans les opérations postales. Plusieurs résultats ont été obtenus grâce aux commentaires et contributions des membres de PostEurop qui participent activement à ce projet. Un examen global du projet a été réalisé avec la Commission européenne le 27 novembre 2013 à Vilnius en Lituanie. Cette réunion d'évaluation a été couronnée de succès, dans la mesure où les produits livrables D1.1 Rapport et modèle d'entreprise postale génériques sur les lacunes et menaces dans le domaine de la sécurité, D1.2 Exigences des parties prenantes et analyse réglementaire, D1.3 Évaluation des technologies de sécurité et prévisions, D1.4 Exigences et critères de réussite du projet et D7.1 Portail SAFEPOST ont été officiellement approuvés par la Commission européenne.

Le Forum sur la Sécurité postale qui s'est tenu le 28 novembre, également à Vilnius, a pu compter sur la participation des représentants de toutes les parties prenantes de la chaîne

d'approvisionnement de la sécurité postale, telles que l'UPU, les DG TAXUD et MOVE de la CE, et International Post Corporation (IPC), afin de présenter les défis techniques liés à la sécurité postale, les dernières évolutions techniques et les projets sur la sécurité de leurs organisations respectives.

SAFEPOST permet de renforcer la sécurité et la sûreté d'environ 1,6 million d'employés du secteur postal dans l'UE, en atténuant les risques liés aux explosifs, aux matières radioactives, aux armes biologiques et aux substances chimiques dangereuses qui peuvent mettre en péril ou être à la source d'incidents mortels pour le personnel des réseaux postaux. Ce projet vise à réduire le nombre de vols dans le système postal, par le biais d'une identification plus précise des envois et de meilleures capacités de traçabilité. Il sert également à organiser des formations et de promouvoir une culture plus transparente et coopérative. SAFEPOST est un projet réalisé à l'échelle de l'UE qui permet une meilleure intégration de la R&D européenne et facilite le transfert de compétences et de connaissances entre les États membres.



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 soutiendra la nouvelle transversale Meilleure Pratique – 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 également lié au Plan de développement régional de l'UPU 2013-2016 à travers la mise en oeuvre de plusieurs projets UPU-PostEurop :

PVP – UPU – PostEurop Projet 1

Projet sur la Qualité de Service via les Audits de procédés (AP) et les Évaluations de procédés (EP) – (pays du RCC)

PVP – UPU – PostEurop Projet 2

Projet d'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement – une approche régionale intégrée (pays d'Europe du Sud-Est)

PNP – UPU – PostEurop Projet 3

Projet de PostEurop pour l'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement en Europe et dans la région CEI - RCC

PNP – UPU – PostEurop Projet 4

Projet d'amélioration de la comptabilité et de la rémunération dans les pays d'Europe et de la CEI



Projet UPU – PostEurop d'amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement – une approche régionale intégrée

Projet UPU – PostEurop d'amélioration de la qualité de service – une approche régionale intégrée – « Méthodologie de PostEurop »: Des audits de procédés et des évaluations de procédés sont effectués, afin d'aider les membres de PostEurop qui ne sont pas membres d'IPC à améliorer la qualité globale de leurs services transfrontaliers.



Pays du RCC

Comme spécifié dans la stratégie postale de l'UPU adoptée à Doha, l'efficacité et l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement mondiale devraient être constamment améliorées par le biais d'une approche intégrée et coordonnée permettant de relever les défis liés à la circulation des envois postaux. Les menaces à la sécurité, les exigences douanières et la baisse de la qualité de service dans certains segments font partie de ces défis.

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 oeuvre à grande échelle. La stratégie de mise en oeuvre 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.

Pays d'Europe du Sud-Est

Le projet « Amélioration de la qualité de service et de la chaîne d'approvisionnement dans les pays d'Europe du Sud-Est » a été lancé dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie, lors du 25e Congrès de l'UPU à l'occasion duquel la stratégie postale de Doha a été adoptée.

La méthodologie du projet repose sur des activités cohérentes et intégrées et soutient l'utilisation de technologies modernes, de systèmes de mesure et d'autres outils permettant d'améliorer la qualité de service dans les pays participants. Les autres objectifs de ce projet sont notamment d'améliorer la chaîne d'approvisionnement et les compétences en matière de qualité de service et de promouvoir la fiabilité, la durabilité et les performances globales du réseau postal dans ce domaine. Il met l'accent sur la nécessité d'une étroite collaboration entre les membres de l'UPU et de PostEurop impliqués dans le projet.



« L'ouverture des marchés postaux au fil des années a donné lieu à une diminution des parts de marché des opérateurs postaux. Au vu des volumes stagnants des lettres, colis et autres produits de l'UPU, la question de la qualité de service est devenue essentielle, dans la mesure où les consommateurs ont désormais la possibilité de changer de prestataire selon leurs besoins. Il est par conséquent devenu crucial d'améliorer la qualité de service à l'aide des nouvelles technologies et des nouveaux services, tels que le commerce électronique. »

Antonino Scribellito
PostEurop

EUROPE ET CEI - RCC

Divers procédés doivent être suivis le long de la chaîne d'approvisionnement postale mondiale pour acheminer un envoi postal de l'expéditeur au destinataire de manière efficace et fiable. Il s'agit d'acheminer les envois de façon sécurisée de leur point d'origine à leur destination le plus rapidement possible, grâce à une coordination fluide et transparente entre toutes les parties prenantes concernées.

Pour les opérateurs postaux de la région, la qualité demeure une priorité absolue, comme l'ont confirmé le RCC et PostEurop lors de la définition des priorités régionales pour la période 2013-2016. Le renforcement de la qualité de service devrait permettre d'améliorer la qualité globale des services postaux et des opérations tout le long de la chaîne d'approvisionnement. Ce projet aura pour objectif de promouvoir la fiabilité et la durabilité du réseau postal régional en améliorant les performances de qualité de bout en bout, ainsi qu'en permettant le partage de bonnes pratiques entre les différents pays de la région.



Projet UPU - PostEurop d'amélioration de la comptabilité et des frais terminaux dans des pays d'Europe et de la CEI

Il est important d'améliorer les systèmes de rémunération entre les opérateurs désignés, car un régime juste et équitable peut renforcer la stabilité de la gestion de l'opérateur postal et ainsi améliorer la qualité de service et, à terme, la confiance du consommateur.

Le plan de développement régional pour les pays d'Europe et de la CEI (2013 - 2016) indique que les activités réalisées dans ce domaine devraient surtout se concentrer sur l'échange d'informations, d'expériences et d'expertise, afin de développer et de renforcer la coopération entre les parties concernées, ce qui permettra de faciliter la mise en place de systèmes de rémunération équitables et efficaces entre les opérateurs désignés. La mise en œuvre du projet s'étendra de juillet 2014 à février 2015.

Un séminaire conjoint UPU/PostEurop/RCC de deux jours a été organisé en Lettonie en août 2014 pour les opérateurs désignés d'Albanie, d'Arménie, d'Azerbaïdjan, de Biélorussie, de Bosnie et Herzégovine, de Géorgie, du Kazakhstan, du Kirgizstan, de Lettonie, de Lituanie, de Moldavie, du Monténégro, de la Fédération de Russie, de Serbie, du Tadjikistan, de l'ARYM, de Turquie, du Turkménistan, d'Ukraine et d'Ouzbékistan. L'objectif de ce séminaire était d'alimenter le débat sur les questions connexes, d'aider les spécialistes à mieux connaître les dispositions de l'UPU en matière de rémunération et de les former, afin qu'ils puissent respecter les exigences opérationnelles et comptables liées au tri des envois en fonction de leur format.



5 ORGANISATION DE POSTEUROP

Conseil d'administration



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



Aimé Theubet*
Swiss Post
Suisse



Sergey Dukelskiy
State Enterprise Russian Post
Fédération de Russie



Jan Sertons
PostNL
Pays-Bas
Vice-Président du Conseil



Troels Thomsen
Post Danmark A/S
Danemark



Marjan Osvald
Pošta Slovenije
Slovénie



Jurgen Lohmeyer
Deutsche Post AG
Allemagne



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



Jan Smedts**
bpost
Belgique



David Pilkington
Royal Mail Group PLC
Royaume-Uni



Nuri Deliorman
Turkish PTT
Turquie

* Aimé Theubet a rejoint le Conseil d'administration en août 2014, et remplace Ronny Kaufmann de La Poste Suisse.

** Jan Smedts a rejoint le Conseil d'administration en mars 2014, et remplace Yves van Onsem de bpost.

Personnel du Siège



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



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



Athina Georgiou
Personne de soutien stratégie et réglementation
t. +32 2761 9655
e. athina.georgiou@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 27619652
e. europeanprojects@posteurop.org



Noëlla Thibaut
Traductrice
t. +32 2761 9651
e. noella.thibaut@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 27619654



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



Laetitia Bruninx
Assistante de Direction
t. +32 2761 9650
e. laetitia.bruninx@posteurop.org

Structure organisationnelle de PostEurop

5 Comités
29 Groupes de Travail

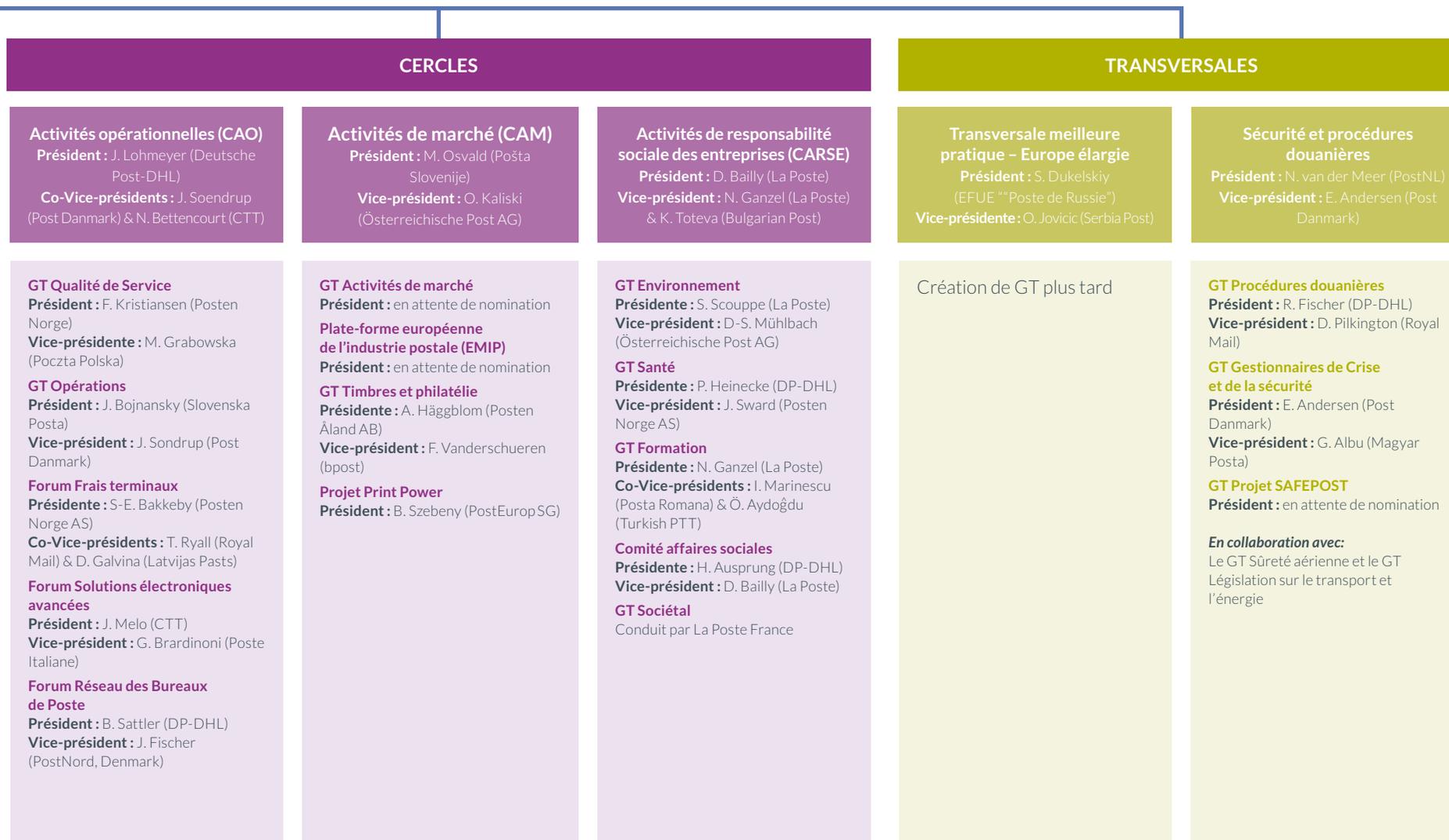
Dernière mise à jour le 30.06.2014

Cette structure organisationnelle reflète la Stratégie de PostEurop.



www.posteurop.org/StructureAndOrganisation





Membres de PostEurop

1. Åland Posten Åland

Flygfältsvägen 10
AX-22110 Mariehamn
Åland
t +358 186360 – f +358 636608
e info@posten.ax
www.posten.ax

2. Albanie Posta Shqiptare Sh. a

Rr. "Rreshit Collaku"
Tirana
Albania
t +355 4 222 2315 – f +355 4 226 6559
e posta@postashqiptare.al
www.postashqiptare.al

3. Arménie Haypost C.J.S.C.

Saryan 22 Street, 6th Floor
Yerevan 0002
Armenia
t +37 410 514 514 – f +37 410 539 256
e info@haypost.am
www.haypost.am

4. Autriche Österreichische Post AG

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

5. Biélorussie Belpochta

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

6. Belgique bpost

Centre Monnaie
1000 Brussels
Belgium
t +32 2 226 22 74 – f +32 2 226 21 38
e jan.smedts@bpost.be
www.bpost.be

7. 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
Mostar
Bosnia and Herzegovina
t +387 36445000 – f +387 36445002
www.post.ba

Poste Srpske

Entreprise 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. 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. 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. 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. 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. Danemark Post Danmark A/S

Tietgensgade, 37
1566 Copenhagen V
Denmark
t +45 33 75 44 75 – f +45 33 75 44 50
e tt@post.dk
www.postdanmark.dk

15. Estonie Omniva

Pallasti, 28
10001 Tallinn
Estonia
t +372 625 7200 – f +372 625 7201
e info@omniva.ee
www.omniva.ee

16. Finlande Itella Oyj

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

Bd de Vaugirard, 44
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 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. Géorgie Georgian Post Ltd.

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

20. 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. 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. 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

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

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

23. 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. Islande Íslandspostur hf

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

25. 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. 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
Kaspost JSC

Kunaeva str., 10
KZ-010000 Astana
Kazakhstan
t +7 (7172) 580291 – f +7 (7172) 333344
e kazpost@kazpost.kz
www.kazpost.kz

28. 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

Zollstrasse 82, Postfach 1255
9494 Schaan
Liechtenstein
t +423 399 44 00 – f +423 399 44 98
e info@post.li
www.post.li

30. 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. Malte
MaltaPost p.l.c.

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

33. Moldavie

Posta Moldovei
Bd. Stefan cel Mare, 134
MD-2012 Chisinau
Moldova (Republic of)
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 97 97 25 00 – f +377 93 25 12 25
e Jean-luc.delcroix@laposte.fr
www.lapostemonaco.mc

35. Monténégro
Pošta Crne Gore

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

36. Pays-Bas
PostNL

P.O. Box 30250
2500 GG Den Haag
The Netherlands
t +31 70 334 44 24 – f +31 70 334 44 54
www.postnl.post

37. 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. Pologne
Poczta Polska

26 Rakowiecka street
00-946 Warszawa
Poland
t +48 22 6565000 – f +48 22 8265156
e rzecznik@poczta-polska.pl
www.poczta-polska.pl

39. Portugal
CTT – 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. Roumanie
Posta Romana S.A.

Dacia Blvd 140
020065 Bucarest
Romania
t +40 21 318 21 45 – f +40 21 318 21 43
e infopost@posta-romana.ro
www.posta-romana.ro

41. 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. Saint-Marin
Direzione Generale Poste e Telecomunicazioni

Strada degli Angariari, 3
47891 Dogana
San Marino
t +378 0549 882 555
f +378 0549 992 760
e info.telecomunicazioni@pa.sm
www.poste.sm

43. Serbie
Public Enterprise Post of Serbia

Takovska 2
11000 Belgrade
Serbia (Republic of)
t +381 113232999 – f +381 113340502
www.posta.rs

44. Slovaquie
Slovenská Posta a.s.

Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica
Slovakia
t +421 48 4146 109 – f +421 48 4141 471
e zakaznickyservis@slposta.sk
www.slposta.sk

45. 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. 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. Suède
Posten AB

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

48. Suisse

Swiss Post
Viktoriastrasse, 21
3030 Berne
Switzerland
T+41 31 338 11 11 – f +41 31 338 25 49
e commuk@post.ch
www.post.ch

49. 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 442262559 – f +380 442787969
e ukrposhta@ukrp.viaduk.net
www.ukrposhta.com

51. Cité du Vatican
Vatican Post

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

52. Royaume-Uni
Royal Mail Group PLC

1st Floor, 35-50 Rathbone Place
W1T 1HQ London
United Kingdom
t +44 2074414353 – f +44 2074414289
www.royalmail.com



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

Czech Post – pages 10, 14, 20

Iceland Posturinn – pages 7, 16

Jersey Post – cover and pages, 6, 15, 21

Lietuvos Paštas – pages 18

Luxembourg Post – cover

Posta Slovenije – page 16

PostNL – pages 14, 22

Swiss post – cover, pages 8, 22

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

Concept & design by double-id.com