

Au



de PostEurop

2017-2018



Table des matières

Présentation de PostEurop	1
Avant-propos	2
Avant-propos du Président.....	2
Message du Secrétaire général.....	3
Mission, vision et stratégie	4
Mission.....	5
Cadre organisationnel.....	5
Vision	5
Stratégie.....	5
Activités récentes de PostEurop	6
Réalizations 2017–2018	7
Affaires de l’Union européenne.....	10
Affaires de l’UPU et des Unions restreintes	12
Activités opérationnelles	13
Activités de Marché.....	15
Activités de Responsabilité sociale des entreprises.....	17
Meilleures pratiques – Europe élargie	20
Sécurité et Procédures douanières	21
RADAR.....	22
Communications	23
Projets UPU	25
Projets financés par la Commission européenne.....	26
Organisation de PostEurop	32
Structure organisationnelle de PostEurop.....	32
Conseil d’Administration.....	34
Personnel du Siège.....	35
Membres.....	36

Crédits pour les photos

Couverture (de gauche à droite), An Post, Pošta Slovenije, Posten; page 1, bpost; pages 2 et 19, Česká Pošta; pages 3 et 6, Poste Italiane; page 4, Georgian Post; pages 5 et 37, Postnord; pages 24 et 32, Posten; page 31, Ukrposhta; quatrième de couverture, Omniva.

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

PostEurop est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens depuis 1993. Elle compte cinquante-deux Membres répartis dans quarante-neuf pays et territoires et est une Union restreinte officiellement reconnue de l'Union postale universelle (UPU).

PostEurop unit ses membres sur des bases communes et promeut une coopération accrue, une croissance durable et une innovation continue pour l'avenir du secteur postal.



Nous desservons **49 pays** et **territoires** à travers l'Europe



Gérons **258 millions** de points de livraison



Traitons **60 milliards d'envois** en Europe par an



Collectons des envois déposés dans **720 000** boîtes aux lettres dans les rues



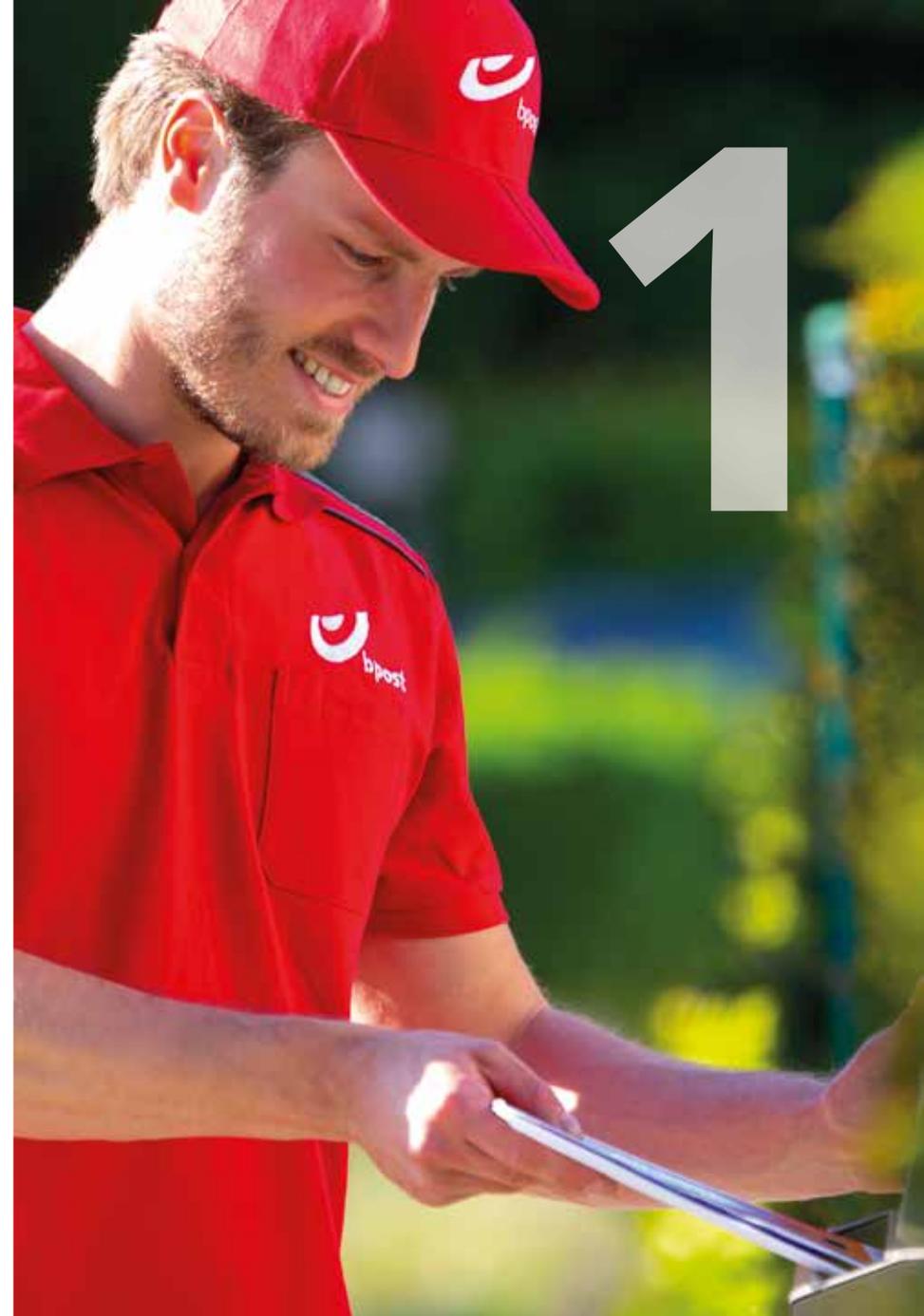
Employons **2 millions** de personnes



Représentons **1 pour cent** du PIB

52 OPÉRATEURS POSTAUX – 49 PAYS ET TERRITOIRES À TRAVERS L'EUROPE

REPRÉSENTANT LES OPÉRATEURS POSTAUX EUROPÉENS



Présentation de PostEurop



Avant-propos

Avant-propos du Président

En 2018, PostEurop a fêté son 25^e anniversaire et la célébration a été ressentie dans l'ensemble de la communauté, qui compte cinquante-deux membres. À travers ses activités, nous constatons que PostEurop a largement contribué à la croissance du secteur tout en restant centré sur une vision et une mission communes.

Le secteur postal a surmonté les défis résultant de la numérisation. Bien que la transformation soit toujours au cœur de ce secteur, PostEurop continue de jouer un rôle crucial en aidant ses membres à concrétiser leurs visions. Grâce à la myriade d'activités, les experts postaux sont soutenus pour comprendre les nouvelles tendances, transformer les opportunités et les saisir.

Les membres comprennent également l'avantage de la représentation qu'apporte PostEurop à tous les niveaux. Les réunions de haut niveau entre les PDG et le commissaire Andrus Ansip ont été fructueuses et complètent les discussions fréquentes sur les questions de réglementation de l'UE, notamment la livraison de colis issus du commerce électronique, la directive postale, les douanes et la mise en œuvre du nouveau système de guichet unique pour la TVA. Je tiens donc à remercier les PDG des postes pour leur soutien inestimable. Notre objectif est de poursuivre le dialogue lors de la nouvelle législature européenne et de faire en sorte que la voix des opérateurs postaux européens soit entendue.

Au-delà de l'UE, le secteur postal continue de faire face à de multiples défis. Cela a entraîné une intensification des activités de l'UPU, notamment un deuxième Congrès extraordinaire de l'UPU en l'espace d'un an. Nous nous dirigeons, sans aucun doute, vers une période intéressante.



Jean-Paul Forceville

Président du Conseil d'administration

Message du Secrétaire général

En tant qu'Association fonctionnant grâce à ses membres, PostEurop s'appuie sur ses membres pour diriger ses activités. À tout moment, une centaine de Présidents et de Vice-présidents s'engagent dans le développement et la mise en œuvre d'activités thématiques tout au long de l'année. Cela implique également la participation de plus de 500 experts postaux.

Au Siège de PostEurop, l'équipe bien rôdée continue de renforcer la valeur ajoutée de l'Association en soutenant et en s'alignant sans cesse sur les activités des membres.

Le succès de nos activités confirme que PostEurop est sur la bonne voie. Le secteur dans son ensemble continue de tirer parti de ses caractéristiques les plus précieuses, notamment:

- le vaste réseau
- les marques de confiance
- les gens derrière les livraisons
- les connaissances et l'expertise

En plus d'aider les opérateurs postaux à s'adapter aux besoins du marché, les opérateurs postaux sont censés être des visionnaires et s'adapter aux tendances et aux technologies émergentes. Cela pourrait nécessiter un changement de paradigme par rapport à l'approche postale traditionnelle. PostEurop est prête à affronter l'avenir, quel qu'il soit.

Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier chacun de nos membres pour leurs précieuses contributions et leur coopération avec le Siège de PostEurop.

Botond Szebeny
Secrétaire General



3



Mission, vision et stratégie

Mission

PostEurop apporte une valeur ajoutée à ses membres en agissant comme une plateforme où ils peuvent échanger des informations sur la coopération, la communication et l'innovation. Nous leur fournissons également des solutions aux défis communs auxquels le secteur postal est confronté aujourd'hui.

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

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

PostEurop représente et soutient ses membres dans leur relation avec les parties prenantes externes, le cas échéant. L'association est une Union restreinte officiellement reconnue par l'Union postale universelle (UPU) et notre objectif est d'influencer le dialogue relatif aux affaires de l'UPU.

Cadre organisationnel

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

Le cercle en pointillé au milieu du diagramme illustre les transversales potentielles. Ces transversales seront créées à l'avenir selon les besoins.

Le Siège de PostEurop soutient activement ces activités dans la limite des ressources disponibles.

Le Siège de PostEurop soutiendra activement toutes ces activités dans la limite des ressources disponibles.

Vision

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

La stratégie de PostEurop vise à promouvoir les services postaux et le secteur postal en général. Cela inclut divers services de courrier et de colis qui constituent les activités de base des membres. Nous aidons également nos 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.

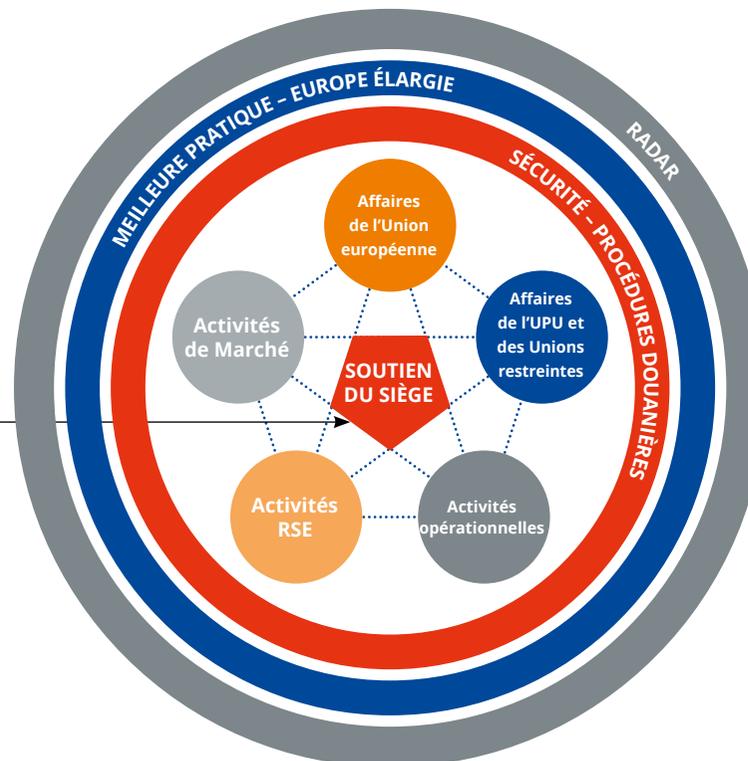
La vision et la mission de PostEurop guident nos activités.

Stratégie

La stratégie de PostEurop est de jouer un rôle prépondérant dans l'élaboration de l'avenir de l'ensemble du marché des communications postales. Pour y parvenir, PostEurop développe des activités appropriées et continue d'apporter de la valeur ajoutée dans des domaines essentiels pour nos membres.

Nos activités incluent:

- l'élaboration du cadre réglementaire
- l'amélioration constante de la qualité de service et de l'efficacité
- le développement de réponse face à l'évolution du marché
- l'accroissement du développement durable des activités postales en s'attaquant aux questions écologiques, sociales et sociétales.





Activités récentes de PostEurop

Réalisations 2017-2018

PostEurop est le lien avec l'expertise postale. Elle fonctionne comme une plateforme collaborative pour exploiter les opportunités et relever les défis communs du secteur. Les Membres s'engagent et profitent grandement de la myriade d'activités organisées avec diligence tout au long de l'année. Dirigée par un Conseil d'administration représentant les intérêts des Membres, PostEurop poursuit ses efforts en faveur d'un secteur postal européen durable.



La campagne «Keep Me Posted EU», événement organisé par le député européen Heinz K. Becker, a examiné la façon dont les citoyens veulent gérer leurs données financières

Le Business Forum de Bucarest a apporté des idées sur la manière de gérer le Big Data pour en faire de véritables créneaux d'activité économique

Octobre 2017



La 33^e Assemblée plénière organisée par Posta Romana a accueilli plus de 120 participants en Roumanie



Août 2017

Onze PDG se sont réunis à Bruxelles et ont rencontré Andrus Ansip, vice-président de la Commission européenne pour le marché unique numérique, afin de discuter de l'évolution des marchés de la livraison de colis et du commerce électronique

Forum Rémunération et atelier conjoint PostEurop/UPU à Astana



Un groupe d'opérateurs postaux membres de «petits» pays a formé le groupe RADAR

Juin 2017

Réalisations 2017-2018



Selon une étude publiée par Copenhagen Economics, la suppression de l'exonération de la TVA de minimis sur les envois de commerce électronique, établie de longue date, coûtera 1 milliard d'euros au secteur de la livraison



Les défenseurs de la campagne «Keep Me Posted EU» se sont réunis au siège de Royal Mail à Londres pour partager et s'appuyer sur les meilleures pratiques de campagne. Une invitée spéciale, la députée européenne Lucy Anderson, a donné son point de vue et son inspiration aux partisans



La Commission européenne a adopté de nouvelles règles pour la TVA sur le marché du commerce électronique

Décembre 2017

Janvier 2018

La réunion du Forum Rémunération a accueilli plus de 60 participants à Dublin

Février 2018



Les activités Opérations et Marché ont conjugué leurs efforts pour examiner en profondeur les innovations et le Big Data

Novembre 2017



Les opérations du Forum Mobilité Verte, se concentrant sur les véhicules alternatifs, ont débuté à Bonn



L'année 2018 marque la célébration du 25^e anniversaire de PostEurop

PostEurop a reçu la médaille d'argent lors du concours «European Associations Awards» 2018 décernée à la meilleure initiative d'adhésion



Réalisations 2017-2018

Mai 2018

Les Membres ont souhaité un joyeux 25^e anniversaire à PostEurop lors de l'atelier et de la réunion du Forum Réseau des bureaux de poste



Deuxième Congrès extraordinaire de l'Union postale universelle à Addis Ababa

Septembre 2018



Le Business Innovation Forum axé sur l'innovation par les start-ups a été un succès auprès des Membres

Célébration du 25^e anniversaire à Tbilissi



La 34^e Assemblée plénière organisée par Georgian Post a accueilli plus de 140 participants à Tbilissi

Octobre 2018



Les PDG se sont réunis pour une réunion de suivi avec Andrus Ansip, vice-président de la Commission européenne pour le marché unique numérique, qui a exprimé sa reconnaissance pour tout le bon travail accompli



Le Forum philatélique 2018 à Cracovie a été organisé avec succès pour promouvoir de meilleurs partenariats

Succès de la promotion du dialogue social dans une Europe élargie



Journée de l'intégration des données organisée par Omniva conjointement à son centenaire



Novembre 2018



La plénière d'automne du CAE a réuni des experts en réglementation à Paris

Affaires de l'Union européenne

Le Comité Affaires de l'Union européenne (CAE) de PostEurop contribue depuis de nombreuses années à façonner l'environnement réglementaire européen. Son objectif est de faire entendre l'avis des Membres dans le processus et d'atténuer les effets de la réglementation sur le secteur postal.

En tant que forum de débat et de discussion, le CAE encourage l'échange d'idées et de savoir-faire entre ses Membres, offre aux opérateurs un lien important avec les institutions de l'UE et amorce des activités de lobbying sur certaines questions de réglementation.

Le CAE, avec ses experts en réglementation parmi les opérateurs postaux des 28 pays membres de l'UE, ainsi que de l'Islande, du Liechtenstein, de la Norvège et de la Suisse, joue un rôle important.



Augmentation de la portée législative

Les opérateurs postaux jouent un rôle important dans la société européenne. Outre la distribution du courrier et des petits colis, les citoyens comptent désormais sur la poste pour recevoir leurs commandes de commerce électronique. Par conséquent, le champ d'application de la législation s'est élargi. PostEurop a continué ses efforts pour influencer diverses législations ces dernières années, notamment:

- Suivi des études menées par la Commission européenne concernant l'évolution du secteur postal et du marché du commerce électronique («Étude sur les principaux développements dans le secteur postal pour la période 2013–2016» et potentiellement «Développement dynamique du commerce électronique transfrontière grâce à l'efficacité de la livraison des colis»).
- Renforcement de la coopération avec les principales parties prenantes, notamment le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP), en contribuant à l'organisation d'ateliers ouverts et en apportant des réponses communes aux consultations du GREP.
- Suivi des activités de mise en œuvre du règlement d'exécution relatives à la «directive 2017/2455 du Conseil modifiant la directive 2006/112/CE et la directive 2009/132/CE en ce qui concerne certaines obligations en matière de taxe sur la valeur ajoutée applicables aux prestations de services et aux ventes à distance de biens», publiée le 5 décembre 2017.

«Fidèle à notre stratégie, PostEurop est en mesure d'être une voix influente, pertinente, engagée et responsable auprès des institutions de l'UE ainsi que parmi les autres acteurs du secteur. Je pense qu'ensemble, nous continuerons à faire une différence dans le paysage réglementaire de l'Europe et que nous jouerons un rôle important dans le prochain mandat législatif»

Elena Fernández, Correos



À gauche: réunion plénière de printemps du CAE, mai 2018

- Suivi et analyse, en étroite coopération avec le groupe de travail Procédures douanières, des résultats du groupe de projet «Douane 2020» lancé par la DG TAXUD concernant les formalités douanières d'importation et d'exportation liées aux envois de faible valeur. Deux experts du GT TVA participent régulièrement aux discussions.
- Le règlement général sur la protection des données, entré en vigueur le 25 mai 2019, a reçu une attention particulière. Le Groupe de Travail Protection des données a été réactivé car ce sujet touche le secteur.
- Le Groupe de Travail Normalisation a été très actif et impliqué dans le Comité européen de normalisation (CEN) et le groupe «Normalisation» de l'UPU.
- Les paquets mobilité et leur évolution sont suivis de près par le groupe de travail Législation sur le Transport et l'Environnement. Une attention particulière a été accordée à la législation environnementale à venir.

Le CAE a publié les positions communes suivantes depuis l'Assemblée plénière de La Haye en novembre 2016:

21 décembre 2018	Position commune sur la vie privée dans le secteur des communications électroniques
19 décembre 2018	Position commune relative à la signification et à la notification dans les États membres des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile ou commerciale
2 octobre 2017	Proposition de la CE portant sur un règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis (second document)
16 janvier 2017	Proposition de la CE portant sur un règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis
17 novembre 2016	Position commune sur l'outil d'information sur le marché unique

Dialogue postal permanent

La visibilité du secteur postal s'est améliorée grâce à différentes évolutions législatives concernant les opérateurs postaux européens. Une stratégie de lobbying agile a favorisé un dialogue plus étroit avec les parties prenantes au sein des institutions européennes. La réunion entre les PDG des opérateurs postaux et **le vice-président de la Commission européenne, M. Ansip**, centrée sur les initiatives clés dans le secteur postal a permis de mieux comprendre les défis actuels du secteur et les réponses à ces défis.



Photo ci-dessus: réunion plénière d'automne du CAE, Paris, le 22 novembre 2018

Affaires de l'UPU et des Unions restreintes

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

Ses activités ont redoublé d'intensité à la suite de la décision du Congrès d'Istanbul en 2016 d'organiser un Congrès extraordinaire en 2018 à Addis Abeba. Un nouveau Groupe de travail ad hoc «Fonds de pension et Contributions» a été créé, en parallèle de celui sur la réforme de l'UPU, pour permettre aux Membres de PostEurop de s'y préparer de manière optimale. La collaboration avec le Comité européen pour la régulation postale (CERP) a été renforcée par la tenue de réunions conjointes annuelles CERP-PostEurop.

Un nouveau groupe ad hoc

Le CAU a décidé également au début 2017 de créer un nouveau groupe ad hoc, présidé par Emmanuel Jud, de La Poste Suisse, pour traiter des questions complexes que représentent le Fonds de pension et la réforme du système appliqué aux contributions. L'UPU fait face à des difficultés financières; des solutions doivent être trouvées. Ainsi, PostEurop a largement contribué à l'élaboration d'une proposition sur un nouveau système appliqué aux contributions qui a été soumis au Congrès extraordinaire de 2018. Par ailleurs, l'ensemble des membres du CAU ont bénéficié d'une analyse approfondie sur la question du Fonds de pension afin de comprendre précisément les particularités de ce sujet complexe qui n'a toujours pas trouvé de solution à ce jour.

La réforme de l'UPU enfin décidée

Après plus de deux décennies de discussions, la réforme de l'UPU a été adoptée lors du Congrès extraordinaire d'Addis Abeba. Grâce à son Groupe ad hoc présidé par Elisabeth Massonnet, du Groupe La Poste, le CAU et plus largement PostEurop ont joué un rôle important d'influence durant toute la phase de négociations. Les réunions conjointes avec le CERP ont permis de consolider la position européenne. Finalement, le nombre de sièges au Conseil d'exploitation postal (CEP) passe à 48, dont l'Afrique ressort largement bénéficiaire mais le CEP est maintenu. Ceci constituait l'objectif principal pour les Membres de PostEurop.

Le CAU se réorganise

À la suite des décisions prises au Congrès de l'UPU à Istanbul en 2016, le CAU a décidé d'adapter son organisation. Ainsi, les deux Groupes de Travail «Lettres» et «Colis» ont été fusionnés en un nouveau GT «Intégration des produits». Cette nouvelle organisation permet d'adapter les méthodes de travail du CAU, conformément à la nouvelle réalité décidée par le Congrès de l'UPU, à savoir l'intégration.

Malgorzata Alama, présidente du Groupe de Travail «Colis» et Jean-Pierre Auroi, Président du Groupe de Travail «Lettres» sont devenus les deux nouveaux Co-présidents.

Depuis sa création, le nouveau Groupe de Travail a déjà analysé de nombreuses propositions, à l'approche du Congrès ou des sessions de l'UPU à Berne, à l'entière satisfaction des membres du CAU. Ceci aura certainement contribué à l'approbation du plan d'intégration des produits et du plan de rémunération intégrée.

«Le mécontentement de certains pays, dont les Etats-Unis d'Amérique, face à l'actuel système de rémunération de l'UPU, constitue un véritable défi pour l'avenir.»

Aimé Theubet, La Poste Suisse

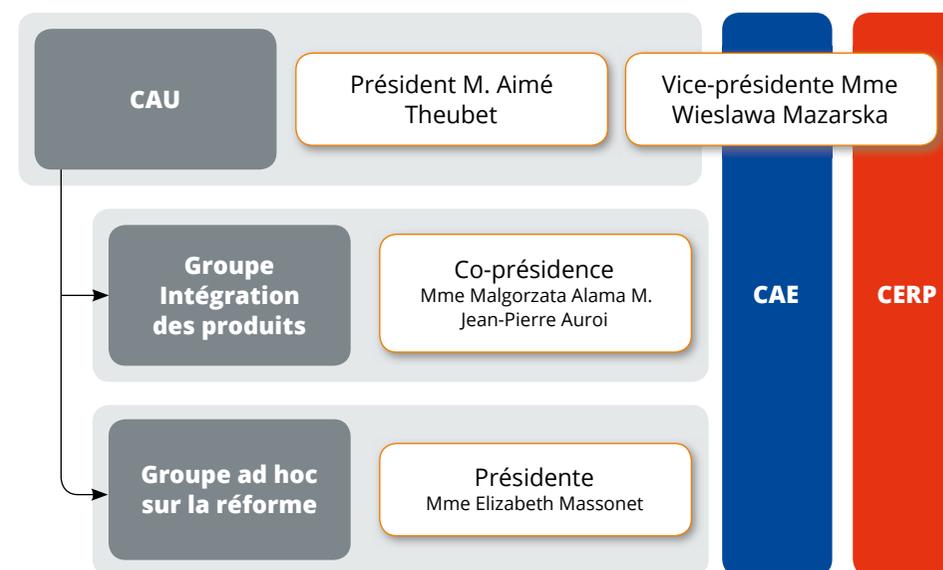
«L'engagement remarquable des Membres de PostEurop au sein de l'UPU positionne notre Association parmi les Unions restreintes les plus influentes.»

Aimé Theubet, La Poste Suisse



UPU
**UNIVERSAL
POSTAL
UNION**

CAU – Méthodes de travail de l'Organisation pour 2017–2020



Activités opérationnelles

Le Cercle des activités opérationnelles (CAO) couvre de nombreux sujets qui touchent de près les Membres de PostEurop. C'est une plateforme bien établie servant au partage d'expertise sur les divers aspects de l'exploitation postale. Les groupes de travail traitent des procédures opérationnelles, de la qualité de service, des réseaux de bureaux de poste, de la mobilité verte, ainsi que de la gestion de l'innovation et des questions complexes de rémunération entre opérateurs postaux.

Au cours des dernières années, le CAO a enrichi ses travaux avec succès en se concentrant davantage sur les activités relatives aux colis et aux petits paquets afin de refléter la grande tendance actuelle en matière de commerce électronique. Néanmoins, le CAO continue de répondre au besoin de garantir efficacement d'excellents services de courrier.

«En tant que Président du CAO, je constate avec fierté que nous créons une valeur réelle pour les Membres participants. Les commentaires que le Comité directeur du CAO reçoit sont toujours très positifs. Cela vaut pour les activités «classiques» mais également pour les nouvelles initiatives telles que la «Journée sur l'intégration des données» que nous avons organisée pour informer sur le rôle croissant des données dans le secteur postal et pour discuter des opportunités commerciales associées»

Jürgen Lohmeyer, Deutsche Post

Les opérations vertes sont les meilleures

L'exploitation postale a un impact environnemental considérable. Le CAO a mis en place un Forum Mobilité Verte (réactivation du précédent Forum «Green Fleet») afin de diminuer de manière systématique les émissions de CO2 (véhicules et systèmes). Son objectif est d'aider le secteur à rendre sa flotte plus écologique.

Le CAO prend d'autres initiatives vertes: en 2018 et 2019, nous avons planté des arbres lors d'événements organisés par le CAO en Estonie (à Tallinn et à Saaremaa), en Lettonie, en Islande, en Arménie et en Macédoine. Et ce n'est pas tout! La croissance visible des arbres au fil du temps symbolise également la portée et l'impact durable de notre travail.

La qualité de service reste pertinente

Une bonne qualité de service est essentielle pour garantir la satisfaction du client et le succès de l'entreprise. En raison de l'évolution du commerce électronique, la rapidité, la fiabilité et d'autres aspects liés à la qualité ont pris de l'importance. C'est le cas tant pour les envois et les livraisons domestiques que transfrontières.

Le Groupe de Travail Qualité de Service du CAO s'aligne sur le Groupe de Travail Opérations. Les séances conjointes de ces groupes de travail donnent aux Membres l'occasion d'aborder une variété de sujets de la vie quotidienne ainsi que des questions plus fondamentales.

Le CAO coopère également avec l'UPU dans le cadre des audits et évaluations de procédés, contribuant ainsi de manière substantielle au plan de développement régional de l'UPU. Nous avons également poursuivi notre bonne coopération avec International Post Corporation pour aider les Membres participant à bénéficier du programme INTERCONNECT complet d'IPC dédié au commerce électronique.

Innovation et gestion de l'innovation

Le Forum Innovation du CAO couvre des thèmes plus vastes en matière de gestion de l'innovation, ainsi qu'une série d'innovations technologiques et sociales. Ce Forum donne aux participants l'occasion d'apprendre et de discuter en profondeur de l'innovation. La pertinence du Forum, combiné avec succès aux sessions plénières annuelles de PostEurop, a été récemment mise en évidence. Le Prix annuel de l'Innovation organisé par le CAO récompense depuis 2017 les innovations remarquables des Membres dans le développement de solutions à des problèmes ou de nouveaux services ou produits.

Une fois par an, le Réseau des bureaux de poste du CAO partage également les meilleures pratiques novatrices et propose des visites de site dans certains bureaux de poste. En complément aux réunions récentes du Réseau des bureaux de poste, des ateliers ont offert aux employés de la poste hôte l'occasion d'obtenir des informations sur les dernières tendances en matière de vente au détail, de passer un test de connaissances et de recevoir une certification.



Le CAO, une plateforme pour vous et par vous

Le CAO poursuit sa coopération fructueuse avec d'autres comités et cercles. Notre Journée sur l'intégration des données en 2018 a été mise en place avec la Transversale Sécurité et Procédures douanières, les Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations ainsi que le Forum Rémunération. Nombre d'intervenants remarquables ont souligné le rôle primordial que jouent les données dans le secteur postal. Nous restons également alignés sur le Cercle des Activités de Marché.

Le Comité directeur du CAO a adopté un nouveau format de réunion en incluant des tables rondes avec les dirigeants des opérateurs postaux hôtes et avec des sociétés de commerce électronique transfrontières dans le pays. Cela permet de rassembler des idées supplémentaires pour améliorer le portefeuille de missions et d'objectifs du CAO.

Toutes les activités du Groupe de Travail en 2017 et 2018 ont suivi la stratégie et les plans commerciaux de PostEurop. Nous sommes fermement résolus à faciliter les réunions et les événements futurs

«Le nombre de participants à nos événements et l'implication des Membres montrent que le CAO répond de manière adéquate aux besoins et aux intérêts des opérateurs postaux. Le CAO travaille sans relâche pour adapter en permanence ses thèmes et ses priorités au changement constant du secteur. Ainsi, notre approche reste fraîche et attrayante. Je suis fier de pouvoir vous promettre que nous continuerons sur cette voie.»

Jürgen Lohmeyer, Deutsche Post



en fonction des besoins et des demandes des Membres. Le CAO souhaite la bienvenue à tous les Membres souhaitant participer ou s'impliquer plus activement.

Amélioration des procédures opérationnelles traditionnelles et développements à la pointe de la technologie

Le CAO s'occupe encore des procédures opérationnelles du courrier traditionnel et des fonctions qui y sont associées. En dépit de la substitution électronique et de la baisse correspondante du volume, la poste aux lettres va rester une activité postale centrale pendant de nombreuses années. Le CAO entretient et améliore activement ses outils de diagnostic de la poste aux lettres et offre de nombreuses possibilités d'échange de connaissances. Il en va de même pour les opérations liées aux colis, lesquelles nécessitent constamment des améliorations pour être à la pointe de la technologie et employer des outils de gestion modernes. Cependant, le CAO va bien au-delà des concepts éprouvés en explorant et en promouvant assidûment des idées novatrices et de nouveaux paradigmes. Que ce soit la robotique, l'intelligence artificielle ou la technologie des chaînes de blocs: le CAO aborde tout ce qui peut vous aider à repenser les opérations postales.



**Maire Lodi,
Responsables des
Opérations, PostEurop**

Un système de rémunération adéquat sous-tend le réseau postal international

Une condition nécessaire au succès de toute entreprise est sa capacité à générer un revenu viable sur le long terme. Pour les opérateurs postaux, les frais payés par les autres opérateurs en échange de la distribution du courrier constituent une part importante des revenus. En même temps, les coûts doivent être maintenus aussi bas que possible et la concurrence s'intensifie. Ces sujets, liés entre eux, sont abordés au sein du Forum Rémunération du CAO. Le Forum s'efforce d'être un précurseur lorsque des opportunités de nouveaux systèmes de rémunération innovants sont discutées et conçues. Le Groupe de Travail a également été très absorbé par les discussions vives et fondamentales sur la rémunération des petits paquets, qui ont dominé une grande partie des récents débats de l'UPU.



Activités de Marché

Le Cercle Activités de Marché (CAM) fait le lien entre les opérateurs postaux et l'environnement de marché. Il fournit des informations sur les besoins des clients, les tendances du marché et le monde de la philatélie. Les activités de marché s'associent à d'autres domaines d'activités de PostEurop pour apporter une valeur ajoutée aux Membres.

Une question de choix du consommateur

En examinant de plus près les raisons pour lesquelles les consommateurs passent de la communication papier à la communication électronique, on constate que nombre d'entre eux ont été forcés ou poussés à passer au numérique, par les gouvernements et les fournisseurs de services qui ne leur ont pas laissé le choix explicite. Et ce n'est pas tout: il arrive que des frais supplémentaires leur soient demandés pour revenir au papier. Au niveau politique européen, de fortes pressions sont exercées pour promouvoir une économie numérique en Europe.



**THE CITIZEN'S
RIGHT TO CHOOSE**

C'est sur ces bases que la campagne «Keep me Posted EU» a été lancée, à l'intention du Parlement européen et de la Commission. Elle promeut et défend le droit des citoyens de choisir sur quel support ils souhaitent recevoir des informations importantes, telles que des déclarations fiscales, des factures et des documents provenant de banques, de prestataires de services et de gouvernements, sans frais supplémentaires. Cet engagement est soutenu par de nombreuses organisations, associations caritatives et députés du Parlement européen.

Au cours des cinq années de la campagne, différentes actions ont été entreprises, notamment le dépôt d'une question parlementaire à la Commission européenne, avec le soutien de dix eurodéputés. La campagne en a inspiré d'autres au niveau national, les plus récentes étant «Pošlji mi pismo» en Slovaquie et «Ich Entscheide» en Allemagne. En dehors de l'UE, Keep Me Posted Australia a connu un franc succès et a réussi à convaincre ses députés de modifier la législation afin de protéger les consommateurs australiens.

Tendances émergentes du secteur

L'Assemblée plénière de PostEurop à Tbilissi (Géorgie) a approuvé une task force au sein du Cercle des Activités de Marché (CAM) chargée de surveiller les nouvelles tendances dans le secteur. PostEurop doit être plus réactive aux tendances émergentes du secteur qui s'accroissent et constituent un défi pour les opérateurs postaux.

La réunion de lancement de la Task Force sur les Tendances émergentes du secteur (TF TES) a eu lieu à Ljubljana (Slovénie) et s'est révélée être une première étape très productive. L'origine de ce groupe de travail provient de la nécessité de prendre en compte l'environnement commercial. Contrairement à d'autres activités, la TF TES compte sur la participation active des Présidents des Cercles, Comité et Transversale suivants: Activités de Marché, Activités opérationnelles, Affaires de l'Union européenne et Meilleure pratique – Europe élargie.

Le rôle de la Task Force est d'identifier les nouvelles tendances émergentes pouvant avoir un impact important sur le secteur postal et de collecter, surveiller et sélectionner les informations pertinentes à cet égard. Dans un premier temps, le groupe de travail se concentrera sur une cartographie combinée à un suivi des phénomènes de plateforme et de chaîne de blocs, ainsi que de l'analyse correspondante dans le cadre du marché postal.

«D'énormes changements se sont produits dans le secteur postal. L'époque où nous pouvions compter uniquement sur les volumes de courrier est aujourd'hui révolue. À présent, les opérateurs postaux se concentrent sur de nouvelles sources de revenus, tirant parti de leurs années d'expérience. Afin de s'adapter aux besoins du marché, les opérateurs postaux ont compris l'avantage de se concentrer sur les activités de marché afin de nous rapprocher de la réalité de l'économie. Nous nous félicitons du groupe de travail tourné vers l'avenir, nommé TF sur les Tendances émergentes du secteur (TES), qui complète les autres activités du cercle. J'espère que les discussions profiteront grandement aux Membres»



Marjan Osvald, Pošta Slovenije



Une place de marché pour les idées

Le Forum philatélique de 2018 a accueilli dans la ville historique de Cracovie, en Pologne, plus de 100 participants provenant de 22 administrations postales, imprimeurs, fabricants et autres parties prenantes. Le nouveau concept du Forum, composé de deux après-midis consacrés aux réunions personnelles et au réseautage, a fait ses preuves. C'était l'occasion pour les sponsors de présenter leurs différents services et solutions, et pour les intervenants de discuter plus en détail de leur présentation.



«Au sein du groupe de travail, nous nous efforçons d'obtenir des présentations informatives de qualité, ainsi qu'un niveau élevé d'engagement des participants. Cet événement nécessite beaucoup de réflexion et de préparation de la part de nos Membres; nous souhaitons nous assurer que les Membres continuent à trouver une valeur ajoutée dans nos activités. Nous sommes particulièrement motivés par les réactions positives que nous recevons de la part de nos Membres pour chacune de nos activités»

Agnieszka Trzaskowska, Présidente du Groupe de Travail Timbres et Philatélie de PostEurop.

Châteaux et ponts EUROPA avec philatélie

«Châteaux» était le thème choisi pour l'édition 2017 des timbres EUROPA. Les châteaux représentent une partie majeure de l'histoire et du patrimoine européens, et comptent parmi les plus beaux paysages d'Europe.



Turkish PTT (Turquie) a remporté le premier prix du concours EUROPA 2017 avec son timbre EUROPA représentant Kars Castle.



Le groupe Posti (Finlande) a remporté le prix du jury du concours EUROPA 2017 avec le château de neige, illustration d'Anssi Kähärä.

En 2018, le thème était les «Ponts» et leur rôle dans le développement socio-économique en Europe.



Turkish PTT (Turquie) a remporté le premier prix du concours EUROPA 2018 avec son timbre représentant le pont Edirne Uzunköprü.



bpost (Belgique) a remporté le prix du jury du concours EUROPA 2018 avec son timbre représentant l'un des plus anciens ponts de Belgique, le «Pont des Troues».



«Chaque année, les amateurs et les collectionneurs de timbres EUROPA se hâtent de voter pour le timbre de leur choix. Nous sommes reconnaissants pour tout le soutien que nous recevons du monde entier grâce à ce concours. Nous sommes particulièrement fiers de savoir que 23 000 votes – un nombre record – ont été reçus en 2018 et nous espérons toucher davantage de personnes dans les années à venir. Cet intérêt renouvelle également l'enthousiasme des illustrateurs et émetteurs de timbres qui cherchent, chaque année, à offrir la meilleure illustration, application et œuvres d'art. À chaque édition du concours, la barre est placée plus haut»

Agnieszka Trzaskowska, Poczta Polska

Combattre les mythes

Two Sides est une initiative d'entreprises de la chaîne d'approvisionnement du secteur de la communication imprimée, notamment: l'industrie de la pâte et du papier, la fabrication des encres et des produits chimiques, les étapes de pré-impression et d'impression, le finissage, l'édition, la mise sous enveloppes, ainsi que l'activité postale (représentée par PostEurop). Leur objectif commun est de promouvoir la durabilité de la chaîne graphique et de lever le voile sur les idées reçues sur l'environnement en apportant aux utilisateurs des informations vérifiables sur l'aspect attractif, pratique et durable du papier et de l'imprimé.

Two Sides a publié des livrets sur les mythes et les réalités concernant le papier et les emballages. L'organisation à but non lucratif mène également des enquêtes internationales auprès des consommateurs sur une base régulière afin de soutenir davantage leur campagne. Les résultats de ces enquêtes sont souvent référencés. C'est pourquoi PostEurop continuera à collaborer avec Two Sides, tant du point de vue des lettres que des colis.

www.twosides.info



Activités de Responsabilité sociale des entreprises

Le Cercle Activités de Responsabilité Sociale des Entreprises (CARSE) de PostEurop joue un rôle clé dans la promotion des initiatives de RSE, encourage l'innovation et anticipe les défis futurs du secteur. À travers son large éventail d'activités, le Cercle RSE prouve qu'il est essentiel de tenir compte des facteurs sociaux, sociétaux et environnementaux lors de la prise de décisions commerciales, car ces facteurs constituent un levier de performance solide pour les opérateurs postaux.

Pour les Membres de PostEurop, le Cercle RSE est un centre de connaissances qui leur fournit un forum pour partager des idées novatrices et les meilleures pratiques. C'est également l'occasion de promouvoir le rôle de premier plan du secteur postal en matière de RSE auprès des parties prenantes externes.

En outre, le Cercle RSE représente la voix de l'employeur au sein du Comité européen de dialogue social pour le secteur postal. L'objectif est d'encourager le dialogue entre les partenaires sociaux au niveau européen et de conseiller la Commission européenne sur les initiatives relatives à la politique sociale et sur les développements de la politique européenne susceptibles d'avoir une incidence sur le secteur.

«La responsabilité sociale des entreprises a toujours fait partie des gènes des opérateurs postaux, qui ont historiquement joué un rôle clé dans la société. Forte de cette riche histoire, la RSE d'aujourd'hui est un puissant levier d'innovation qui permet au secteur postal de se transformer et de mieux relever les défis modernes dans un contexte européen de plus en plus exigeant. Grâce à leurs nombreuses initiatives concrètes, les opérateurs postaux ont prouvé qu'ils étaient à l'avant-garde de la RSE.»

Margaux Meidinger, Présidente du Cercle RSE



Promotion des connaissances environnementales du secteur postal

Le Groupe de Travail Environnement a participé à plusieurs conférences et ateliers afin de promouvoir son expertise spécifique. Le Cercle RSE et plusieurs Membres de PostEurop ont participé à la conférence Ever Monaco 2018 au cours de laquelle les opérateurs postaux ont pu partager leurs innovations, particulièrement en matière de véhicules à faible niveau d'émissions.

La brochure des meilleures pratiques de RSE a fait la promotion des mesures importantes prises par les opérateurs postaux pour réduire leur impact environnemental. Il convient de mentionner l'utilisation de véhicules alternatifs, les sources d'énergie renouvelables, la mise en œuvre de l'économie circulaire, la formation et les outils permettant de sensibiliser davantage les employés à l'environnement. Le Cercle coopère également avec IPC et l'UPU pour partager les données relatives aux émissions de CO2. Finalement, le Cercle RSE a été au cœur de la création de la Transversale RADAR, qui travaille en grande partie sur les actions environnementales des petits opérateurs postaux.

Sensibilisation à la responsabilité sociale des entreprises

Les Membres de PostEurop emploient plus de deux millions de personnes et servent quotidiennement 800 millions de citoyens. Avec un rôle aussi crucial dans la société, le secteur postal a un impact important sur les employés, la société et l'environnement.

Le Cercle RSE vise à sensibiliser ses membres à la responsabilité sociale des entreprises. L'échange de bonnes pratiques est essentiel pour que les opérateurs postaux puissent apprendre les uns des autres. La Brochure RSE, publiée une fois par an depuis 2013, est une initiative clé pour ce processus d'apprentissage mutuel. En six ans, nous avons récolté près de 300 meilleures pratiques de nos membres. Depuis 2017, la Brochure RSE est également disponible en russe afin de permettre une diffusion encore plus large dans les pays de l'Est.

En 2014, le Cercle RSE a lancé les «Coups de cœur» pour récompenser les pratiques les plus remarquables présentes dans la Brochure RSE, dans les trois catégories suivantes: Employés, Société et Environnement. Chaque année, les pratiques

recueillies sont présélectionnées par un jury composé d'experts internes et externes en RSE afin de récompenser les plus innovants. Les lauréats sont annoncés et mis en avant lors de l'Assemblée plénière annuelle de PostEurop.

Depuis 2014, PostEurop publie régulièrement le bulletin d'information RSE «Post & You» (La Poste et vous), qui a récemment été remplacé par une nouvelle version numérique. Cette publication vise à informer les opérateurs postaux des principales initiatives en matière de RSE et sociales au niveau européen.

Une priorité essentielle pour le Cercle est l'élaboration de réponses aux futurs défis sociaux et environnementaux. Plusieurs projets, cofinancés par la Commission européenne, ont été menés sur des thèmes tels que la gestion du stress, les compétences et les fonctions du futur, la formation et la gestion des âges dans le secteur, etc. Dans ce cadre, les projets du Comité européen du Dialogue social pour le secteur postal ont contribué à



renforcer la coopération à long terme entre les partenaires sociaux. Les projets les plus récents se sont concentrés sur l'impact social de la numérisation et sur l'anticipation des tendances pour l'avenir du secteur postal. Ainsi, le Cercle RSE fournit aux Membres les outils et les connaissances dont ils ont besoin pour relever les défis à venir.

«Les opérateurs postaux travaillent dans un environnement commercial de plus en plus complexe et doivent prendre en compte les intérêts et les exigences de multiples parties prenantes. À une époque où il est tout aussi important de contribuer aux priorités sociales et environnementales que d'atteindre des objectifs opérationnels, la RSE devient un facteur qui permet de se démarquer des autres acteurs du marché.»

Kalina Toteva, Vice-présidente du Cercle RSE



Préparer les employés du secteur postal à l'avenir

Le projet INNOVAGE mené depuis 2016 vise à créer un prototype de formation innovant valorisant les équipes intergénérationnelles, permettant ainsi aux entreprises postales de gagner en efficacité dans un contexte de mutation permanente et d'améliorer l'employabilité de tous les employés, de tous les âges. La formation est un outil essentiel pour gérer le changement dans les organisations en les aidant à développer l'orientation client et à s'adapter à l'économie et aux services numériques. La formation constitue également un levier pour l'innovation au sein des entreprises. Ce projet a été une occasion de partager des connaissances au sein de l'Europe sur la question de la gestion des âges. Il a permis d'améliorer l'inclusion sociale dans un secteur qui représente des millions d'employés.

Dans le cadre de ce projet, PostEurop est devenue un partenaire officiel de la campagne de l'UE-OSHA intitulée «Lieux de travail sains pour tous les âges» 2016-2017 et a participé à des événements de haut niveau sur ce

sujet. Grâce au projet INNOVAGE, PostEurop a réussi à établir une relation durable avec la commissaire Marianne Thyssen.

Les initiatives numériques du Cercle RSE ont été largement renforcées en 2017-2018. Premièrement, une communication active sur les médias sociaux a contribué à promouvoir les activités du Cercle RSE ainsi que les actions RSE des Membres de PostEurop et, en particulier, les «Coups de Cœur» de RSE annuels. Deuxièmement, le MOOC (apprentissage en ligne) sur le commerce électronique et les nouveaux services a été introduit et largement promu. Il comprend 15 courtes vidéos de la Commission européenne, de PostEurop, d'UNI et de représentants d'opérateurs présentant les nouvelles opportunités dans ces domaines. Le Groupe de Travail Formation a organisé des formations en 2017 et 2018 pour consolider les connaissances des Membres de PostEurop sur l'utilisation des médias sociaux.



«Les idées et les résultats du projet INNOVAGE peuvent stimuler la créativité et la flexibilité des opérateurs postaux afin qu'ils élaborent des politiques et éventuellement des interventions visant à surmonter les obstacles liés à l'âge et à promouvoir la diversité des âges.»

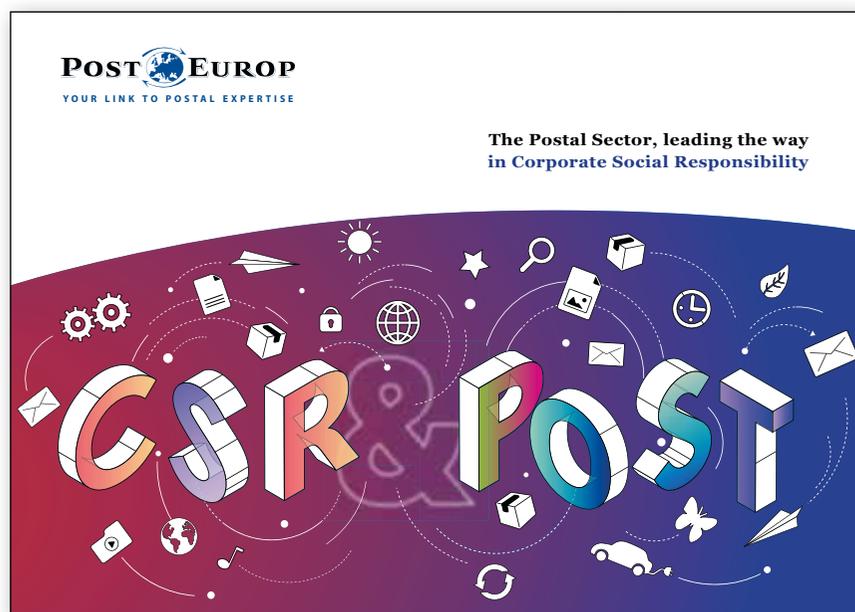
Ioanna Theodorou,
Hellenic Post



Dialogue social pour soutenir la transformation

Les partenaires sociaux européens sont conscients de l'évolution rapide du secteur postal et s'efforcent de mieux les anticiper et de se préparer à y faire face. À cette fin, deux projets majeurs ont été menés en 2017-2018. Le projet intitulé «Promouvoir le dialogue social dans une Europe élargie» avait deux objectifs principaux. Il visait à diffuser les travaux du Comité européen du Dialogue social pour le secteur postal, en particulier dans les États membres d'Europe centrale et orientale et les pays candidats, à renforcer les capacités en matière de dialogue social et à encourager une participation plus active des partenaires sociaux. Le projet a également permis d'améliorer la compréhension de la transformation numérique du secteur. Il a examiné l'impact de la numérisation accrue des entreprises postales en termes de produits et de services, ainsi que d'emplois, de modes d'organisation du travail et de compétences. Pour cette raison, il s'est également concentré sur les besoins en compétences de formation et les programmes de formation. En outre, le projet a permis aux partenaires sociaux d'engager des discussions sur les possibilités offertes par l'économie numérique en ce qui concerne les nouvelles activités.

Le projet «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030» visait à élaborer des scénarios communs des partenaires sociaux européens sur le développement du secteur postal en 2030. Une série d'ateliers hautement interactifs ont été organisés pour identifier les facteurs de changement clés, anticiper leur évolution et finalement formuler cinq scénarios sur l'avenir du secteur en tant qu'outil permettant de faire face aux changements à venir.



Nouveaux développements au Comité Affaires sociales

Les Membres du Comité Affaires sociales ont profité de leurs réunions régulières pour échanger des bonnes pratiques sur des questions sociales clés pour le secteur postal. Les discussions ont porté sur des domaines tels que la formation et ses indicateurs, la gestion d'un effectif avec des années d'expérience, les questions de santé, de sécurité et de diversité. Une réunion dédiée aux médecins et aux responsables de la sécurité des entreprises postales a également permis aux experts de partager les principaux défis et initiatives en matière de santé et de sécurité des opérateurs postaux. Ces réunions ont contribué à créer un réseau solide qui sert de base à de nouveaux échanges, aux niveaux multilatéral et bilatéral, entre les Membres de PostEurop.

Chiffres clés de la RSE



6 brochures annuelles RSE relatives aux **meilleures pratiques**



300 pratiques RSE collectées **depuis 2013**



18 pratiques RSE distinguées par des «**Coups de Cœur**»



3 projets financés par l'UE pour la période **2017-2018**



9 déclarations communes signées depuis **1999**



Meilleures pratiques – Europe élargie

La Transversale « Meilleure pratique – Europe élargie » a élargi sa base d'activités et a repositionné l'Association en tant que plateforme plurifonctionnelle pour le partage des connaissances et des meilleures pratiques entre les Membres, en particulier entre

les Membres d'Europe de l'Est et les autres. Sa position unique contribuera à accroître la participation des Membres, à sensibiliser l'opinion publique et à réduire de manière proactive toute lacune dans l'environnement postal.

Programme de Voisinage de PostEurop

En 2017–2018, la Transversale « Meilleure Pratique – Europe élargie » a poursuivi ses activités par le biais du Programme de voisinage de PostEurop (PVP), un projet plurifonctionnel directement lié au plan de développement régional 2017–2020 de l'UPU.



UPU
**UNIVERSAL
POSTAL
UNION**

Ses principaux objectifs sont de promouvoir l'amélioration des opérations et de la sécurité, d'améliorer les relations avec les autorités douanières, d'accroître la sûreté et la stabilité conformément à la stratégie européenne de sécurité. Le projet vise également à 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 résultats obtenus à moyen terme (2017–2018) dans le cadre du Plan de développement régional (PDR) pour l'Europe et l'Asie centrale 2017–2020 sont visibles sur le schéma qui se trouve à droite. Dans le cadre du nouveau plan de développement régional, un projet stratégique de coopération technique conjoint UPU-PostEurop sur la « Préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE) » a été signé. Le projet ORE a été très fructueux avec quatre séminaires régionaux organisés conjointement.



« Le Programme de voisinage PostEurop (PVP), associé au plan de développement régional de l'UPU, favorise une coopération sans limites entre PostEurop et l'UPU. Les opérateurs postaux vont sans aucun doute bénéficier de cette coopération et atteindre leurs objectifs en mettant en œuvre des projets et en participant aux activités du PVP. »

Mme Olga Zhitnikova, State Enterprise Russian Post

Le projet a permis d'organiser huit missions d'audits de procédés ORE sur site en Ukraine (Kiev), au Kirghizistan (Bichkek), en République de Macédoine du Nord, au Tadjikistan (Douchanbé), en Bosnie-Herzégovine (Sarajevo), au Kazakhstan (Almaty), en Azerbaïdjan (Baku) et en Bosnie-Herzégovine (Banja Luka) au profit d'opérateurs désignés de pays d'Europe orientale, du Caucase, d'Asie centrale et de l'Europe du Sud-Est, sous la direction de PostEurop, auxquelles ont participé 26 experts de PostEurop.

La réussite du plan de développement régional de l'UPU peut être mesurée au fait que plus de 105 fonctionnaires postaux européens (y compris des pays d'Europe du Sud-Est) ont été formés.

La nouvelle stratégie de développement et de coopération de l'UPU repose sur plusieurs principes directeurs adoptés par le Congrès et aborde les points suivants:

- Alignement de la coopération sur les stratégies de développement cohérentes aux niveaux mondial, national et régional.
- Consolidation et optimisation des contributions dans le cadre de l'approche régionale.
- Responsabilité accrue des pays bénéficiaires.
- Mise en place d'indicateurs permettant de mieux mesurer l'impact des actions de coopération au développement.



2018

Plus de 105 fonctionnaires postaux européens (y compris des pays d'Europe du Sud-Est) ont été formés.

Plus de 30 bourses ont été accordées (7 opérateurs désignés)

Huit missions d'audits de procédés ORE organisées au profit de pays (OD) d'Europe orientale, du Caucase, d'Asie centrale et des pays d'Europe du Sud-Est sous la direction de PostEurop
Participation de 26 experts de PostEurop

4 séminaires régionaux organisés conjointement dans le cadre du projet ORE

Signature d'un projet stratégique de coopération technique conjoint UPU/PostEurop sur la préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE)

Nouvelles priorités régionales pour 2017–2020 approuvées et adoptées par PostEurop

2017

Sécurité et Procédures douanières

Groupe de Travail du projet SAFEPOST

Le projet SAFEPOST II est la continuation du projet SAFEPOST, d'une durée de quatre ans et quatre mois, qui s'est achevé en juillet 2016. Le projet SAFEPOST incarnait l'approche de PostEurop sur les questions de sécurité européenne, répondant en partie à l'estimation selon laquelle il existe un envoi illégal ou dangereux pour 30 000 expéditeurs ou 180 000 colis qui transitent via le réseau postal européen. Son objectif était d'établir une approche et des procédures européennes communes en matière de sécurité postale. Il a identifié les principales lacunes de l'industrie en matière de sécurité et décrit les mesures recommandées visant à assurer la sécurité la plus optimale possible des opérations des opérateurs postaux.

En préparation de SAFEPOST II, l'équipe des Projets de PostEurop a organisé plusieurs réunions avec des experts de PostEurop, parmi lesquels Reinhard Fischer (Président du Groupe de Travail Procédures douanières), Robert Hoeksma (Président du Groupe de Travail Sécurité), David Pilkington (Administrateur de PostEurop et Co-président de la Transversale Sécurité et Procédures douanières), ainsi que John Leicester (Vice-président du Groupe de Travail SAFEPOST) et Philippe-Alexandre Ellenbogen (Président du Groupe de Travail Sûreté aérienne), pour travailler ensemble sur les thèmes de la sécurité et des douanes, qui feront partie de SAFEPOST II.

La réunion annuelle du Groupe de Travail SAFEPOST qui s'est tenue le 29 novembre 2017 au Siège de PostEurop a permis de discuter et développer davantage les sujets à inclure dans la feuille de route de SAFEPOST II et de créer un consortium.

En mai et juillet 2018, les réunions du Groupe de Travail du projet SAFEPOST ont été organisées à Rome, en Italie, où tous les participants ont eu la possibilité de se rencontrer, de travailler ensemble, de soutenir et d'exprimer leur engagement total envers le projet SAFEPOST II.

Les opérateurs postaux sont confrontés à beaucoup de menaces et dangers en raison de la mondialisation et de la numérisation. L'objectif du projet SAFEPOST II est donc de minimiser tous les impacts dangereux et illégaux en les identifiant et les isolant. Les failles de sécurité constituent un véritable défi pour le secteur postal. Par conséquent, des mesures de sécurité adéquates et la sensibilisation au fait que le secteur postal n'agit pas seul ont résolu le problème.

Le commerce électronique et les infrastructures postales qui comptent d'innombrables bureaux de poste, centres de tri, systèmes TIC, bases de données, véhicules de livraison et structures de soutien constituent un élément essentiel des systèmes fonctionnels

de logistique, de communication et de commerce, tant au sein de l'UE que dans le monde. Outre les menaces classiques à la sécurité physique telles que le vol, le trafic et le sabotage, le commerce électronique moderne et l'infrastructure postale sont de plus en plus vulnérables aux cybermenaces en raison de leur grande dépendance à l'égard des systèmes informatiques et des bases de données. Une défaillance ou une perturbation de l'infrastructure postale aurait une incidence considérable sur les fonctions sociétales essentielles.



David Pilkington,
Royal Mail



«La poursuite du projet SAFEPOST est absolument nécessaire. Pendant la mise en œuvre du projet, nous avons réalisé qu'à mesure que l'industrie postale s'oriente de plus en plus vers le numérique, lié aux nouveaux marchés et services électroniques, l'un des plus grands défis résidera dans la cybersécurité et la façon dont nous pouvons protéger nos clients et nos citoyens».



Antonino Scribellito, Responsable
des Projets à PostEurop

RADAR

Un centre d'expérimentation et d'innovation

Les opérateurs du groupe des « petits » pays dits RADAR, pour Réactivité, Agilité, Décision, Adaptabilité, Résultat ont décidé de se réunir afin d'échanger sur un large panel de thématiques : opérationnel, RSE, marché, innovation, etc. En raison de leur taille, de leurs ressources limitées et des processus de décision souvent plus courts que dans les grandes entités, ils ont en effet vocation à devenir un groupe de réflexion opérationnel combinant efficacité économique et sociale.

Les objectifs du groupe RADAR sont de trois ordres. Tout d'abord, fournir aux membres une plateforme d'échange de connaissances et de partage de bonnes pratiques. Il s'agit également de jouer un rôle de centre d'expérimentation pour tester des innovations en matière d'organisations (tournées mixtes, solutions e-commerce), de nouveaux matériels (véhicules électriques, machines de tri, etc.) pour en faire bénéficier les membres du groupe et au-delà l'ensemble du secteur postal.

L'enjeu est aussi de promouvoir les innovations de ces postes et de montrer et démontrer leur dynamisme. Le Groupe RADAR a démarré ses activités en 2017 grâce l'appui du cercle RSE de Posteurop et a pris son autonomie en 2018, devenant ainsi une transversale à part entière dans le cadre de la nouvelle stratégie de PostEurop.

«Le groupe RADAR s'est construit grâce et par ses membres pour former une «communauté d'entraide» et il est important de continuer à partager les idées communes qui peuvent être mises en œuvre pour favoriser la croissance et l'innovation au sein des postes européennes.»



Jean-Luc Delcroix, Président de la transversale RADAR

«RADAR est un groupe de petits pays avec ses particularités, proactif et engagé, c'est un exemple, pour les membres de PostEurop de plus grande taille et une valeur ajoutée pour l'ensemble des membres de PostEurop»



Aimé Theubet, Membre du Conseil d'administration de PostEurop

Le groupe RADAR en actions

Le groupe RADAR, levier d'innovation, a ainsi partagé les problématiques et solutions concernant un large éventail de sujets. Ainsi, la réunion de lancement de cette initiative a eu lieu en juin 2017 à Monaco avec une rencontre sur le thème : « La responsabilité sociale des entreprises appliquée aux « petits pays », levier d'innovation et de performance au service de leur développement durable ». Au programme, implantation de panneaux solaires sur les sites, optimisation de la gestion des véhicules électriques, méthodes et outil de calcul des émissions, etc. En 2018, une réunion dédiée aux opérations et impacts du développement du commerce électronique s'est tenue au Luxembourg.

De multiples sujets comme les modalités d'application du RGPD, le partage d'expériences concernant les machines de tri pour les colis ont fait l'objet d'échanges concrets. La mise en place d'un marché de seconde main pour les machines de tri paquets ou lettres a également été étudiée. Une façon de concrétiser la notion d'économie circulaire dans un domaine purement postal.

L'ambition du groupe, construire un réseau d'échange à long terme et régulier afin de partager les innovations pour assurer et sécuriser leur développement dans un contexte d'évolution permanent.

Le groupe RADAR compte actuellement 13 pays membres de PostEurop (Aland, Chypre, Jersey, Guernesey, Ile de Man, Islande, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, San Marin et le Vatican), les observateurs sont évidemment les bienvenus pour rejoindre les travaux du groupe.



PAYS RADAR – RÉACTIVITÉ, AGILITÉ, DÉCISION, ADAPTABILITÉ, RÉSULTAT

RADAR COUNTRIES – REACTIVITY, AGILITY, DECISION, ADAPTABILITY, RESULT

Communications

La stratégie de communication de PostEurop concrétise les activités de l'Association. Sous l'impulsion de la Responsable de la Communication et des Affaires publiques de PostEurop, l'accent est mis sur le renforcement de l'image de l'Association et du secteur postal grâce à une prise de conscience accrue sur divers sujets.

Formation numérique

Le paysage de la communication a extrêmement changé au fil des années et, grâce aux technologies intelligentes, il existe une multitude de façons de communiquer. Un exemple est l'utilisation prolifique des hommes politiques et des journalistes de l'UE sur Twitter. Sur la base de la stratégie de communication, la communication numérique est maintenant intégrée. PostEurop a développé sa présence numérique et continuera à se développer. Les pages Facebook et de la communauté LinkedIn de PostEurop se sont multipliées au fur et à mesure que les particuliers et les professionnels affluent pour consulter les mises à jour des activités et accroître leur engagement. PostEurop est également présente sur YouTube et a récemment lancé un compte Instagram EUROPA.

PostEurop continue de surveiller les tendances des médias sociaux. Pour suivre l'évolution des médias numériques, l'équipe de communication reçoit régulièrement des formations et les applique aux campagnes. À leur tour, l'équipe partage également ses apprentissages en donnant des formations numériques à ses membres.

«Le contenu est essentiel pour présenter une communication à valeur ajoutée aux Membres et aux parties prenantes. La crédibilité de l'Association repose sur l'intégrité et la pertinence du contenu reçu, présélectionné et diffusé. Par conséquent, il va sans dire que nous recherchons toujours un contenu crédible et opportun»



Cynthia Wee-Neumann, Responsable de la Communication et des Affaires publiques de PostEurop.

Engagement accru dans la philatélie

L'équipe de communication participe à la campagne numérique annuelle des **timbres EUROPA**, poussant la barre plus haut d'année en année. Un plan de communication détaillé est préparé chaque année avec des activités intensifiées pour accroître l'engagement des philatélistes autour de la période de vote. La campagne a contribué à sensibiliser le public aux timbres EUROPA et sa popularité ne cesse de croître. L'année 2018 a été exceptionnelle, avec 22 731 votes reçus pendant la période de campagne, soit le double de 2017. Une nouvelle image de marque moderne et élégante a été appliquée pour soutenir le Forum philatélique 2018 tenu à Cracovie. Ce visuel sera utilisé pour les prochains forums.

Campagnes de communication

La campagne **Deliver4Europe** fait la promotion de la position des opérateurs postaux européens en réponse au règlement relatif aux services de livraison transfrontière. Elle suit la chronologie du règlement, y compris des événements externes tels que la Conférence d'EMOTA sur le commerce électronique dans laquelle le sujet a été abordé. La campagne a contribué au soutien de la sensibilisation de PostEurop auprès des parties prenantes et a garanti un résultat positif pour les Membres.

En 2018, la campagne pour le **25^e anniversaire** de PostEurop a étendu sa portée à tous les Membres de la communauté. Cela a permis aux Membres de célébrer ensemble de manière créative une étape importante pour l'Association. Une réaction extraordinaire confirme la relation solide que PostEurop entretient avec ses Membres et cela se reflète également dans la stratégie de l'Association.

En collaboration avec les parties prenantes des secteurs et des organisations caritatives qui soutiennent la campagne européenne **«Keep Me Posted»**, l'équipe a joué un rôle essentiel dans la progression de la campagne. Une partie de la contribution consiste à faire en sorte que les Membres des services postaux participant à la campagne reçoivent les informations appropriées et disposent des outils nécessaires pour les aider à organiser leurs campagnes nationales. Sur la base des commentaires reçus des parties prenantes, les responsables politiques approchés comprennent mieux la campagne et son impact sur la société lorsqu'une campagne nationale est présente dans leur pays. Par conséquent, lors de la prochaine législature européenne, la campagne européenne «Keep Me Posted» se poursuivra de façon plus intensive.



«Avoir une stratégie de communication solide profite en définitive à la marque et à la réputation de l'Association. Les parties prenantes ont fini par comprendre l'importance de la transformation du secteur et ce qui touche le secteur en cette période de changement. À l'avenir, il sera important de défendre l'objectif du secteur et de déterminer comment ce dernier peut jouer un rôle important en aidant les générations futures»

Cynthia Wee-Neumann, Responsable de la Communication et des Affaires publiques de PostEurop.

Communication axée sur le contenu

La communication est devenue un élément de chaque groupe d'activités de PostEurop. Cela se reflète dans diverses publications en ligne et imprimées, qui reçoivent régulièrement des contributions des Membres.

En 2017 et 2018, l'équipe de communication de PostEurop s'est directement impliquée dans tous les domaines d'activité. Le plus souvent dans les affaires réglementaires européennes, la RSE, les opérations et le développement du marché. En plus de fournir un soutien à la communication, l'équipe contribue également au développement des stratégies de communication, à la planification, à l'envoi de messages et à la création de rapports.

Les outils de communication développés ont bien servi l'Association. Au fil des années, ils sont régulièrement contrôlés et évalués pour garantir que le contenu reste pertinent pour le public cible.



Programme de Voisinage de PostEurop et Projet régional de l'UPU-PostEurop

Préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE)

Grâce au Programme de Voisinage de PostEurop (PVP) et du Plan de développement régional de l'UPU 2017-2020 pour la région Europe et Asie centrale, et plus spécifiquement le «Projet régional stratégique clé pour les pays d'Europe et de la CEI - Préparation opérationnelle au commerce électronique (ORE)», les Opérateurs désignés (OD) de la région, y compris l'Europe du Sud-Est, la Géorgie et l'Ukraine, sont en mesure de moderniser leurs processus opérationnels et d'utiliser les outils informatiques normalisés et les systèmes de bout en bout disponibles pour mettre en œuvre des solutions opérationnelles répondant aux besoins du commerce électronique.

Plusieurs réunions et ateliers entre l'UPU et PostEurop ont eu lieu dans le cadre du projet de 2017 à 2018. L'atelier de démarrage de la «Préparation opérationnelle au commerce électronique» de l'UPU s'est tenu du 27 au 30 juin 2017 au Siège de l'UPU à Berne, en Suisse.

Du 15 au 17 mai 2018, un atelier de formation sur le transport, la sécurité et la schématisation détaillée des procédures liées à la deuxième étape (leg 2) a été organisé à Moscou (Russie) pour les opérateurs désignés des pays de l'Europe de l'Est, du Caucase et de l'Asie centrale. L'atelier était consacré à l'examen des progrès réalisés par les pays dans la préparation de leurs plans d'action et de leurs feuilles de route au niveau national en matière d'ORE.

Un deuxième séminaire pour les opérateurs désignés des pays d'Europe du Sud-Est, de la Géorgie et de l'Ukraine a eu lieu à Berne (Suisse), du 1^{er} au 4 mai 2018.

En vue de fournir un soutien à l'élaboration de comptes-rendus sur les progrès et les résultats obtenus par les opérateurs désignés dans la mise en œuvre des activités incluses dans le plan de travail du projet, le Bureau international (BI) a organisé un atelier de formation sur le système de l'UPU pour la certification de la gestion, sur le système de contrôle mondial (SCM), sur le système de contrôle de la qualité (QCS) et sur les données électroniques préalables (EAD). Cet atelier s'est déroulé du 6 au 8 novembre 2018 au siège de l'UPU.

En outre, plusieurs autres missions dans le cadre des projets ORE ont été effectuées sur le terrain:

- 10-16 septembre 2017 à **Kiev, Ukraine**
- 11-18 novembre 2017 à **Bichkek, Kirghizistan**
- 26 novembre - 2 décembre 2017 en **République de Macédoine du Nord**
- 25-30 mars 2018 à **Douchanbé, Tadjikistan**
- 18-22 juin 2018 à **Sarajevo, Bosnie-Herzégovine**
- 14-22 septembre à **Almaty, Kazakhstan**
- 27 octobre - 3 novembre 2018 à **Bakou, Azerbaïdjan**
- 25-30 novembre 2018 à **Banja Luka, Bosnie-Herzégovine**

Projets de PostEurop

«Les projets de PostEurop favorisent une coopération et une innovation plus approfondies entre les Membres dans différents domaines, notamment les opérations, l'environnement, la qualité de service, les ressources humaines, le marché et l'impact social. Ces projets, financés par le biais de la Commission européenne ou de l'UPU, sont devenus essentiels pour les Membres afin de travailler systématiquement sur des solutions à la fois "douces" et techniques et façonner ainsi le secteur postal»

Botond Szabenyi, Secrétaire général de PostEurop



UPU UNIVERSAL
POSTAL
UNION

«Dans le cycle 2017-2020, les activités du projet visent à obtenir des résultats excellents pour les projets conjoints UPU-PostEurop, comme ceux obtenus précédemment au cours du cycle 2012-2016, en tenant compte du Programme de Voisinage de PostEurop (PVP) signé entre l'UPU, PostEurop et la CRPT.»

Antonino Scribellito, Affaires européennes - Responsable des Projets Senior chez PostEurop



Programme Erasmus+ : «Partenariat stratégique en matière de formation sur la gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal – Projet INNOV'AGE»

Le projet INNOVAGE dans le secteur postal est coordonné par La Poste. Les partenaires sont: PostEurop, Bulgarian Posts, Posta Romana, Poste Italiana, l'université de Bordeaux, Hellenic Post, KEK-ELTA, Cyprus Post et InoSalus. Le projet vise à développer un prototype de formation innovant pour promouvoir la mixité intergénérationnelle au sein du secteur.

Ce projet est motivé par la nécessité d'adapter les compétences et la formation en raison de la libéralisation du marché postal de l'UE, car celle-ci a favorisé l'intensification de la concurrence entre opérateurs postaux et l'arrivée de nouveaux concurrents comme Amazon, notamment, sur le marché des colis.

La réunion de lancement du projet INNOVAGE, du 5 au 7 décembre 2016 à Bruxelles (Belgique), avait pour objectif d'élaborer un programme et de planifier les activités futures.

Par ailleurs, PostEurop est un membre officiel de la campagne EU-OSHA «Environnements de travail sains pour tous les âges». L'Association a participé à un événement de deux jours consacré aux échanges de bonnes pratiques, organisé par EU-OSHA en mars 2017. Lors d'une cérémonie de remise des Prix des bonnes pratiques,

PostEurop a eu l'honneur de recevoir son «certificat de partenaire officiel de la campagne» de la part de Marianne Thyssen, commissaire à l'emploi, aux affaires sociales, aux compétences et à la mobilité des travailleurs. La participation à la campagne a permis à PostEurop de faire partie d'un réseau international d'organisations d'envergure mondiale qui partagent le même engagement et les mêmes idées en matière de lieux de travail sains et de gestion des âges.

Un séminaire intéressant de formation aux médias numériques et sociaux a eu lieu les 30 et 31 mars 2017 à Paris (France), dans le cadre du projet INNOVAGE. Cette formation approfondie a permis aux participants d'en apprendre davantage sur l'utilisation des médias sociaux et sur la promotion efficace du projet INNOVAGE via ces canaux.

Lors de la réunion transnationale et événement multiplicateur pour le Projet INNOVAGE qui s'est déroulée du 6 au 9 novembre 2017 à Athènes (Grèce), les participants ont eu l'occasion de réfléchir ensemble, de discuter des premiers résultats et de planifier les activités suivantes.

L'événement multiplicateur du 8 novembre a rassemblé un grand nombre de participants de Hellenic Post SA et de KEK-ELTA SA, ainsi

«Les observations et les résultats du projet INNOVAGE peuvent stimuler la créativité et la flexibilité des partenaires postaux afin qu'ils élaborent des politiques et éventuellement des interventions visant à surmonter les obstacles liés à l'âge et à promouvoir la diversité des âges.»



Ioanna Theodorou, Hellenic Post

que des parties prenantes externes et des parties intéressées. Les participants ont partagé des résultats et des réflexions sur un modèle de formation, qui pourrait être davantage adapté et mis en place dans nos organisations en tenant compte des différents défis tels que la numérisation, le leadership, la transformation, etc.

Mme Efrosyni Stavrakı, présidente du conseil d'administration de Hellenic Post, a souligné l'importance d'accueillir le projet INNOVAGE en Grèce, pays de la culture et de l'éducation.

«La main-d'œuvre en Europe est vieillissante. Le phénomène est particulièrement intense au sein des organisations postales. C'est précisément le thème du projet INNOVAGE, qui propose de créer un prototype de formation innovant qui impliquera des équipes multigénérationnelles composées d'employés de tous âges. L'objectif est de rendre les entreprises plus efficaces dans le contexte d'une réorganisation constante du secteur postal. Nous souhaitons que les jeunes puissent apprendre des plus âgés, et inversement.»

**Mme Efrosyni Stavrakı, Hellenic Post SA,
Présidente du conseil d'administration**



Healthy
Workplaces
for All Ages



Erasmus+



Programme Erasmus+ : «Partenariat stratégique en matière de formation sur la gestion des âges pour l'innovation dans le secteur postal – Projet INNOV'AGE»

Une réunion de suivi sur la formation au numérique s'est tenue les 25 et 26 juin 2018 à Bruxelles (Belgique). La réunion a fourni aux participants un aperçu des outils des principaux médias sociaux, notamment les meilleurs réseaux sociaux pour la génération de contenu et les approches créatives pour générer du contenu, en examinant les différences entre l'utilisation des médias sociaux en tant que personne et en tant que groupe / entreprise.

La formation au numérique a été coordonnée par des experts externes qui ont expliqué comment créer du contenu en direct et programmer des «happenings» en ligne, le tout illustré d'études de cas et de conseils sur la meilleure façon d'aller vers les clients et d'attirer un public cible dans le secteur postal en utilisant le bon réseau ou média social.

Le deuxième événement transnational et multiplicateur a eu lieu du 6 au 9 novembre 2018 à Rome (Italie), sous l'égide de Poste Italiane. De nombreux participants représentant la poste italienne, dont M. Fabio Camerano, responsable de l'organisation et du développement, ainsi que des parties prenantes externes ont participé à la réunion. Les membres du partenariat ont discuté de l'avancement du projet et ont présenté d'autres activités à mettre en œuvre. Le consortium du projet et les parties prenantes externes ont participé activement aux tables rondes pour approfondir et débattre des questions intergénérationnelles au sein du secteur postal, et des méthodes efficaces de gestion des âges.



«Tandis que le secteur postal connaît des transformations majeures telles que la libéralisation du marché, la concurrence accrue, les nouveaux besoins des consommateurs, la croissance du commerce électronique, la gestion des âges et l'adaptation des employés des postes aux nouvelles compétences sont des priorités. Le projet INNOV'AGE aidera le secteur postal à s'adapter à ce changement substantiel.»

Antonino Scribellito, Affaires européennes – Responsable des Projets Senior, PostEurop

L'événement a également permis aux participants de réfléchir ensemble à la valeur européenne du partage des meilleures pratiques intrinsèque au programme Erasmus +. Au fil des ans, ce programme contribue à définir et à sensibiliser aux problèmes qui doivent être résolus au moyen d'une approche transnationale concrète en Europe.

La prochaine réunion transnationale du projet INNOV'AGE aura lieu du 4 au 6 juin 2019 à Sofia (Bulgarie), à l'invitation de Bulgarian Post. La conférence finale du projet se tiendra les 4 et 5 juillet 2019 à Strasbourg (France), à l'invitation de La Poste (coordinateur du projet).

«La gestion des âges est au cœur du problème et la coexistence des générations plus jeunes et plus âgées est nécessaire au processus de transformation du secteur postal. La compréhension des besoins de chaque groupe apportera une valeur ajoutée et la logique doit être inclusive.»

Andrea Voltolina, responsable de l'organisation du travail chez Poste Italiane



Projet du Comité de dialogue social – «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030»

La DG Emploi, affaires sociales et inclusion de la Commission européenne a approuvé un nouveau projet intitulé «Recherche sur les tendances dans le secteur postal en 2030» qui a vu le jour en juin 2017, sous la houlette du Cercle des Activités de Responsabilité Sociale des Entreprises (CARSE) de PostEurop.



Le projet vise à susciter une réflexion fondée sur les résultats des projets précédents et les positions communes des partenaires sociaux européens. Il repose sur une étude prospective consacrée à l'avenir du secteur postal, en particulier d'un point de vue social. Les tendances qui influencent le secteur postal seront identifiées et de futurs scénarios seront établis respectivement. Au cours de ce projet, l'objectif est d'établir un cadre clair permettant de suivre chaque étape de la réflexion qui mènera aux scénarios finaux et aux conclusions.

La réunion de lancement a eu lieu le 18 avril 2018 et a permis à l'équipe d'échanger sur la planification générale du projet, son contenu, sa mise en œuvre et la préparation des prochains ateliers.

Le premier atelier s'est tenu les 29 et 30 mai 2018 à Paris (France). Il était animé par des experts qui ont utilisé des outils et des exercices innovants pour encourager le débat et permettre l'élaboration de scénarios étape par étape. Des experts externes sont également intervenus pour présenter leurs réflexions originales sur les principales évolutions à venir.

Au cours du deuxième atelier, le 1^{er} et 2 octobre 2018 à Bonn (Allemagne), axé sur «les objectifs de l'avenir», les participants ont été encouragés à partager leur riche expérience dans le secteur et leurs connaissances pour permettre une discussion active au sujet de différentes prévisions en fonction de facteurs clés définis. Les participants ont également eu l'occasion de visiter le centre d'innovation de Deutsche Post DHL.

Le projet suivant vise à :

- Contribuer à une recherche sur les tendances afin de rendre possible des discussions entre les partenaires sociaux et leur garantir une meilleure appropriation de la voie à suivre conformément aux objectifs fixés par la Stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive.

- Inclure certains des principaux problèmes sociaux, économiques et environnementaux dans les réflexions des partenaires sociaux européens, contribuant ainsi à la réflexion globale de l'UE sur « les défis essentiels à relever pour nos économies et nos sociétés », priorité du programme pour l'Emploi, la Croissance, l'Équité et le Changement démocratique.
- Mieux prendre en considération les impacts sociaux des évolutions à venir, en particulier les évolutions des sociétés et du monde du travail, en fonction des principaux objectifs du Socle européen des droits sociaux.
- Analyser l'impact de la numérisation sur l'organisation du travail, les activités et l'environnement postal et soutenir une société numérique où les citoyens possèdent les compétences numériques appropriées pour adopter cette transformation, répondant ainsi pleinement aux objectifs de la stratégie du marché unique numérique.

En raison de son importance dans la société et du nombre de ses employés, le secteur postal est particulièrement touché par les évolutions de l'environnement et du contexte au sens large. L'objectif est donc d'anticiper les principales tendances attendues et de comprendre à quoi le secteur postal pourrait potentiellement ressembler à moyen terme.



Programme Erasmus +: soutien de la réforme des politiques par le biais de NEWPOST: modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences

Le Groupe de Travail Formation du Cercle des Activités de Responsabilité Sociale des Entreprises de PostEurop s'est vu attribuer un financement de la Commission européenne dans le cadre du programme Erasmus + pour son projet intitulé «NEWPOST: modernisation du secteur postal européen avec de nouvelles compétences».

Le projet NEWPOST relève de l'appel de l'Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA) intitulé «KA3: qualifications communes dans l'enseignement et la formation professionnels», en réponse à l'environnement de travail en constante évolution dans le secteur postal partout en UE.

La réunion de lancement s'est déroulée les 20 et 21 novembre 2018 à Athènes (Grèce). Le nouveau partenariat, composé de onze partenaires, est dirigé par l'AKMI (coordinateur de projet), un institut d'enseignement et de formation professionnels.

Au cours de cette réunion de lancement, chaque partenaire du consortium du projet a présenté son entreprise et a partagé ses connaissances et son expérience liées aux projets financés par l'UE. Les partenaires ont continué à contribuer au succès de ce projet. Le programme Erasmus + a participé à identifier les problèmes émergents dans le secteur postal et à développer des solutions efficaces. Ce programme a renforcé la coopération entre les citoyens, les entreprises, les institutions et les organisations à travers l'UE, dans différents domaines.

Le projet NEWPOST vise à élaborer de nouveaux programmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP) à mettre en œuvre dans le secteur postal, afin de remédier à l'inadéquation croissante des compétences résultant de l'utilisation actuelle des nouvelles technologies. La mise en œuvre conjointe de l'EFP a le

potentiel de renforcer l'interopérabilité des opérateurs postaux. L'objectif est également de simplifier la création d'un cadre opérationnel commun au sein du secteur postal, en identifiant les besoins du marché du travail, en offrant une reconnaissance des programmes et en évitant la fragmentation. En réaction aux changements de l'environnement du marché postal, le projet NEWPOST prévoit une méthode d'apprentissage en situation de travail dans laquelle les compétences non techniques et les aptitudes en TIC seront renforcées.

Lors de la session de gestion de projet, les participants se sont engagés à coopérer efficacement pour la réalisation des activités du projet. PostEurop assumera un rôle de premier plan dans la communication et la diffusion des résultats des projets, étant

donné sa position fondamentale dans le réseau des opérateurs postaux. L'objectif est d'atteindre le plus grand nombre possible de parties prenantes pour contribuer à la croissance et à l'amélioration globales de l'environnement des affaires postales.

Plusieurs réunions sont prévues en 2019 dans le cadre du projet NEWPOST.

«Nous allons établir un partenariat solide entre les Membres de PostEurop, afin de proposer une nouvelle approche en ce qui concerne les compétences nécessaires au secteur postal.»

Antonino Scribellito, Affaires européennes – Responsable des Projets Senior, PostEurop



NeWPOST

 **Erasmus+**

Projet COG_LO (Opérations Logistiques COGNitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc)

COG_LO, «Opérations logistiques COGNitives via des réseaux collaboratifs sécurisés, dynamiques et ad hoc», est un projet triennal qui a débuté le 1^{er} juin 2018. Il traite des solutions TIC innovantes pour les opérations logistiques de l'avenir et est financé par l'Agence exécutive pour l'innovation et les réseaux (INEA), par délégation de la Commission européenne.

Le projet COG_LO est coordonné par le CNIT (Conorzio Nazionale Interuniversitario per le Telecomunicazioni), et PostEurop est l'un des quatorze partenaires officiels du Consortium – issus de huit pays.

L'objectif principal du projet COG_LO est de créer le cadre et les outils permettant d'ajouter des fonctionnalités cognitives et collaboratives aux futurs processus logistiques:

1. La présentation de l'Objet de Logistique Cognitive (OLC) en ajoutant un comportement cognitif à tout ce qui participe à la chaîne logistique
2. Le développement d'un environnement qui permettra aux OLC d'échanger des informations via des réseaux sécurisés sociaux ad hoc

La réunion de lancement du projet COG_LO s'est déroulée les 12 et 13 juin 2018 à Catane (Italie) dans le but de discuter en détail du découpage du projet en work packages (WP), de son plan d'action et des prochaines étapes. Les 14 et 15 juin, une réunion de suivi a été



organisée entre PostEurop, SingularLogic et le CNIT afin de discuter du plan de diffusion et d'autres questions concernant le projet.

L'atelier destiné aux utilisateurs du Projet COG_LO a eu lieu les 25 et 26 septembre 2018, à Athènes (Grèce). La réunion visait à discuter de l'état d'avancement général de la définition du dossier et de l'analyse de la portée, ainsi que des essais et des cas d'utilisation.

COG_LO fournit à la fois des outils et de nouveaux concepts de modèle commercial qui faciliteront l'optimisation des coûts et les indicateurs de performance clés qualitatifs. En outre, le projet permettra aux opérateurs logistiques, aux détaillants et aux autres parties prenantes de collaborer plus efficacement afin de fournir le maximum d'avantages et de qualité aux livraisons aux consommateurs finaux.

Au cours de la réunion, l'importance de la communication et de la diffusion du projet et de ses résultats a été soulignée, car son évolution, ses réalisations et ses résultats doivent toucher un public plus large. Cela a également été souligné par les orientations du programme H2020 de la Commission européenne sur les réseaux sociaux pour les projets de recherche et d'innovation financés par l'UE. La présence du projet COG_LO sur les réseaux sociaux revêt une grande importance. À cet égard, une page Facebook, un profil et un compte Twitter dédiés au projet COG_LO ont été créés et publient régulièrement des mises à jour. De plus, sur le site Web de PostEurop, une page consacrée au projet COG_LO a été créée pour élargir sa visibilité.

Une réunion technique du projet COG_LO s'est tenue à Heidelberg (Allemagne), les 17 et 18 décembre 2018 pour permettre aux participants de travailler ensemble sur les scénarios pilotes, les caractéristiques attendues et d'autres sujets connexes.

L'équipe du projet COG_LO et le Cercle Activités de Marché de PostEurop ont organisé un forum les 30 et 31 janvier 2019 à Ljubljana (Slovénie), et les Membres de PostEurop, le consortium du projet COG_LO et des parties prenantes externes ont été invitées à y participer.

COG_LO aidera le marché postal à réaliser l'objectif de la Commission européenne de créer un Marché unique des colis en renforçant l'interopérabilité entre les opérateurs, également par le biais de collaborations ad hoc (avec des entreprises de commerce électronique et d'autres prestataires logistiques). Cela permettra aux opérateurs de mieux répondre aux attentes des détaillants et des consommateurs, ce qui augmentera la satisfaction du client sur le plan de la livraison (suivi et délais).



«Dans l'ensemble, l'amélioration de la satisfaction de la clientèle ainsi que l'amélioration opérationnelle permettront de développer l'image du marché postal en tant qu'acteur crédible sur le plan des livraisons liées au commerce électronique. Forts de la vaste expérience acquise avec tous les projets auxquels PostEurop a participé, l'Association jouera un rôle essentiel dans les activités de diffusion et de création d'impact du projet. Grâce au travail de PostEurop et à ses relations avec ses membres et avec les parties prenantes externes, un important travail de diffusion va être effectué.»

Antonino Scribellito, Affaires européennes - Responsable des Projets Senior, PostEurop

COG LO



Programme Erasmus +: Projet de Médiateurs culturels dans le secteur postal

Le projet de Médiateurs culturels dans le secteur postal vise à apporter une solution en créant un environnement multiculturel au sein des bureaux de poste et en élaborant un programme commun visant à former les employés des postes à la prestation de services dans cet environnement multiculturel. Dans le cadre de l'action-clé 2 du programme Erasmus +, la réunion de lancement du projet Partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnels s'est tenue le 13 décembre 2018 à Athènes (Grèce). Au cours de la réunion de lancement, les partenaires ont discuté et analysé la gestion du projet, les produits intellectuels et le plan de diffusion et de communication. Ce projet relève du Groupe de Travail Formation du Cercle des Activités de Responsabilité Sociale des Entreprises de PostEurop.

Dans le cadre de ce projet, des «Médiateurs culturels», en tant que professionnels, seront formés pour faciliter les relations entre citoyens locaux et étrangers et pour promouvoir une connaissance et une compréhension mutuelles. Le projet permettra de promouvoir l'inclusion sociale et professionnelle afin de favoriser une relation positive entre des personnes de différentes origines culturelles.

Le programme de formation comprendra des compétences non techniques et des compétences linguistiques qui cibleront indirectement les ressortissants de pays tiers, lesquels en apprendront davantage sur les services postaux. Le résultat escompté est le développement social et professionnel de notre groupe cible, incluant les migrants et les réfugiés, dans nos sociétés, par le biais de l'intégration sociale.

Les objectifs du projet sont résumés ci-dessous:

1. Combattre la discrimination et les stéréotypes grâce à des services postaux «de personne à personne» et une meilleure reconnaissance de la richesse de l'identité multiculturelle en Europe
2. Favoriser l'inclusion sociale en organisant un environnement dans lequel les immigrants se sentiront «bienvenus» et pourront avoir accès à plusieurs services
3. Améliorer la qualité des services fournis aux immigrants
4. Améliorer la transparence et la reconnaissance des compétences et des qualifications (certificat Europass) liées au secteur postal



Erasmus+



5



Organisation de PostEurop

Structure organisationnelle de PostEurop

7 Comités, Cercles et Transversales, 26 Groupes de Travail. Dernière mise à jour 01.04.2019.

Cette structure organisationnelle est basée sur la stratégie de PostEurop.

COMITÉS

Affaires de l'Union européenne (CAE)

Président: E. Fernandez (Correos)

Vice-présidente: Á. Mandelik (Magyar Posta)

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

Président: A. Theubet (Poste Suisse)

Vice-présidente: W. Mazarska (Poczta Polska)

GT Directive postale

Président: D. Joram (La Poste)

Vice-présidente: J.B. Henry (PostNL)

GT TVA

Président: C. Sauve (Poste Italiana)

Vice-présidente: I. De Swert (bpost)

GT OMC / AGCS

Présidente par intérim: C. Boussaudier (La Poste)

GT Sécurité aérienne

Président: G. de Brosses (La Poste)

Vice-président: I. van den Bulk (PostNL)

GT Législation sur le transport et l'environnement

Présidente: M. Qurban (DP-DHL)

Co-vice-présidents: J.B. Henry (PostNL) et O. Tsalpatouros (La Poste)

GT Livre vert sur le commerce électronique

Présidente: K. Kollmeier (DP-DHL)

Vice-présidente: M. Raco (Poste Italiana)

GT Normalisation

Président: D. Parzuchowski (Poczta Polska)

GT Protection des données

Présidente: B. Galvan (Correos)

Vice-présidente: S. Draper (Royal Mail)

GT Services numériques

Présidente: M. Raco (Poste Italiana)

Activités de suivi

- Législation sur les services financiers (Magyar Posta)
- Services d'intérêt général (DP-DHL)

GT Intégration de Produits

Co-présidence: M. Alama (Poczta Polska) & J.P. Auroi (La Poste Suisse)

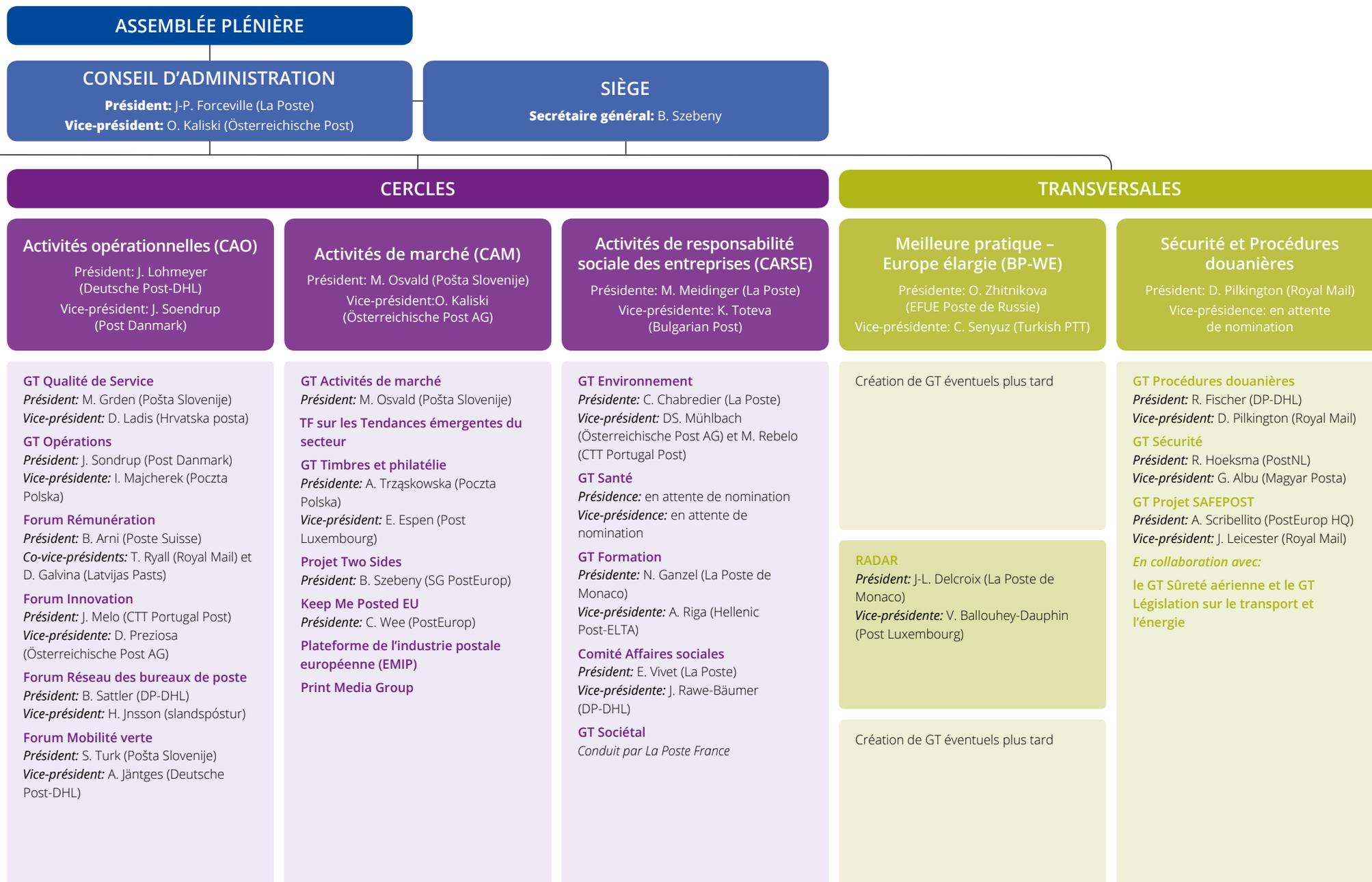
GT Réforme de l'UPU *

Présidente: E. Massonnet (La Poste)

GT Nouveau système de contribution et Fonds de pension de l'UPU*

Présidente: E. Jud (La Poste Suisse)

*Temporaire



Conseil d'Administration



Jean-Paul Forceville

Le Groupe La Poste
France

Président du Conseil



David Pilkington

Royal Mail Group PLC
Royaume-Uni



Candan Senyuz

Turkish PTT
Turquie



Jan Sertons*

PostNL
Netherlands

Vice-Président du Conseil



Marjan Osvald

Pošta Slovenije
Slovénie



Kristin Bergum

Posten Norge
Norvège



Oliver Kaliski**

Österreichische Post
Austria

Vice-Président du Conseil



Aimé Theubet

Swiss Post
Suisse



João Caboz Santana

CTT Portugal Post
Portugal



Jürgen Lohmeyer

Deutsche Post AG
Allemagne



Olga Zhitnikova

State Enterprise Russian Post
Fédération de Russie



Berend Dorgelo***

PostNL
Pays-Bas

Personnel du Siège



Botond Szebeny

Secrétaire Général

T: +32 2 773 1190
E: botond.szebeny@posteurop.org



Cynthia Wee-Neumann

Responsable de la Communication

T: +32 2 773 1192
E: cynthia.wee@posteurop.org



Lilla Zdobyłak

Assistante de Direction

T: +32 2 761 9650
E: administrator@posteurop.org



Maire Lodi

Responsable des Opérations

T: +32 2 773 1194
E: maire.lodi@posteurop.org



Waqas Ahsen

Assistant du Responsable des Projets

T: +32 2 761 9652
E: europeanprojects@posteurop.org



Maïté Graisse*

Traductrice

T: +32 2 761 9651
E: maite.graisse@posteurop.org



Birgit Reifgerste

Responsable de l'Administration

T: +32 2 773 1191
E: birgit.reifgerste@posteurop.org



Antonio Amaral

Personne de soutien aux activités de marché et d'intelligence

T: +32 2 761 9655



Laetitia Bruninx

Assistante à temps partiel

T: +32 2 761 9650
E: laetitia.bruninx@posteurop.org



Antonino Scribellito

Responsable des Projets

T: +32 2 773 1193
E: antonino.scribellito@posteurop.org



André Feio

Spécialiste en Communication

T: +32 2 761 9654
E: andre.feio@posteurop.org



Noëlla Thibaut*

Traductrice

T: +32 2 761 9651
E: noella.thibaut@posteurop.org

*Noëlla is on sabbatical leave since June 2018.

Membres

1. Åland Islands

Åland Post Ltd
Flygfältsvägen 10
ÅX-22110 Mariehamn, Åland (Finland)
T: +358 186360 | F: +358 636608
E: info@alandpost.com
www.alandpost.ax

2. Albania

Posta Shqiptare Sh. a
Terminal Center, Kamëz near Hygeia Hospital
1029 Tirana, Albania
T: +355 4 222 2315 | F: +355 4 226 6559
E: posta@postashqiptare.al
www.postashqiptare.al

3. Armenia

Haypost C.J.S.C.
Saryan 22 Street, 6th Floor
Yerevan 0002, Armenia
T: +37410 514514 | F: +37410 539256
E: info@haypost.am
www.haypost.am

4. Austria

Osterreichische Post AG
Haidingergasse 1
1030 Wien, Austria
T: +43 5776720041 | F: +43 57767524342
E: info@post.at
www.post.at

5. Belarus

Belpochta
Nezalejnasti Avenue 10
220050 Minsk, Belarus
T: +315 172260173 | F: +375 172261170
E: office@belpost.by
www.belpost.by

6. Belgium

bpost
Centre Monnaie
1000 Brussels, Belgium
T: +32 2 226 22 74 | F: +32 2 226 21 38
www.bpost.be

7. Bosnia & Herzegovina

BH Pošta
Obala Kulina bana, 8
71000 Sarajevo, Bosnia and Herzegovina
T: +387 33 252 613 | F: +387 33 252 742
E: kabinet@posta.ba
www.bhpb.ba

8. Bosnia & Herzegovina

Hrvatska pošta Mostar
Tvrtka Milosa bb
88000 Mostar, Bosnia and Herzegovina
T: +387 36445000 | F: +387 36445002
www.post.ba

9. Bosnia & Herzegovina

Poste Srpske
Enterprise for Postal Traffic of Republic Srpska
Karadjordjevic 93, Kralja Petra
78000 Banja Luka, Bosnia and Herzegovina
T: +387 51211336 | F: +387 51211304
E: uprava@postesrpske.com
www.postesrpske.com

10. Bulgaria

Bulgarian Posts
1 Academic Stefan Mladenov Str.
1700 Sofia, Bulgaria
T: +359 2 949 22 26 | F: +359 2 981 74 62
E: info@bgpost.bg
www.bgpost.bg

11. Croatia

Hrvatska pošta d.d.
Headquarters P.P. 514
10002 Zagreb, Croatia
T: +385 1 49 81-002 | F: +385 1 49 81-284
E: hrvatska-posta@posta.hr
www.posta.hr

12. Cyprus

Cyprus Post
100 Promodou Avenue
1900 Nicosia, Cyprus
T: +357 22805713 | F: +357 22304154
E: pos@dps.mcw.gov.cy
www.mcw.gov.cy

13. Czech Republic

Česká Pošta
Politických veznu 909/2
225 99 Praha 1, Czech Republic
T: +420 267 196 111 | F: +420 267 196 385
E: info@cpost.cz
www.cpost.cz

14. Denmark

Post Danmark A/S
Hedegårdsvej 88
2300 København S, Denmark
T: + 45 33 75 44 75 | F: + 45 33 75 44 50
E: jesper.buhl@post.dk
www.postnord.dk

15. Estonia

Omniva
Pallasti, 28
10001 Tallinn, Estonia
T: +372 664 3000 | F: +372 664 3001
E: info@omniva.ee
www.omniva.ee

16. Finland

Posti Group Corporation
PO Box 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
Siège Social
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 Paris CEDEX 15, France
T: +33 1 55 44 00 00 | F: +33 1 55 44 01 21
E: info@laposte.fr
www.laposte.fr

18. FYROM

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.posta.com.mk

19. Georgia

Georgian Post Ltd.
2 Vagzali Sq.
0100 Tbilisi, Georgia
T: +995 322 966009 | F: +995 577 182045
www.gpost.ge

20. Germany

Deutsche Post AG
Charles de Gaulle Strasse 20
53113 Bonn, Germany
T: +49 228 182 0
E: info@deutschepost.de
www.deutschepost.com

21. Greece

ELTA S. A.
60, Stadiou str.
101 88 Athens, Greece
T: +30 210 3353 100 | F: +30 210 3223 595
www.elta-net.gr

22. Guernsey – Isle of Man – Jersey

Guernsey Post
Envoy House, La Vrangue, St.
Peter Port, Guernsey GY1 1AA
T: +44 1481 711720 | F: +44 1481 712082
www.guernseypost.com

Isle of Man Postal Headquarters/Île de Man

Spring Valley
Douglas, Isle of Man IM2 1AA
T: +44 1624 698400 | F: +44 1624 698406
E: customer.services@iompost.com
www.iompost.com

Jersey Post/Jersey

Postal Headquarters
Jersey JE1 1AA
T: +44 1534 616616 | F: +44 1534 871629
E: customerservices@jerseypost.com
www.jerseypost.com

23. Hungary

Magyar Posta
Dunavirag u. 6-6
H-1138 Budapest, Hungary
T: +36 17678200 | F: +36 13557584
E: ugyfelszolgalat@posta.hu
www.posta.hu

24. Iceland

Íslandspostur hf
Storhófdi, 29
110 Reykjavík, Iceland
T: +354 580 1000 | F: +354 580 1009
E: postur@postur.is
www.postur.is

25. Ireland

An Post
General Post Office
O'Connell Street
Dublin 1, Ireland
T: +353 1 705 7000 | F: +353 1 809 0991
E: info@anpost.ie
www.anpost.ie

26. Italy

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
Str. Beybitshilik, 37
KZ-010000 Astana
Kazakhstan
T: +7 (7172) 580291 | F: +7 (7172) 333344
E: kazpost@kazpost.kz
www.kazpost.kz

28. Latvia

Latvijas Pastas
Ziemeļu iela 10
Lidosta "Rīga", Marupes pagasts
1000 Rīgas rajons, Latvia
T: +371 701 8700 | F: +371 701 8823
E: intl@pasts.lv
www.pasts.lv

29. Liechtenstein

Liechtensteinische Post AG
Alte Zollstrasse 11
9494 Schaan, Liechtenstein
T: +423 399 44 00 | F: +423 399 44 98
E: info@post.li
www.post.li

30. Lithuania

AB Lietuvos Pastas
J. Jasinskio g. 16
03500 Vilnius, Lithuania
T: +370 5 233 75 75 | F: +370 5 216 32 04
E: info@post.lt
www.post.lt

31. Luxembourg

Post Luxembourg
30 Place de la Gare
L-2998 Luxembourg
T: +352 2882 7601 | F: +352 475110
www.post.lu

32. Malta

MaltaPost p.l.c.
305 Triq Ħal-Qormi
Marsa MTP 1001, Malta
T: +356 21 224 421 | F: +356 21 226 368
E: info@malta-post.com
www.malta-post.com

33. Moldova

Posta Moldovei
Bd. Stefan cel Mare, 134
MD-2012 Chisinau, Republic of Moldova
T: +373 22 24 36 60 | F: +373 22 22 42 90
E: anticpm@mtc.gov.md
www.posta.md

34. Monaco

La Poste de Monaco

Palais de la Scala
98020 Monaco CEDEX, Monaco
T: +377 99 99 80 00 | F: +377 99 99 80 10
E: Jean-luc.delcroix@laposte.fr
www.lapostemonaco.mc

35. Montenegro

Pošta Crne Gore

Ul Slobode 1
81000 Podgorica, Montenegro
E: info@postacg.me
www.postacg.me

36. Netherlands (The)

PostNL

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

37. Norway

Posten Norge

Posthuset, Biskop Gunnerus' gate 14
NO-0001 Oslo, Norway
T: +47 23 14 80 01 | F: +47 23 14 85 20
E: kundeservice@posten.no
www.posten.no

38. Poland

Poczta Polska

Rodziny Hiszpańskich 8
00-940 Warszawa, Poland
T: +48 22 6565000 | F: +48 22 8265156
E: rzecznik@poczta-polska.pl
www.poczta-polska.pl

39. Portugal

CTT Portugal Post – Correios de Portugal

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

40. Romania

Posta Romana S.A.

Dacia Blvd 140
020065 Bucharest, Romania
T: +40 21 2007 303 | F: +40 21 2007 470
E: infopost@posta-romana.ro
www.posta-romana.ro

41. Russian Federation

FSUE Russian Post

37, Varchavskoye chausse
131000 Moscow, Russian Federation
T: +7 495 956 99 50 | F: +7 495 956 99 51
www.russianpost.ru

42. San Marino

Direzione Generale Poste e Telecomunicazioni

Strada Borrana, 32/A
47899 Serravalle, San Marino
T: +378 0549 882 555 | F: +378 0549 992 760
E: info.telecomunicazioni@pa.sm
www.poste.sm

43. Serbia

Public Enterprise Post of Serbia

Takovska 2
11001 Belgrade, Republic of Serbia
T: +381 113232999 | F: +381 113340502
www.posta.rs

44. Slovakia

Slovenská Posta a.s.

Tomášikova 54
83270 Bratislava 3, Slovak Republic
T: +421 48 414 6 109 | F: +421 48 4141 471
E: zakaznickyservis@slposta.sk
www.slposta.sk

45. Slovenia

Posta Slovenije d.o.o.

Slomskov trg 10
2500 Maribor, Slovenia
T: +386 2 449 2101 | F: +386 2 449 2111
E: info@posta.si
www.posta.si

46. Spain

Correos y Telégrafos S.A.

Vía de Dublin, 7
28070 Madrid, Spain
T: +34 91 596 3034 | F: +34 91 596 3561
www.correos.es

47. Sweden

Posten AB

Terminalvaegen 24
105 00 Stockholm, Sweden
T: +46 8 7811000 | F: +46 8 219 611
E: mail.support@posten.se
www.postnord.se

48. Switzerland

Swiss Post

Wankdorffallee 4
3030 Berne, Switzerland
T: +41 31 338 11 11 | F: +41 31 338 25 49
E: commuk@post.ch
www.post.ch

49. Turkey

Turkish PTT

Sehit Tegmen Kalmaz Cad. Posta Sarayi 2.Kat
06101 Ankara, Turkey
T: +90 312 309 50 50 | F: +90 312 309 50 59
www.ptt.gov.tr

50. Ukraine

Ukrainian State Enterprise of Posts (Ukrposhta)

22, Khreschatyk Ulica
01001 Kyiv, Ukraine
T: +380 44 323 2020 | F: +380 44 278 7969
E: ukrposhta@ukrposhta.com
www.ukrposhta.com

51. United Kingdom

Royal Mail Group PLC

185 Farringdon Road — 4th Floor (MP2 Floor)
EC1A 1AA London, United Kingdom
T: +44 2074414353 | F: +44 2074414289
www.royalmail.com

52. Vatican City

Vatican Post

Servizio Poste Vaticane
00120 Vatican City
T: +39 06 69890400 | F: +39 06 69885378
www.postevaticane.va





**ASSOCIATION DES OPÉRATEURS POSTAUX
PUBLICS EUROPÉENS AISBL**

PostEurop est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer un marché européen de la communication postale durable et accessible à tous les clients ainsi qu'à garantir un service universel moderne et abordable. Nos membres comptent 2 millions d'employés à travers l'Europe et servent quotidiennement 800 millions de clients via 175 000 guichets.