

## Réunion des CEO à Malte pour débattre de la croissance postale



PostEurop a tenu le deuxième CEO Forum de son histoire en avril dernier à Floriana, à Malte. 24 cadres supérieurs et directeurs généraux de 16 pays se sont réunis pour aborder une thématique qui les concerne tous : la croissance postale.

Les participants étaient ravis de pouvoir se réunir avec leurs pairs afin de se pencher et de s'entretenir sur les moyens essentiels dont ils disposent en vue d'accroître leurs revenus respectifs, et ce malgré ces temps de baisse des volumes de courrier.

L'événement s'est vu doter de l'intervention de divers orateurs de renom tels qu'Ahti Kallaste et Toomas Turk (Eesti Post), Pal Schmidt (Magyar Posta), Baudoin Meunier (bpost), Jean-Paul Forceville (La Poste), Thomas Baldry (Deutsche post DHL) et Corrado Soda (Post Italiane), qui ont partagé leurs expériences sur la question. Un des points forts de cette réunion fut la projection d'une séquence vidéo d'un entretien avec un client prospère du e-commerce réalisée par PostEurop. Enfin, une série d'autres sujets annexes ont également enrichi et suscité les débats.

Durant toute la conférence, les participants ont eu l'occasion d'échanger leurs vues respectives avec leurs pairs dans une atmosphère ouverte et formelle, à huis clos.

> Suite page 3

### GALERIE PHOTO

- Une sélection de photos du CEO Forum de Malte a été mise à la disposition des Membres sur [www.posteurop.org/ceoforumphotos](http://www.posteurop.org/ceoforumphotos)

### ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE

- La prochaine Assemblée plénière de PostEurop se tiendra à Istanbul, en Turquie, les 12 et 13 octobre 2011.
- La Poste turque sera l'hôte de la Plénière 2011.
- Pour en savoir plus, veuillez contacter notre Assistante par courriel: [administration@posteurop.org](mailto:administration@posteurop.org)

### DANS CE NUMÉRO

• BRÈVES	2
• L'ASSOCIATION	3
• AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES	
• CAE	5
• ENVIRONNEMENT SOCIAL	8
• PROJETS EUROPÉENS	9
• OPERATIONS	10
• MARCHÉ	12
• ANNONCES	13

### PROCHAINES RÉUNIONS



- **1-2 SEP** - Réunion du GT Gestionnaires de Crise du CAO, Varsovie, Pologne
- **8 SEP** - 84ème Conseil d'administration de PostEurop, Bruxelles, Belgique
- **13-14 SEP** - Séminaire IPS du GT Qualité de Service de PostEurop, Berne, Suisse
- **21 SEP** - Réunion du GT Réseau des Bureaux de Poste du CAO, Bonn, Allemagne
- **23-24 SEP** - Réunion du GT Timbres et Philatélie, Bruxelles, Belgique
- **27-29 SEP** - PostExpo 2011, Stuttgart, Allemagne

Infos & souscriptions sur: [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## Éditorial



Chers Membres,  
Chers (chères)  
collègues,

Le deuxième trimestre de l'année 2011 fut une période très chargée pour notre communauté postale, ponctuée de nombreux débats importants qui se sont tenus à tous les niveaux.

Le CEO Forum de Malte a permis à ses participants d'échanger leurs vues et de débattre de l'accroissement des revenus postaux. PostEurop espère que ces débats se poursuivront lors de l'Assemblée plénière, en octobre.

Ce numéro de notre PENews vous donnera un aperçu des derniers changements qui se sont opérés au sein des divers groupes de travail, et notamment de leurs réunions internes respectives visant à redéfinir leurs intérêts et leurs perspectives à long terme.

Par ailleurs, nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec Alessandra Fradini, Présidente du nouveau groupe de travail de PostEurop sur les marchés publics. Un autre sujet d'actualité lié au CAE et traité sous la houlette d'Axel Lefebvre dont il sera question dans ce PENews concerne la protection des données.

En ce qui concerne l'avenir de l'Association, une série de débats internes se sont tenus entre les Membres et les Groupes spéciaux chargés respectivement de la révision de la stratégie, des statuts et des contributions en vue de préparer l'Assemblée plénière d'Istanbul. Cette année, il s'agira de favoriser une "évolution positive".

Nous vous souhaitons une agréable lecture et attendons avec impatience vos prochaines contributions.

### Cynthia Wee

Responsable de la Communication  
[cynthia.wee@posteurop.org](mailto:cynthia.wee@posteurop.org)

## BRÈVES

- PostEurop et RCC (Regional Commonwealth in the Field of Communication) ont signé un protocole d'accord lors de la "Pochtovaya troïka"** le 23 juin 2011. Le protocole porte sur l'extension de la coopération entre les deux organisations dans le cadre de l'intérêt commun et de la réalisation d'initiatives conjointes entre RCC et PostEurop. Le protocole a été signé par le Secrétaire Général de PostEurop, Botond Szebeny, et le Directeur général du Comité exécutif du RCC, Nurudin N. Mukhitdinov.
  - La Poste modernise la distribution du courrier.** La Poste Suisse veut offrir à ses clients à l'avenir aussi des prestations d'un haut niveau de qualité à un bon rapport qualité-prix. Pour cette raison, elle introduit le tri séquentiel automatique pour la distribution du courrier. Cette technologie permet de trier automatiquement une part considérable des envois en fonction de la tournée de distribution. Pour cela, la Poste utilise des installations de tri existantes et nouvelles. La mise en œuvre de cette mesure n'entraînera aucun licenciement.
  - Royal Mail a lancé avec succès son nouveau produit de publipostage,** conçu pour soutenir le rôle du publipostage au sein d'un marché de plus en plus compétitif. Plus de 80 annonceurs ont utilisé le service et Royal Mail en cours de négociation avec 100 autres. Plus de 14 millions d'envois ont été postés à travers ce produit dans les trois premières semaines qui ont suivi son lancement.
  - Ukrposhta et Correos ont établi un échange de transfert électronique bilatéral** dans le système Eurogiro. A partir de maintenant, tous les établissements postaux en Ukraine et en Espagne accepteront et paieront les transferts électroniques en monnaie nationale. Certains bureaux de poste spécialement désignés en Ukraine accepteront et paieront les transferts Eurogiro en euros.
- 
- TNT Post devient PostNL.** Après avoir reçu l'approbation officielle de l'Assemblée générale des actionnaires le 25 mai, TNT Post poursuivra ses activités en tant qu'entreprise postale indépendante à partir du 31 mai 2011 sous le nouveau nom de PostNL. L'entreprise est heureuse et fière de pouvoir continuer à porter l'appellation Royale (Koninklijk en néerlandais).
  - La Post SuisseID accélère l'e-business en Suisse.** Depuis le lancement de la Post SuisseID en mai 2010, La Poste Suisse a livré des dizaines de milliers de preuves d'identité numériques à quelque 8000 clients privés et commerciaux. Disponible sur différents supports de données, la Post SuisseID a par ailleurs été dotée de nouvelles fonctionnalités. Une demande de prolongation, par exemple, peut ainsi désormais être effectuée en ligne. En lançant l'édition «Post SuisseID pour eGov», la Poste consolide en outre sa position de fournisseur innovant de solutions dans le domaine de la cyberadministration et de l'e-business.
  - Augmentation des revenus de la Poste norvégienne.** Les revenus d'exploitation de la Poste norvégienne ont augmenté au cours du premier trimestre de cette année, malgré la baisse continue des volumes de lettres. La croissance en volume dans le segment de la logistique a contribué à l'augmentation de 3 pourcent des revenus d'exploitation de la Poste norvégienne au cours du premier trimestre pour cent, soit 5724 couronnes norvégiennes, par rapport à la même période l'année dernière.

## SÉRIE DE CONSULTATIONS DE POSTEUROP SUR LE NOUVEAU MODÈLE DE GESTION DE L'ASSOCIATION

Depuis l'Assemblée plénière de Vaduz, trois groupes spéciaux ont été formés afin d'entamer une révision de la stratégie, des statuts et du système de contribution des Membres en tenant compte de la gestion, des activités et du financement de l'Association.

Avec l'approbation du Conseil d'administration de PostEurop, une série de consultations sera organisée en juillet et août 2011 sous forme de séminaires par région à l'attention des représentants des Membres de l'Association.



Ces séminaires, modérés par le Président de PostEurop, **Jean-Paul Forceville**, et le Secrétaire général, **Botond Szebeny**, permettront de présenter les principales conclusions de chaque groupe spécial et donneront aux Membres la possibilité de prendre part à des débats ouverts au cours de cette nouvelle phase de développement. Les conclusions de ces consultations seront communiquées et débattues

lors de la prochaine Assemblée plénière de PostEurop à Istanbul, en Turquie.

*Pour en savoir plus sur la révision de la stratégie, des Statuts et du système de contribution de PostEurop ainsi que sur la participation des Membres à la série de consultations, veuillez contacter Botond Szebeny (Botond.szebeny@posteurop.org).*

> Suite de la page 1

Le CEO Forum, qui s'est déroulé dans un cadre très positif, a permis aux participants de ramener des idées et des points d'actions concrets à leurs opérateurs respectifs. L'excellente organisation sur place a par ailleurs permis aux participants de finir en beauté en profitant du soleil de Malte avant leur départ.

Fidèles à l'esprit de l'hospitalité maltaise, **M. Joe Gafa, Directeur général de Malta Post**, et toute son équipe ont parfaitement veillé au confort et à la satisfaction des participants tout au long du séjour.

Voici quelques avis qui ont été recueillis auprès des participants:



*"Les sujets traités sont pertinents et le modérateur a mené la réunion de main de maître."*

*"Le contenu est extrêmement intéressant et s'inscrit parfaitement dans la réalité de notre industrie."*

*"C'est mon troisième CEO Forum et je suis toujours aussi fan."*

> Voir photos du CEO Forum de Malte à la page 4.



Dans le sens des aiguilles d'une montre: Ievgen Zaiats (Ukrposhta), Bas van Heel en tant que modérateur (BCG), Thomas Baldry (Deutsche Post DHL), Ahti Kallaste (Eesti Post)



En haut: Pierre Montebello (Malta Post), Andreas Gregoriou (Cyprus Post), Joseph Gafa (Malta Post)  
A droite: Marcela Hrdá (Slovenská pošta, a. s.)  
En-dessous, de gauche à droite: Jean-Paul Forceville (PostEurop), Dr. Corrado Soda (Poste Italiane, Poste Mobile)



Visitez notre galerie photo: [www.posteurop.org/ceoforumphotos](http://www.posteurop.org/ceoforumphotos)

## Comité Affaires européennes (CAE)

### RÉUNION DU CAE À BRUXELLES

**Le Comité Affaires européennes (CAE) s'est réuni à Bruxelles le 26 mai 2011 sous la houlette de son Président, Joost Vantomme (bpost), et de son Vice-président, Koppány Matyási (Magyar Posta). Cet événement a réuni 26 experts en réglementation postale. Jean-Paul Forceville, Président du Conseil d'administration de PostEurop, et Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, y ont également participé.**

Les participants ont souhaité la bienvenue à leur invité spécial du Parlement européen, M. Brian Simpson. Député européen depuis 1989, M. Simpson occupe actuellement la fonction de Président de la Commission des Transports et du Tourisme du Parlement et connaît bien le processus de réforme postale. Lorsqu'il s'est adressé aux membres du CAE, M. Simpson a souligné, outre l'aspect économique du processus de libéralisation, l'importance du service universel et des aspects sociaux du secteur postal. Les débats et les discussions ouvertes ont ouvert les yeux des participants sur bien des points. Les membres du CAE ont eu l'occasion d'exprimer leurs intérêts et préoccupations réglementaires dans tous les domaines du CAE. M. Simpson les a reconnus et s'est félicité des efforts fournis. Une attention particulière a été accordée aux questions de sûreté aérienne étant donné que M. Simpson est engagé dans la procédure de comitologie au nom du Parlement européen. En conclusion, M. Simpson a exhorté les opérateurs postaux au maintien, voire à l'accroissement des efforts envers la Commission à la lumière des développements actuels en matière de réglementation ; il a également exprimé ses vues quant au rôle du régulateur et du récent groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP).

Les participants ont ensuite accueilli leur second invité spécial, M. Werner Stengg, qui est le nouveau Chef de l'unité "Services en ligne et postaux" de la DG Marché intérieur et services. M. Stengg a informé les membres du CAE du contexte de la réorganisation de la DG et de ses implications. Les experts ont eu l'occasion de discuter de questions importantes avec M. Stengg lors de cette réunion et pour conclure, tout le monde s'est accordé sur l'importance d'un échange continu d'informations entre la Commission européenne et les opérateurs postaux.

Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, a ensuite présenté un aperçu des activités récentes de l'Association, notamment des derniers développements du Groupe stratégique sur la Sécurité. Les groupes de travail du CAE ont continué à discuter des développements récents dans les domaines tels que la directive postale, la TVA, les services d'intérêt économique général, l'OMC, la sûreté aérienne, le transport et l'énergie, les marchés publics, la normalisation, les services financiers et les services numériques. Une position commune sur la réponse de PostEurop à la consultation publique de la Commission européenne sur la modernisation de la politique des marchés publics a été rédigée en soulignant notre exclusion de la directive sur les Marchés publics. Par ailleurs, un bulletin de suivi détaillé sur les services numériques a été publié avant la réunion et présenté. Il est clair que l'interconnexion entre les notions de « hors-ligne » et de « en ligne » est de plus en plus enracinée dans nos modèles commerciaux et que les évolutions réglementaires dans le domaine numérique sont susceptibles d'avoir de fortes conséquences.

Axel Lefebvre (bpost), qui a suivi de près la question de plus en plus urgente de la protection des données, a pris part à la réunion du CAE pour présenter les derniers développements en matière de réglementation sur la protection des données, ainsi que quelques orientations politiques susceptibles de représenter une menace immédiate pour l'industrie postale. Compte tenu des réactions et des débats au sein du CAE, Joost Vantomme en a conclu qu'un groupe de travail sur la question devait être formé dès son approbation par le Conseil d'administration de PostEurop.

Les débats ont également portés sur le renouvellement du plan de travail du CAE compte tenu de la portée croissante des questions réglementaires ayant un impact sur notre secteur, la nécessité d'actions réglementaires et les intérêts et besoins des Membres relatifs aux activités du CAE.

Vers la fin de la journée, un troisième invité a pris part aux débats. M. Reinhard Ficher, Président du Groupe de Travail Procédures douanières de PostEurop, a présenté les derniers développements en matière de réglementation douanière, et notamment l'intérêt relatif à l'utilisation d'outils en ligne dans le domaine douanier.

*Pour en savoir plus sur le CAE, veuillez contacter Joost Vantomme (joost.vantomme@bpost.be) et Koppány Matyási (koppany.matyasi@posta.hu).*



## Qui est Brian Simpson?

*Brian Simpson a rejoint le Parlement européen en juin 1989 et préside actuellement la Commission des Transports et du Tourisme du Parlement.*

M. Simpson est originaire de Golborne, près de Wigan, et représente sa région natale du nord-ouest de l'Angleterre au sein du Parlement européen depuis 18 ans. Il a été le porte-parole du Groupe socialiste sur le Transport, avant de devenir Président en 2009. Il est également membre de la Commission de l'Agriculture et du Développement rural, au sein duquel il agit en tant que porte-parole du Parti travailliste, et fait partie de la Délégation du Parlement européen pour les relations avec l'Australie et la Nouvelle-Zélande



*Pour en savoir plus sur Brian Simpson, veuillez consulter le site <http://www.briansimpsonmep.co.uk/>*

## Qui est Werner Stengg?

*M. Werner Stengg est Chef d'unité à la DG Marché intérieur et Services, en charge des "Services en ligne et postaux".*

Né à Friesach, en Autriche, M. Stengg a obtenu sa maîtrise et son doctorat à l'Université d'Économie et de Gestion d'entreprise de Vienne.

Il a débuté comme professeur assistant à l'université avant de rejoindre le Conseil européen des ministres en 1996, pour ensuite arriver à la Commission européenne en 1998.

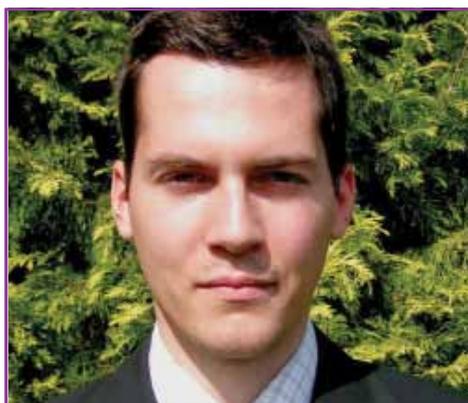


## À LA TÊTE DU CAE



**Joost VANTOMME**, *Président du CAE, est un avocat spécialisé dans les domaines du droit réglementaire et de l'économie.*

En tant que Directeur des affaires réglementaires à bpost, il s'occupe principalement de questions relatives à la réglementation européenne et nationale et leur impact sur les entreprises. L'expérience de M. Vantomme en tant que juriste confirmé en matière de concurrence ainsi que comme directeur juridique dans les télécommunications constitue un atout considérable pour ses travaux dans le domaine postal. Il est également très actif sur le plan académique en tant que conférencier et auteur de plusieurs publications sur la politique de régulation. Enfin, il a présidé le Groupe de Travail de PostEurop sur la Directive postale de 2005 à 2011.



**Koppány MÁTYÁSI** *est Vice-président du CAE. Il a rejoint Magyar Posta en mars 2007 en tant que Responsable de la réglementation postale internationale.*

Il est titulaire d'une maîtrise en relations internationales et en histoire. Son domaine principal est la réglementation postale européenne. Il est souvent amené à représenter Magyar Posta sur les questions de réglementation postale auprès des organisations postales internationales. De 2008 à 2009, il a occupé la fonction de secrétaire au Président du Comité Affaires européennes de PostEurop.

## PRÉSENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL MARCHÉS PUBLICS

**Le Groupe de Travail Marchés publics, créé récemment par PostEurop, est déjà très actif au sein du CAE. Nous avons rencontré Mme Alessandra Fratini, Présidente du GT, afin d'en savoir un peu plus sur les activités du Groupe.**

**Q Comment ce Groupe de Travail a-t-il vu le jour?**

*Le GT Marchés publics a été rapidement créé lors de la 82ème réunion du Conseil d'administration de PostEurop, suite à l'appel lancé par le Président (à l'époque par intérim) du CAE, Joost Vantomme, qui avait attiré l'attention des membres du CA sur la publication du Livre vert de la Commission européenne sur la modernisation de la politique de l'UE en matière de marchés publics. Le Livre vert était accompagné d'une consultation publique: comme la plupart des Opérateurs postaux publics membres de PostEurop sont soumis aux règles de passation des marchés publics (à savoir, celles qui sont prévues par la Directive 2004/17/CE sur les Services publics), le Président du Comité a estimé que le CAE ne pouvait manquer cette occasion d'aborder la question et de préparer une position commune en vue de contribuer au débat au niveau européen.*

**Q Pouvez-vous décrire brièvement le «Livre vert sur la modernisation de la politique de l'UE en matière de marchés publics» ?**

*Le cadre actuel des marchés publics de l'UE est le résultat d'une longue évolution qui a débuté en 1971. Afin de faire face à l'évolution du contexte politique, social et économique actuel, la Commission européenne a considéré que les règles existantes devaient être modernisées et a donc ouvert un large débat le 27 janvier 2011 à travers sa «Consultation sur la modernisation de la politique de l'UE en matière de marchés publics».*

**Q Pouvez-vous nous donner un aperçu de la réponse officielle au questionnaire de la Commission?**

*PostEurop a préparé et soumis sa réponse à la consultation à la suite d'un débat fructueux qui s'est tenu au sein du GT Marchés publics le 18 avril dernier.*

*La réponse était axée sur les questions d'intérêt pour les opérateurs postaux, et tout particulièrement sur la portée de la Directive relative aux Services publics. Sous le régime actuel, les opérateurs*



*postaux sont soumis à l'application de la Directive sur les Services dans la mesure où ils constituent des entreprises publiques et/ou opèrent sur base de droits exclusifs ou spéciaux. Compte tenu de l'ouverture totale du secteur postal et de la suppression de tous les droits exclusifs et spéciaux (d'ici 2011 /2013),*

*PostEurop a invité la Commission à envisager l'exclusion du secteur postal du champ d'application de la Directive Services publics. En réalité, du fait du processus de libéralisation du secteur postal, de l'introduction d'une réglementation à part entière spécifique au secteur et de l'évolution du marché, il n'est plus nécessaire de réglementer les achats par entités opérant dans le secteur postal, comme c'est le cas avec des entités privées qui fondent leurs décisions sur des critères purement économiques.*

*La réponse de PostEurop a porté sur (i) la mise en œuvre de la «procédure de l'Article 30» permettant les activités qui sont directement exposées à la concurrence sur les marchés dont l'accès n'est pas limité pour être exemptés des règles de passation des marchés, (ii) la mesure dans laquelle l'expérience passée des soumissionnaires devrait être prise en compte (cela pourrait être particulièrement pertinent dans le contexte de l'OSU sous la Directive 2008/6/CE), et (iii) l'application des règles de passation de marchés publics dans les cas où les opérateurs (postaux) jouissent de droits exclusifs.*

**Q Quels sont les objectifs de ce Groupe de Travail?**

*L'objectif immédiat du GT était de produire et de soumettre la contribution de PostEurop relative à la consultation publique sur le Livre vert. Cependant, comme le Livre vert vise à ouvrir la voie à la réforme législative annoncée pour les règles de passation de marchés publics, l'objectif du Groupe de Travail à long terme est en fait de suivre le processus législatif et de représenter/soutenir les intérêts des Membres de PostEurop.*

**Q Quelles ont été les retombées ou les réactions relatives à la position commune jusqu'à ce jour ?**

*Les contributions à la consultation ont été mises à disposition par la Commission vers la fin juin (<https://circabc.europa.eu/faces/jsp/extension/wai/navigation/container.jsp>). Le 30 juin, la conférence de la Commission intitulée «Moderniser la législation de l'UE sur les marchés publics» a abordé les nouveaux défis, les nouveaux outils et les priorités clés pour l'avenir de la politique des marchés publics. La Commission s'appuiera sur les contributions reçues pour la préparation de la future proposition législative sur la réforme des règles de l'UE sur la passation de marchés publics, qui sera déposée avant la fin 2011.*

### À propos d'Alessandra Fratini

Conseillère sur les questions européennes auprès de Poste Italiane, Alessandra Fratini est également co-fondatrice du cabinet d'avocat européen à Bruxelles FratinniVergano, où elle est chargée des affaires relatives à la réglementation de l'UE et aux règles de concurrence. Elle est admise en Italie ainsi qu'au barreau de Bruxelles et est également membre de l'IBA (International Bar Association). En matière de marchés publics « postaux », Mme Fratini a déjà travaillé sur les deux décisions de l'article 30 garanties par Poste Italiane, sur l'intervention concluante relative au processus législatif sur le «Retard de Paiement» visant à éviter tout traitement discriminatoire des services publics et tout litige, à la fois administratif et judiciaire sur les questions de passation des marchés publics.

## Comité Affaires européennes (CAE)

### NOUVEAU GROUPE DE TRAVAIL DE POSTEUROP SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

La Commission européenne a entamé une révision de la Directive sur la protection des données. La Commissaire Vivianne Redding semble être en faveur d'un durcissement des règles relatives au traitement du publipostage. Les opérateurs postaux pourraient souffrir les lourdes répercussions engendrées par toute exigence de consentement préalable du destinataire pour le publipostage postal. Par conséquent, le CAE a décidé de créer le Groupe de Travail Législation sur la Protection des Données afin de communiquer la position des opérateurs postaux en la matière aux décideurs politiques (la Commission, le Conseil et le Parlement).



Le Groupe de Travail, créé le 26 mai 2011, est composé de six membres (bpost, PostNL, Groupe La Poste, Poste Italienne, P&T Luxembourg et CTT).

Le premier objectif du groupe était de rédiger une position commune officielle sur la question du publipostage postal dans le cadre de la révision de la Directive sur la Protection des Données. Cette position commune a été approuvée à l'unanimité par les 30 membres du CAE concernés. Le Conseil d'administration de PostEurop a également approuvé le document le 14 juillet dernier.

Partant de cette position commune, le Groupe de Travail entreprendra des actions

de lobbying visant à protéger les opérateurs postaux contre une éventuelle révision de la Directive sur la Protection des Données.

Le Groupe de Travail est présidé par Axel Lefebvre, Expert en Affaires réglementaires par intérim à bpost (poste belge). Axel est également avocat dans un Cabinet de droit belge, où il pratique le droit sur la protection des données, le droit relatif aux médias et le droit relatif aux TI et à la PI.

*«Avec le soutien de nos Membres, je me réjouis de voir déjà émerger cette année deux bonnes opportunités pour le CAE de communiquer les préoccupations collectives des Membres aux parties prenantes politiques et réglementaires.»*

*- Joost Vantomme, Président du CAE.*

## Responsabilité sociale

### GROUPE DE TRAVAIL ENVIRONNEMENT

En mai dernier, les experts postaux en matière d'environnement se sont réunis à Paris à l'occasion du séminaire de printemps du GT Environnement organisé par le Groupe La Poste.

Durant le séminaire, les participants ont défini la position du Groupe de Travail Environnement sur le projet de «Methodology for calculation and declaration on energy consumption and Greenhouse Gas emission in Transport Services» (Méthode de calcul et de déclaration de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet

de serre dans les services de transport). Les membres du groupe ont également eu l'occasion d'aborder certains points directement avec Magnus Swahn, Directeur du Network for Transport and Environment et membre du GT Expert du CEN. PostEurop continuera à travailler en étroite collaboration avec le GT Expert du CEN afin de s'assurer que certaines instances postales importantes seront prises en compte dans la norme finale du CEN.

La deuxième partie du séminaire consacrée à la gestion de la sous-traitance a permis aux membres du groupe d'échanger leurs vues sur la mise en place de bonnes relations avec les sous-traitants et de découvrir des solutions innovantes visant à améliorer la qualité des données des fournisseurs. Toutes les pratiques abordées seront recueillies dans le Guidance for Road Subcontractor de PostEurop.

Enfin, les Membres ont décidé de consacrer le prochain séminaire d'octobre à la présentation des résultats de la collecte de données de CO2 et de l'axer sur le thème de la logistique urbaine, en vue de continuer à travailler à la préparation du projet Green City.working on the Green City project preparation.



*Pour tout complément d'information sur le Groupe de Travail Environnement, veuillez contacter Michele Menghini (michele.menghini@posteurop.org).*

## Groupe de Travail Sociétal

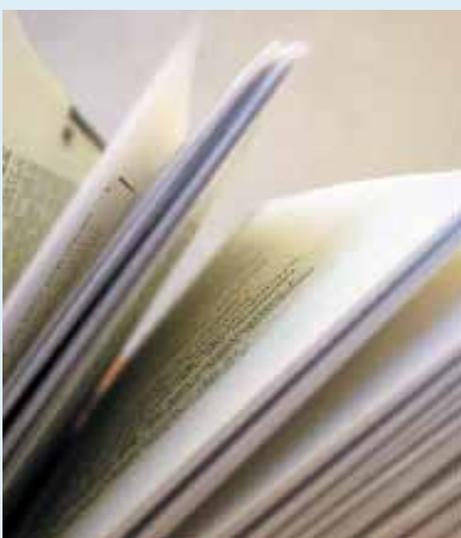
### SUIVI DES RAPPORTS NON FINANCIERS

La Commission européenne envisage d'instaurer une compréhension moderne de la RSE d'ici 2012.

En mai 2011, M. Barnier (DG Marché intérieur et Services) a confirmé l'intention de la Commission européenne de présenter une proposition législative relative à la responsabilité sociale des entreprises (RSE) ou à l'information non financière sous la présidence danoise de l'UE en 2012.

La définition de la Commission européenne de la RSE reste axée sur l'aspect volontaire de cette dernière - « l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes ».

Cependant, une étude publiée en 2010 sur « la situation en matière de rapports sur le développement durable dans l'UE » par CREM Adelphi insiste sur le faible nombre de rapports non financiers (4 000 rapports non financiers ont été publiés pour environ 82 000 EMN et bien plus de PME) et sur les lacunes en termes de qualité



(manque de transparence, d'exactitude, de cohérence, ...). Les entreprises ont recours à une grande variété d'instruments, d'outils et de canaux de communication pour atteindre les destinataires respectifs de leurs rapports sur la durabilité. On constate une utilisation croissante des systèmes de comptes rendus tels que la Global Reporting Initiative (GRI) et des outils de communication sur Internet. Dans le débat sur l'avenir du reporting, le reporting intégré est l'un des thèmes majeurs. La plupart des parties prenantes considèrent les systèmes de comptes rendus comme un outil précieux pour améliorer la qualité des comptes rendus et améliorer la comparabilité entre les entreprises. La GRI est considérée par bon nombre de personnes interrogées comme le « meilleur système disponible » et un bon point de départ. L'étude donne un aperçu des Instruments de politique publique dans cinq pays (la France, le Royaume-Uni, le Danemark, l'Afrique du Sud et les USA).

Les instruments de politique publique sur les rapports de durabilité varient largement, en termes de type et d'acteurs impliqués. L'effet et l'impact des différents instruments de politique publique sont difficiles à mesurer. Toutefois, dans certains cas, comme au Danemark et en Suède, les politiques gouvernementales ont contribué à une forte consommation de rapports sur le développement durable. En 1995, le Danemark a introduit la divulgation obligatoire d'informations environnementales dans la législation environnementale. En 2001, la divulgation d'informations non financières a été incluse dans la Loi danoise sur la déclaration financière, faisant du Danemark l'un des premiers pays à inscrire une partie des recommandations de l'UE sur l'élaboration de comptes rendus dans sa législation. Les entreprises doivent fournir des informations sur leurs politiques en matière de RSE et

d'investissement durable et responsable (IDR), sur la façon dont les politiques sont mises en œuvre et sur leurs résultats, ainsi que sur les attentes pour l'avenir.

En conclusion, les entreprises et les lecteurs se sont accordés sur plusieurs points importants relatifs aux rapports sur la durabilité:

- L'élaboration de comptes rendus ne constitue pas un objectif en soi, mais vise à améliorer les performances de durabilité d'une entreprise.
- La réglementation relative à l'élaboration de rapports sur la durabilité, le contenu des rapports et leur vérification (assurance) pourraient présenter des avantages importants du point de vue de la qualité, la crédibilité et la comparabilité des rapports.
- Le reporting intégré constitue une façon prometteuse d'accroître encore davantage le statut des informations non financières.
- La pertinence d'un engagement plus fort des parties prenantes dans le processus de reporting.

Pour en savoir plus sur l'étude de CREM Adelphi relative à « **la situation en matière de rapports sur le développement durable dans l'UE** » veuillez consulter le site suivant : <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=1013>

Pour en savoir plus sur le Groupe de Travail Sociétal, veuillez contacter Nathalie Ganzel ([nathalie.ganzel@laposte.fr](mailto:nathalie.ganzel@laposte.fr)).

## AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET DÉVELOPPEMENT DES OPÉRATIONS

**Les Groupes de Travail Qualité de Service et Opérations ont tenu leur troisième réunion conjointe à Dubrovnik les 12 et 13 avril derniers. Cet événement a réuni 50 participants provenant de 22 opérateurs, d'IPC et de l'Agence croate pour la poste et les communications électroniques.**

La réunion a principalement porté sur la qualité de service pour les lettres transfrontalières et le développement des opérations pour les colis.



Il est apparu que la qualité de service pour les lettres transfrontalières entre les postes membres de PostEurop n'a pas connu l'amélioration escomptée et la le facteur

rapidité reste inférieur à J+3 85% en de nombreux liens, dont beaucoup avec de gros volumes. Malgré la multitude d'actions et de décisions prises au cours des dernières années, les résultats n'ont pas atteint un niveau satisfaisant.

Durant la réunion de Dubrovnik, Finn Kristiansen de Posten Norge, également nouveau Président du Groupe de Travail Qualité de Service, a lancé un intense débat sur les raisons de la qualité de service insatisfaisante résultant de chaque opérateur participant qui a permis aux participants de s'accorder sur des actions concrètes à prendre avant la prochaine réunion en octobre.

L'autre sujet principal de la réunion était les opérations relatives aux colis. L'importance de la qualité de service et de la qualité de lecture dans les systèmes de paiement (EPG et UPU) a été soulignée et deux opérateurs (Magyar Posta et Posta Slovenije) ont fait part de la méthode fructueuse qu'ils ont employée pour améliorer leurs performances.

Deux présentations très intéressantes de Magyar Posta et Eesti Post ont permis de

souligner l'importance des colis. Les deux opérateurs y ont donné leur opinion sur le développement futur du marché des colis.

Les deux groupes de travail (Qualité de Service et Opérations) ont l'intention de continuer à organiser des réunions

Les participants à la réunion se sont dits très satisfaits. Ils ont déclaré que la réunion leur avait donné l'inspiration nécessaire pour tenter d'améliorer la qualité de service et les opérations au sein de leur propre organisation. En conséquence, l'équipe organisatrice a reçu de nombreuses propositions de sujets et de domaines d'intérêt pour les prochaines réunions.

conjointes et l'invitation pour la prochaine réunion et le séminaire à Oslo en octobre prochain vient d'être envoyée à tous les Membres de PostEurop.

## FORUM FRAIS TERMINAUX

**Le Forum Frais terminaux, présidé par M. Jan-Erik Leistedt de Posten Meddelande (la poste suédoise), a été invité par la Poste islandaise à tenir une journée et demie de réunion à Reykjavik en avril 2011. 38 délégués représentant 19 opérateurs désignés ont pris part à cette réunion à laquelle ont également assisté Mme Marinela Lita du Bureau international de l'UPU et Mme Maire Lodi de PostEurop.**

M. Ingimundur Sigurpalsson, PDG de la Poste islandaise, a souhaité la bienvenue aux participants en Islande et leur a souhaité une réunion fructueuse. Au cours de cette journée et demie de réunion, les délégués ont eu l'occasion d'aborder divers aspects du nouveau système de Frais terminaux avec les responsables impliqués dans des différents groupes de travail. Les participants ont assisté à une présentation générale des travaux au sein du Comité 1, suivie de questions plus spécifiques liées aux FT et aux travaux du GFT (Groupe Frais Terminaux) et de ses sous-groupes. Il a également été fait état des travaux réalisés en la matière dans d'autres unions restreintes.

Les présentations de la réunion sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop.

Un questionnaire a été distribué et les délégués ont été invités à faire part

de leurs remarques/commentaires (anonymes). Les résultats sont encourageants puisqu'il en ressort que les délégués ont trouvé les exposés intéressants et les conclusions positives. Enfin, l'organisation de la réunion par la Poste islandaise a été qualifiée d'«Excellente» par les participants.

La prochaine réunion aura lieu à Istanbul le **11 octobre** prochain, avant l'Assemblée plénière de PostEurop. La réunion suivante, qui sera la dernière avant le Congrès de Doha, se tiendra à Riga en janvier /février 2012. Pour cette réunion, les invitations seront également envoyées aux membres de RCC, et une interprétation vers l'anglais et le russe sera fournie aux participants.

## PROJETS - OPERATIONS

### Projet régional stratégique UPU - PostEurop "Amélioration de la qualité du service postal – une Approche régionale intégrée visant à soutenir les opérateurs désignés (OD)

**3ème séminaire – 24/27 mai 2011 - Durres, Albanie**

Le troisième séminaire du Projet UPU-PostEurop sur la Qualité de Service s'est tenu à Durres, en Albanie, en collaboration avec Posta Shqiptare. M. Arqile Gorea, Directeur général de Posta Shqiptare, a déclaré que c'était un honneur pour lui de travailler au service de l'industrie postale, en particulier en ces temps de grands défis tels que la libéralisation du domaine réservé et les services électroniques. Il a ajouté que les postes étaient déterminées à relever ces défis ainsi qu'à continuer à promouvoir les services papiers face aux services électroniques. Forte de la collaboration entre PostEurop et l'UPU, le moment est venu pour la communauté postale de relever les défis qui se présentent à elle.

*"Il est temps de repenser et de redévelopper nos activités. Il est encore possible de développer les services postaux, en particulier dans le domaine du commerce électronique, des services financiers postaux, et des services en ligne. Un développement est encore possible malgré le danger et les difficultés."*

Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop

Maître Expert de l'UPU, et M. Karsten Oebro, Responsable des Projets régionaux, ont également reçu le même certificat.

Le 27 mai 2011, Posta Shqiptare a tenu une conférence de presse. Les délégations des opérateurs Public Enterprise of PTT Communications Srbija, Poste Srpske, Hrvatska Posta Mostar, Turkish PTT, Makedonska Posta, Hrvatska Posta et Posta Shqiptare y ont également participé. M. Karsten Oebro a déclaré que la qualité de service dans cette région avait atteint un niveau supérieur au cours de ces dernières années. Il a ajouté que certains opérateurs désignés avaient obtenu de très bons résultats, tandis



M. Lars Vesterlund, Maître Expert à l'UPU, s'est exprimé au nom du M. Edouard Dayan, Directeur général de l'UPU. M. Vesterlund a déclaré que le Projet UPU-PostEurop revêtait une grande importance et que tous les opérateurs participants en tireraient un bénéfice certain. Les séminaires, qui se sont tenus en Turquie et en Bulgarie, ont été très fructueux et celui d'Albanie promet de connaître le même succès.

M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, a remercié Posta Shqiptare pour l'excellente organisation du séminaire. M. Szebeny a souligné l'impact croissant des services électroniques sur les services postaux et a indiqué que, dans certains pays, les volumes de ventes étaient sur le déclin.

A la fin de la cérémonie d'ouverture officielle, M. Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop, et M. Antonino Scribellito, Responsable des Projets de PostEurop, se sont vus décerner par M. Arqile Gorea, Directeur général de Posta Shqiptare, le certificat de membres honoraires de l'Association « Les Amis de la Poste Albanaise ». Plus tard, M. Lars Vesterlund,

que d'autres avaient encore du potentiel à exploiter en la matière.

M. Vesterlund a souligné que Posta Shqiptare s'était améliorée au cours des dernières années en matière de service de courrier et a indiqué que, selon le système de mesure, Posta Shqiptare livrait 9 lettres sur 10 le lendemain en Albanie. En termes de comparaison internationale, il s'agit là d'un chiffre très élevé traduisant une belle performance.

La coopération entre PostEurop et l'UPU a toujours été excellente depuis le début. Le séminaire en Albanie a connu un grand succès, le Projet régional conjoint UPU/PostEurop en est à présent à mi-chemin et le prochain séminaire se tiendra à Belgrade en novembre 2011, a déclaré M. Botond Szebeny.

## Projets européens

### LANCEMENT DU PROGRAMME LEONARDO DA VINCI

La réunion de lancement du Projet "Training partnership for a Changing Post Project" du Programme Leonardo Da Vinci de PostEurop s'est tenue du 16 au 18 mars 2011 à Paris, en France.



Les partenaires du Projet et des experts postaux de PostEurop, La Poste, Deutsche Post DHL, La Poste suisse, Turkish PTT, Bulgarian Posts, Hrvatska pošta, Magyar Posta, Correos y Telegrafos et l'Ecole Polytechnique de Lausanne ont participé activement à cette réunion de lancement. M. Dominique Bailly, Président du Comité de Responsabilité sociale (CRS) de PostEurop a également participé à la réunion.

Mme Ganzel, Présidente du Groupe de Travail Formation de PostEurop, a donné un aperçu du projet en soulignant l'objectif principal, à savoir créer un Réseau d'Experts en Formation efficace et novateur visant à anticiper les compétences pour le présent et pour l'avenir en termes de fonctions et postes clés et critiques au sein du secteur postal.

La réunion de lancement a également donné aux participants l'occasion de discuter des premiers résultats du questionnaire sur les fonctions et les postes clés et critiques dans le secteur postal au cours des cinq prochaines années. Plusieurs études de

cas ont été présentées par les partenaires du projet et les meilleures pratiques ont été échangées. Une visite très intéressante au centre de tri et au centre d'appel de La Poste a été organisée afin de montrer la façon dont ces centres fonctionnent.

Les prochaines étapes du projet ont également été définies. Il s'agira d'une série de visites bilatérales et multilatérales entre les partenaires du projet. Ces visites leur donneront l'occasion de partager des solutions pour la formation future des fonctions et postes clés et critiques.

Pour tout complément d'information, veuillez contacter Nathalie Ganzel ([nathalie.ganzel@laposte.fr](mailto:nathalie.ganzel@laposte.fr)) ou Antonino Scribellito ([antonino.scribellito@posteurop.org](mailto:antonino.scribellito@posteurop.org)).

### POSTEN NORDEN (POSTNORD AB) LAURÉATE AUX WORLD MAIL AWARDS

Posten Norden (PostNord AB) a remporté le prix de la Catégorie « Growth » (Croissance) du World Mail Award (WMA) célébré en mai dernier à Bruxelles.

En tant que sponsor de la catégorie « Growth » (Croissance), PostEurop a fait partie du jury de ce prix prestigieux récompensant la croissance dans le domaine postal.

La croissance, que ce soit en volume ou en valeur, constitue un objectif important pour les entreprises postales. Les candidats en lice dans cette catégorie étaient invités à démontrer qu'ils ont mis en œuvre des stratégies ou des initiatives qui ont clairement encouragé l'utilisation accrue du courrier et/ou des colis.

Le jury a trouvé cela très encourageant et espère compter encore plus de candidats l'année prochaine.

Cette année, c'est Posten Norden (PostNord AB) qui a remporté le prix en ayant démontré un développement au-delà des limites conventionnelles de l'activité postale, à travers un créneau que l'opérateur a rapidement exploité

avec un succès remarquable, et qui lui permet à ce jour de dominer ce segment du marché avec son nouveau concept de système e-Boks pour des fiches de salaire numériques.

Toutes les soumissions présélectionnées décrivent une croissance commerciale réelle à un moment où tant de professionnels de l'industrie ne parlent que de déclin.

De gauche à droite: Carin Warming (Post Danmark), Mike martinussen (Post Danmark), Botond Szebeny (PostEurop)



## LIENS UTILES

### Responsabilité sociale des entreprises

Autriche - Österreichische Post  
[www.post.at/gb2008/en/corporate\\_social\\_responsibility](http://www.post.at/gb2008/en/corporate_social_responsibility)

Danemark - Post Danmark  
[www.postdanmark.dk/cms/en-us/files/sustainability\\_report.pdf](http://www.postdanmark.dk/cms/en-us/files/sustainability_report.pdf)

Finlande - Itella  
[www.itella.fi/group/english/responsibility/](http://www.itella.fi/group/english/responsibility/)

France - Groupe La Poste  
[www.laposte.fr/legroupe/Actualites/Le-Rapport-d-activite-2010-du-Groupe](http://www.laposte.fr/legroupe/Actualites/Le-Rapport-d-activite-2010-du-Groupe)

Allemagne - Deutsche Post DHL  
[www.dp-dhl.com/en/responsibility](http://www.dp-dhl.com/en/responsibility)

Guernsey - Guernsey Post  
[http://www.guernseypost.com/about\\_us/our\\_company/helping\\_the\\_community](http://www.guernseypost.com/about_us/our_company/helping_the_community)

Italie - Poste Italiane  
[www.poste.it/en/azienda/chi\\_siamo/responsabilita\\_sociale](http://www.poste.it/en/azienda/chi_siamo/responsabilita_sociale)



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

Rédigé, édité et produit par PostEurop  
 Rédactrice en chef: Cynthia Wee  
 Traductrice: Noëlla Thibaut  
 Contributions: Waqas Ahsen, Alessandra Fratini, Nathalie Ganzel, Matyasi Koppány, Axel Lefebvre, Jan-Erik Leistedt, Maire Lodi, Joao Melo, Michele Mengini, Karsten Oebro, Derek Osborne, Antonino Scribellito, Jorgen Sondrup, Botond Szebeny, Joost Vantomme.

© PostEurop 2011

Toutes les illustrations sont libres de droits sauf mention contraire.

## ANNONCES

M. Jerzy Jan Józkwiaak a été nommé au poste de nouveau CEO de Poczta Polska S.A. le 1er mars 2011.



M. Józkwiaak (53 ans) est diplômé de l'Institut de Commerce extérieur de la Warsaw School of Economics, et spécialisé en Economie et Organisations de commerce extérieur. Il a également été boursier à la Faculté d'Economie et de Droit de l'Université de Zurich (UZH).

De 1984 à 1990, il a fait partie du personnel académique de l'Institut de Recherche pour le Développement économique de la Warsaw School of Economics. De 1993 à 1998, il a travaillé à la Powszechny Bank SA Gospodarczy (PBG), où il occupait le poste de PDG du Fonds d'Investissement de PBG. Il a également occupé la fonction de Vice-président du Conseil d'administration de PBG S.A. Pekao S.A. Group. De 1999 à 2001, il a occupé la fonction de Directeur exécutif du Département Gestion des Risques à la Banque Pekao SA, où il était responsable de la gestion des risques de crédit et de marché. Il a supervisé de nombreux projets relatifs par exemple à l'application des normes comptables internationales à des fins de présentation des risques financiers. De 2002 à 2008, il a travaillé au sein de la BRE Bank S.A. en tant que Directeur des Opérations et des Risques au sein du Département de Services bancaires (MultiBank et mBank). A cette époque, il était également PDG de la Banque Czestochowa S.A. responsable de la fusion avec la BRE Bank. Entre 2003 et 2008, il a été Directeur financier de BRE Bank, où il était responsable de la mise en œuvre de la gestion, des ventes et des finances. De janvier à décembre 2010, il a occupé la fonction de PDG de MNI S.A. Il s'agit d'une société publique cotée à la Bourse de Varsovie qui détient des participations dans les télécommunications (MNI Telecom) et des sociétés de services à valeur ajoutée (MNIPremium).



**Nomination de Petr Zatloukal au poste de nouveau Directeur Général de Czech Post.**

Jan Kubice, Ministre de l'Intérieur, a nommé le 25 mai 2011 Petr Zatloukal au poste de nouveau Directeur général de l'opérateur tchèque Czech Post.

Le nouveau Directeur Général aura pour principales tâches la préparation à la transformation de l'entreprise d'Etat en une Société anonyme, la libéralisation du marché des services postaux et le développement de la stratégie de l'entreprise pour les années à venir. Avant sa nomination au poste de Directeur Général, Petr Zatloukal occupait le poste de Chef des Opérations au sein de la Poste tchèque depuis 2008. Auparavant, il a notamment siégé au Conseil de Surveillance de Telefonica O2 en République tchèque et a travaillé au Ministère de l'Intérieur où il était chargé des systèmes de communication.

Infos & souscriptions sur: [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)