

Le secteur postal, pionnier de la Responsabilité Sociale d'Entreprise



**Le secteur postal, pionnier
de la Responsabilité Sociale d'Entreprise**





Sommaire

Quand engagement rime avec créativité - Editorial, Jean-Paul Forceville, Président de PostEurop	p. 7
Entretien - Dominique Bailly, Président du cercle Responsabilité Sociale	p. 8-9

DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN			
Outil d'apprentissage en ligne "leadership et équilibre psychologique"	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 12
Forum Deutsche Post DHL : développer le dialogue en Europe	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 13
Une bonne posture de travail est bénéfique pour tous	Österreichische Post AG	Autriche	p. 14
Reconnaître l'expérience	bpost	Belgique	p. 15
Le projet " Métamorphose "	Bulgarian Posts	Bulgarie	p. 16
Projet " Innovations sociales "	Bulgarian Posts	Bulgarie	p. 17
Développement de méthodes et technologies nouvelles	Cyprus Post	Chypre	p. 18
Réduire les accidents du travail	Correos	Espagne	p. 19
Réduction du nombre d'accidents de circulation	Le Groupe La Poste	France	p. 20
Programmes d'apprentissage	Hellenic Post	Grèce	p. 21
Sensibiliser les employés aux questions de santé et de sécurité au travail	Hellenic Post	Grèce	p. 22
Choix de l'équipement de protection avec les travailleurs et leurs représentants sécurité	Magyar Posta	Hongrie	p. 23
Un personnel qualifié pour un meilleur service clients	AB Lietuvos Pastas	Lituanie	p. 24
Programme de sensibilisation aux questions de santé	Posten Norge	Norvège	p. 25
" PostNL Mobilité " : réussir le redéploiement des agents postaux	PostNL	Pays-Bas	p. 26
Des bureaux de poste gérés par des apprentis	La Poste Suisse SA	Suisse	p. 27

ÊTRE AU CŒUR DE LA SOCIÉTÉ			
Prendre des responsabilités ensemble : deux femmes aux commandes	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 30
"Dessine la poste du futur"	AB Lietuvos Pastas	Lituanie	p. 31
MaltaPost aide les institutions philanthropiques	MaltaPost	Malte	p. 32
Un objectif ambitieux de diversité ethnique	Posten Norge	Norvège	p. 33
Un système complémentaire privé de santé et de protection sociale pour les employés des postes - Instituto de Obras Sociais (IOS)	CTT Correios	Portugal	p. 34
Politique de recrutement des jeunes	Czech Post	République Tchèque	p. 35
Service scolaire PostDoc : l'engagement de La Poste Suisse en faveur de l'éducation	La Poste Suisse SA	Suisse	p. 36
CONTRIBUER À L'EFFORT POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT			
Prendre des responsabilités ensemble : la livraison éco-responsable	Deutsche Post DHL	Allemagne	p. 40
Une livraison neutre en CO ₂	Österreichische Post AG	Autriche	p. 41
Le programme pilote "E-Mobility Post"	Österreichische Post AG	Autriche	p. 42
Le système de suivi énergétique de bpost	bpost	Belgique	p. 43
bpost, pour une chaîne d'approvisionnement durable	bpost	Belgique	p. 44
Projet de recyclage des déchets et du papier	Croatian Post, Mostar	Bosnie Herzégovine	p. 45
Le fond pour le climat de PostNord	PostNord	Danemark & Suède	p. 46
Projet de formation aux économies d'énergie sur le lieu de travail	Correos	Espagne	p. 47
Plan d'action environnemental (PAE) 2011-2012	Correos	Espagne	p. 48
La neutralité carbone : un levier pour la solidarité	Le Groupe La Poste	France	p. 49
Réduire les émissions de gaz à effet de serre	Le Groupe La Poste	France	p. 50
Optimisation de la Consommation Énergétique (Progetto OCE)	Poste Italiane	Italie	p. 51
Salle de contrôle pour l'efficacité énergétique et la maintenance (Progetto CREEM)	Poste Italiane	Italie	p. 52
Economie d'énergie. Valeurs et actions responsables.	Poste Italiane	Italie	p. 53
DAROM (Let's do it)	AB Lietuvos Pastas	Lituanie	p. 54
Verts et responsables	AB Lietuvos Pastas	Lituanie	p. 55
MaltaPost pour l'environnement	MaltaPost	Malte	p. 56
Développer les compétences et sensibiliser	Posten Norge	Norvège	p. 57
Projet d'éco-portefeuille	CTT Correios	Portugal	p. 58
Mise en service de véhicules roulant au Gaz Naturel Comprimé (GNC)	Czech Post	République Tchèque	p. 59
Notre objectif, promouvoir vos idées - Nathalie Ganzel, Vice-Présidente du cercle Responsabilité Sociale			p. 60



Quand engagement rime avec créativité...

Jean-Paul Forceville,
Président de PostEurop



Depuis de nombreuses années maintenant, le secteur postal s'engage activement dans la responsabilité sociale, et la plupart des opérateurs postaux conduisent des actions concrètes dans leurs pays respectifs. Ce sont toutes ces actions que nous voulons mettre en lumière, pour faire connaître à tous le travail accompli par les membres de PostEurop.

Le secteur postal a de bonnes raisons de s'impliquer dans de telles activités de responsabilité sociale. En premier lieu parce qu'il remplit une fonction qui s'inscrit dans l'histoire de notre société et qu'il est un acteur clé de la vie politique, économique et sociale de tous les pays européens. Deuxièmement, pour s'adapter aux mutations du secteur les opérateurs postaux développent des politiques sociales innovantes. Et enfin, parce que ce secteur spécifique, de par l'étendue de son réseau et l'importance de ses infrastructures, se doit de limiter son impact environnemental.

Dans toute l'Union Européenne, les principaux acteurs du secteur prennent conscience de ces problématiques. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne l'évolution des besoins des clients, ainsi que l'insistance croissante des pouvoirs publics pour plus de transparence de l'information. Une plus grande exigence en matière de reporting se fait également sentir du côté des marchés et des actionnaires. Les opérateurs postaux sont donc investis d'une responsabilité particulière envers la société dont ils sont un rouage essentiel. Cette responsabilité, à la fois historique et structurelle, est fortement ancrée dans leur culture.

Les questions environnementales sont au cœur de nos préoccupations, abordées notamment sous l'angle des véhicules à énergie alternative. Plus de 40 entreprises postales ont déjà, soit lancé un projet pilote, soit développé une stratégie afin d'intégrer à leur parc des véhicules à énergies alternatives, électricité ou gaz naturel comprimé notamment. Notre préoccupation environnementale ne s'arrête

pas là. Nous prenons également en compte ces questions dans les nouvelles offres proposées à nos clients. Certains de nos membres ont déjà proposé des initiatives très intéressantes qui pourraient nous aider à développer une stratégie autour de produits verts.

Nous avons également conscience du fait que les questions sociales sont un sujet de première importance dans cette période de transformations constantes, en particulier la formation professionnelle, le dialogue social et la santé au travail. Les opérateurs postaux ont investi énormément dans la formation de leurs employés sur plusieurs points clés tels que les comportements écologiques, les nouvelles technologies, le développement du service client, etc. Autant de domaines essentiels à la préparation de l'avenir des entreprises postales.

Au sein des membres de PostEurop, nous avons pu collecter un grand nombre d'informations relatives à ces bonnes pratiques. La diversité des initiatives présentées souligne le dynamisme et l'esprit d'innovation des opérateurs postaux dans le domaine de la Responsabilité Sociale d'Entreprise. Cette brochure est une vaste entreprise destinée à mettre en lumière la manière dont les membres de PostEurop, grâce à des actions concrètes, ouvrent la voie à suivre en intégrant les questions sociale, sociétale et environnementale à notre activité postale quotidienne.

Je souhaite adresser mes remerciements à tous les membres qui ont contribué à cette publication. Ce fut un exercice très bénéfique pour découvrir et mettre en avant toutes ces initiatives.

Au nom de PostEurop, j'espère que cet outil sera utile pour renforcer notre engagement écologique, social et sociétal, aujourd'hui comme demain.



Entretien

Dominique Bailly, Président du cercle Responsabilité Sociale



“ La plupart des opérateurs considèrent la RSE comme un élément stratégique de leur activité et un pilier essentiel de leur développement à long terme sur un marché compétitif. ”

Quel est l'objectif principal de cette publication ?

Le but de cette brochure est de nous permettre de mieux comprendre les priorités des membres de PostEurop dans le domaine de la RSE en leur donnant la possibilité de mettre en lumière certaines des bonnes pratiques mises en place au niveau national. Plus de 20 pays ont participé à cette publication qui sera largement diffusée auprès des parties prenantes internes et externes du secteur. Ils ont accueilli très positivement cette initiative et se sont montrés très heureux de pouvoir présenter leurs principales politiques et pratiques en matière de RSE.

Que recouvre la Responsabilité Sociale d'Entreprise ?

Le terme Responsabilité Sociale d'Entreprise est fréquemment, et de plus en plus, utilisé par les opérateurs postaux européens, même s'il ne recouvre pas toujours le même éventail d'activités. La même notion est parfois appelée Développement durable. Il est en outre intéressant de souligner que de nombreuses pratiques qui alimentent directement le caractère responsable des politiques d'entreprise sont réalisées sans pour autant être qualifiées de RSE.

Comment les opérateurs postaux sont-ils organisés structurellement pour gérer les questions de RSE ?

La première observation est que l'organisation structurelle des opérateurs postaux en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise est extrêmement diverse.

Dans la plupart des entreprises, la direction des ressources humaines se charge de la majeure partie des questions internes de RSE et couvre en particulier la formation, le dialogue social, la santé au travail et les questions de sécurité. Les questions environnementales et, dans certains cas, sociétales, relèvent généralement d'autres directions. Parfois, il s'agit d'une direction chargée exclusivement des questions de RSE ou de développement durable. Dans d'autres cas, les questions de RSE et environnementales reviennent aux services marketing, communication, ou relations avec les investisseurs. Ce choix d'organisation reflète généralement la distinction qui est faite entre les politiques de RSE destinées au personnel et celles qui sont destinées au grand public. La santé, la formation et le développement des employés, de même que le dialogue social, sont considérés comme des thématiques internes, alors que d'autres aspects de la RSE relèvent davantage de la communication externe lorsqu'ils sont destinés à promouvoir la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de la société.

Dans l'une des entreprises, nous avons observé un autre type de distinction entre les questions relevant des ressources humaines et les autres questions de RSE : les thématiques environnementales, de santé et de sécurité au travail dépendent alors de la direction sécurité.

En règle générale, les entreprises ont désigné des experts

dans la plupart des domaines de RSE présentés. Toutefois, dans certains cas, il semble qu'un même expert soit chargé de plusieurs sujets. Nous avons relevé que dans certaines entreprises, les questions de RSE sont placées directement sous la responsabilité du PDG.

Les opérateurs postaux ont-ils placé l'une de ces questions (ressources humaines, formation, santé au travail, environnement et activités liées autour du dialogue social) au rang des priorités stratégiques au cours des dernières années et pour l'avenir ?

La plupart des opérateurs considèrent la RSE comme un élément stratégique de leur activité et un pilier essentiel de leur développement à long terme sur un marché compétitif. Les questions de RSE sont abordées sous deux angles principaux : interne et externe. Dans la dimension interne et compte tenu des évolutions sectorielles en cours, le renforcement des compétences des employés, la santé au travail, le dialogue social et la relation avec les syndicats ont pris une importance particulière. Dans la dimension externe, qui gagne en importance, les questions environnementales occupent le devant de la scène. Elles sont encouragées tant par le respect des législations nationales et européennes que le développement de nouveaux produits et offres.

Comment les opérateurs postaux communiquent-ils sur leurs engagements actuels en faveur de la RSE ?

Certains d'entre eux publient un rapport annuel consacré à la RSE. D'autres n'ont pas de rapport spécifique, mais incluent des aspects de RSE dans leur rapport annuel. Dans quelques entreprises, nous avons noté qu'un rapport exclusivement consacré à la RSE était publié auparavant, mais que cette pratique a été laissée de côté. L'intégration de ces questions à la communication sectorielle et internationale est relativement nouvelle mais pourra à l'avenir représenter une part importante de la communication. Cette publication a été créée dans cette optique.

Comment les entreprises postales associent leurs engagements en matière de RSE et leur stratégie de développement ?

Les informations que nous avons eues au cours des entretiens et du recueil des bonnes pratiques indiquent clairement que les initiatives en matière de RSE contribuent directement à la performance économique des opérateurs postaux. Ces initiatives sont étroitement liées aux stratégies élaborées par les entreprises, mieux répondre aux besoins des consommateurs et mieux anticiper les évolutions du marché. Les politiques sociale, sociétale et environnementale sont considérées comme un levier de développement économique. Les experts mettent ainsi en avant la nécessité de garantir en permanence des passerelles entre les différents facteurs de performance, de manière à assurer le développement à long terme des entreprises.





CAPITAL HUMAIN





Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Nina Mohammadi

Direction : Global Media Relations

Téléphone : +49 228 182 9944

Mél : nina.mohammadi@dpdhl.com

Santé et sécurité

Outil d'apprentissage en ligne « Leadership et équilibre psychologique »

Pour Deutsche Post DHL, la santé est un état de bien-être global, à la fois physique, mental et social, et non la simple absence de maladie. Le travail peut être une source fondamentale de satisfaction et par conséquent de santé. En raison de la forte augmentation des pathologies psychologiques, le lien entre conditions de travail et troubles mentaux a fait l'objet de débats scientifiques, publics et politiques.

ACTIONS :

La subjectivité avec laquelle sont perçus le stress et la maladie revêt une grande importance. En collaboration avec l'Université de technologie d'Aix-la-Chapelle et le Ministère fédéral du travail et des affaires sociales, le groupe Deutsche Post DHL a développé un outil d'apprentissage en ligne, afin d'aider les cadres en leur fournissant des informations scientifiquement étayées.

Lorsqu'il s'agit de créer un environnement de travail sain, les cadres se trouvent face à un double défi :

- leur style de management va définir l'essentiel du cadre de travail, et par conséquent du bien-être, des employés ;
- ils sont souvent eux-mêmes dans une position intermédiaire inconfortable.

Afin d'épauler les cadres dans leur fonction clé de management, Deutsche Post DHL met à leur disposition un outil d'apprentissage en ligne conçu spécialement pour eux. Les sessions de formation apportent des informations autour du thème « leadership et équilibre psychologique ». En se fondant sur des principes scientifiques, le programme

donne des informations sur le stress et la corrélation entre leadership et santé, ainsi que des solutions stratégiques efficaces face à des situations problématiques. Les utilisateurs reçoivent des conseils concrets issus d'exemples réels pour les aider à renforcer leurs ressources personnelles et à protéger leurs employés d'un stress trop important.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'outil ayant été lancé en février, les résultats ne sont pas encore disponibles.





Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Anne Motz

Direction : Global Media Relations

Téléphone : +49 228 182 9944

Mél : anne.motz@dpdhl.com

Dialogue social

Forum Deutsche Post DHL : développer le dialogue en Europe

Le Forum DPDHL est un organe créé par voie d'accord dans le cadre de la loi sur les comités d'entreprise européens. Selon cet accord, le CEE et la direction matérialisent leur volonté de s'engager dans un dialogue ouvert et un processus d'information et de consultation précoce au sein du Forum DPDHL.



ACTIONS :

Le Forum Deutsche Post DHL est un organe paritaire des représentants des salariés de Deutsche Post DHL (Comité d'Entreprise Européen - CEE) et des représentants de la direction (Forum du Management Européen) issus de 29 pays européens. Il est chargé des questions qui concernent le groupe dans son ensemble ainsi que de celles qui touchent au moins deux activités, ou deux entreprises, dans différents États membres de l'UE. À la suite d'une demande conjointe de ses présidents, le Forum Deutsche Post DHL est également informé de toute mesure ayant d'importantes répercussions pour les employés dans l'un des 29 pays européens ainsi que des mesures ayant des implications stratégiques pour l'activité en Europe. L'UNI et la Fédération européenne des travailleurs des transports sont toutes deux autorisées à nommer un représentant qui participera aux sessions plénières du Forum. L'objectif est de promouvoir une communication directe et ouverte, au-delà des frontières nationales et linguistiques, pour le bénéfice du groupe et de ses employés.

En raison de la structure complexe et fréquemment modifiée du groupe, l'organisation du Forum Deutsche Post DHL nécessite des ajustements réguliers afin de refléter ces évolutions. Pour mener à bien ces ajustements, des comités de branche d'activité, qui se consacrent exclusivement aux questions touchant leurs domaines d'activité respectifs, ont été établis.

RÉSULTATS et IMPACT :

Pour son second mandat (2008-2012), en raison de la taille et de l'organisation du groupe, le Forum DPDHL s'est réuni 66 fois. Il a été informé de 129 questions et a été consulté sur 106 sujets. Depuis le début de son nouveau mandat (2012-2016), le Forum et ses sous-organes se sont déjà réunis 19 fois. D'autres réunions sont programmées.

Le CEE et la direction soulignent que, en vertu de leur principe directeur, une politique d'entreprises tournée vers l'avenir est basée tant sur les aspects économiques que sociaux. En se fondant sur cet accord, la direction et le CEE reconnaissent la différence de leurs rôles respectifs, mais travaillent ensemble de manière constructive pour arriver à un équilibre des intérêts.



Santé et sécurité au travail



ÖSTERREICHISCHE POST AG, AUTRICHE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Ingrid Veis

Direction : Gestion du personnel / Prévention

Téléphone : +43 57767 23617

Mél : ingrid.veis@post.at

Une bonne position au travail est bénéfique pour tous

La santé des employés d'Österreichische Post requiert une attention spécifique, en particulier s'agissant des agents d'exécution. Österreichische Post diffuse donc des informations précises à ce sujet auprès des cadres afin que la santé soit un élément clé pris en compte par les fonctions dirigeantes.



ACTIONS :

Des médecins du travail viennent effectuer des présentations pédagogiques pour tous les employés. L'objectif est de les informer sur les bonnes postures de travail et techniques de manipulation en respectant certains gestes de manière à éviter les positions ou les mouvements dangereux. Ces actions comprennent en outre la prévention des blessures et des accidents lors de la manipulation de charges (à soulever, pousser ou tirer) notamment via des exercices de gymnastique qui font désormais partie des procédures de travail. Des brochures contenant des conseils, des explications de gestes et des exercices utiles lors d'une journée classique de travail ont été diffusées. Par ailleurs, des affiches montrant la bonne posture de travail et illustrant des exercices faisant partie de la procédure de travail ont été installées dans les établissements.

RÉSULTATS et IMPACT :

Ce programme initié en 2007 a été finalisé fin 2012. Le cœur du programme repose sur l'organisation de sessions d'informations sur les bonnes postures à adopter et les exercices à effectuer sur le lieu de travail. En tout, 590 événements de ce type se sont déroulés avec plus de 16 900 participants. D'autres initiatives, telles qu'un examen du dos, sont proposées aux employés intéressés sur leur lieu de travail. Depuis 2011, 62 sessions d'examen du dos et d'analyse de posture ont été organisées. Elles ont attiré environ 1 000 participants, qui ont tous reçu des conseils individualisés, notamment un programme personnel d'exercices.



Formation professionnelle



BPOST, BELGIQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Dr. Stefanie De Man

Direction : Mobilité professionnelle

Téléphone : +32 276 63 32

Mél : stefanie.deman@bpost.be

Reconnaître l'expérience

Le monde change, et les fonctions au sein de bpost exigent de nouvelles compétences. C'est pourquoi bpost a pris la décision de proposer des cursus spécialement consacrés au développement des compétences, avec la remise d'une certification ou d'un diplôme à la clé.



ACTIONS :

Les employés doivent être plus flexibles et pouvoir changer de poste au sein de bpost. Ils doivent apprendre à être acteur de leur carrière. Les employés peu qualifiés ont l'opportunité d'accéder à un diplôme officiel reconnu à l'issue d'un parcours associant plan individuel de formation et validation de l'expérience acquise.

Grâce à une combinaison d'apprentissage à distance et d'entretien en face-à-face, deux diplômes peuvent être obtenus : un diplôme de premier cycle (niveau 4) en deux ans et un diplôme professionnel (niveau 5, juste en dessous de la licence) en trois ans.

Les personnes qui n'ont pas de temps à consacrer à l'obtention d'un diplôme ont la possibilité d'obtenir un certificat européen de qualification (Europass) sur la base de leurs compétences actuelles.

Il est également possible d'effectuer une évaluation spécifique en coopération avec le service de sélection de l'administration fédérale. En cas de réussite des tests, l'employé peut accéder aux fonctions de l'administration fédérale.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les 18 000 agents postaux ont été invités à des sessions d'information. 500 d'entre eux ont profité de cette opportunité pour se lancer dans l'aventure. Les « étudiants » ayant entamé leur cursus en février 2012 obtiendront leur diplôme de premier cycle en 2014. Cinquante étudiants sont inscrits en licence professionnalisante. Dès septembre 2015, les premiers étudiants de cette filière seront diplômés. Si ce projet a pour objectif d'accroître l'employabilité des salariés, il a également pour effet de renforcer leur engagement, leur motivation et leur confiance en eux. De plus, bpost en tant qu'employeur gagne en attractivité auprès des collaborateurs peu qualifiés et acquiert donc une plus grande flexibilité dans la gestion de sa main-d'œuvre.



Formation professionnelle



BULGARIAN POSTS, BULGARIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Lidia Ivanova

Mél : lidia.ivanova@bgpost.bg

Le projet « Métamorphose »

Ce projet fait suite aux résultats mitigés issus d'une étude menée lors du programme Leonardo Da Vinci « Partenariat formation pour une poste qui change », et aux retours des clients sur la qualité de service des bureaux de poste. Ils ont été recueillis par le biais d'enquêtes mystères, de centres d'appels, de Facebook et d'une adresse électronique spécialement dédiée.

ACTIONS :

Suite à ces constats, l'opérateur a décidé d'élaborer un projet afin d'améliorer la qualité de service. Pour cela, une approche axée sur le développement de l'orientation client a été introduite grâce à un nouveau système de formation et un perfectionnement des processus internes de communication. Des normes régissant la qualité de service ont notamment été établies dans le cadre de ce projet. Elles ont été mises en application par le biais de formations en communication, en vente et en travail d'équipe, dispensées par des formateurs internes. L'étape suivante est de garantir le respect de ces normes grâce à des inspections régulières des bureaux de poste.

La phase pilote du projet s'est déroulée de février à août 2012, à Sofia, qui représente le plus grand marché postal du pays. Environ 700 employés (responsables de bureau et guichetiers) ont bénéficié d'une formation.

La deuxième phase est la diffusion du projet dans tout le pays, après la formation des employés appelés à être formateurs (phase de formation des formateurs). Ces formations

ont eu lieu d'août à septembre 2012. Les formateurs peuvent ainsi entamer des sessions de formations dans leurs régions respectives.

RÉSULTATS et IMPACT :

En mettant l'accent sur l'optimisation du processus interne, l'identification des besoins des clients et une approche plus proactive, une meilleure synergie est attendue entre les services informatiques et ventes, pour renforcer ainsi l'orientation client.





Formation professionnelle



BULGARIAN POSTS, BULGARIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Lidia Ivanova

Mél : lidia.ivanova@bgpost.bg

Projet « Innovations sociales »

Alors que l'emploi des séniors et des jeunes pose problème aujourd'hui en Europe, la durée légale d'activité ne cesse de s'étendre. Les entreprises doivent donc agir en conséquence, et trouver des solutions pour accueillir à la fois des jeunes inexpérimentés mais adaptables et des séniors qualifiés, qui possèdent une bonne connaissance de l'entreprise.

ACTIONS :

Le projet « Innovations sociales », mis en œuvre avec l'aide d'un financement européen, a pour objectif de créer un environnement favorable à l'innovation ainsi qu'un système durable de formation continue dans le cadre duquel les employés sont formés par leurs collègues expérimentés. Ce projet cible les employés âgés de plus de 55 ans, qui seront formés pour devenir formateurs. La première étape du projet comprend la formation d'environ 80 employés afin de leur faire acquérir des compétences pédagogiques. Lors de la deuxième étape du projet, ces employés ainsi formés transmettent leurs connaissances et leurs compétences à leurs collègues plus jeunes lors de sessions de formation. Ce projet a également pour objectif de permettre aux employés de développer leur plan de carrière individuel. D'autres mesures sont prises afin de développer plusieurs projets construits autour des questions de RSE. Ces projets, en attente d'un financement européen, couvrent des domaines tels que la sécurité au travail ou sur le trajet domicile / travail.

RÉSULTATS et IMPACT :

Ce projet devrait déboucher sur le développement et l'application d'une norme pour des conditions de travail plus sûres répondant aux critères de la norme britannique « Occupational Health and Safety Assessment Series 18001-2007 ».





Formation professionnelle



ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ
CYPRUS POST

CYPRUS POST, CHYPRE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Soulla Michaelidou

Direction : Formation

Téléphone : +357 22805720

Mél : smichaelidou@dps.mcw.gov.cy

Développement de méthodes et de technologies nouvelles

Par la mise en œuvre d'un plan de développement et de modernisation bien conçu, Cyprus Post vise avant tout à améliorer constamment la qualité de son service. L'entreprise cherche d'une part à satisfaire les besoins de ses clients et d'autre part à renforcer sa position de leader sur le marché. Cyprus Post a donc mis au point ce projet afin de développer les aptitudes personnelles et les connaissances de ses employés.

ACTIONS :

Afin de développer et de mettre en application des méthodes de travail et des technologies innovantes, d'adopter les meilleures pratiques du domaine et de faire évoluer les mentalités, un programme financé par le dispositif Leonardo Da Vinci a été déployé. Il a été mené en partenariat avec Hellenic Post qui s'est chargée de la conception des procédures à suivre. Ce programme comprenait deux jours de formations théoriques et huit jours de formation sur le terrain. 40 employés sélectionnés en fonction de leur poste et représentant tous les niveaux hiérarchiques ont participé au programme, qui s'est déroulé au centre pédagogique d'Hellenic Post à Athènes, sous la supervision d'Hellenic Post. À l'issue du programme, les participants ont passé un examen et reçu une certification attestant du travail fourni. De retour à leur fonction, les participants ont été évalués en fonction des résultats atteints grâce à la formation reçue. En outre, au cours d'un événement spécial, les résultats de la formation ont été communiqués aux autres employés. Le projet a été primé par le programme de la Fondation pour la

gestion de la formation tout au long de la vie, qui représente l'Union Européenne dans le secteur de la formation.

RÉSULTATS et IMPACT :

Le développement de ces nouvelles méthodes et technologies a eu plusieurs répercussions positives : une augmentation de l'efficacité et de la productivité, un renforcement de la créativité et de l'innovation pour mieux s'adapter à un environnement postal en mutation rapide. On constate également une évolution des mentalités, une amélioration de l'implication personnelle des employés et de la communication au sein des équipes.





Santé / Sécurité au travail



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Antonio Díaz Ruiz

Direction : Promotion de la santé

Téléphone : +34 91 596 38 44

Mél : antonio.diaz.ruiz@correos.com

Réduire les accidents du travail

Chez Correos, la sécurité et la santé des employés sont une priorité. C'est pourquoi, outre le fait de respecter strictement la législation en vigueur, Correos s'efforce en permanence d'atteindre l'objectif de « zéro accident ».



ACTIONS :

En matière de responsabilité, tant individuelle que collective, l'entreprise s'engage à promouvoir un modèle de prévention et de gestion des risques. Ainsi, le groupe Correos se conforme à la législation relative à la prévention des risques d'accident du travail, aux règlements de prévention relative au domaine des services et à toutes les autres législations. Pour atteindre cet objectif ultime « zéro accident », Correos a mis en place les actions suivantes :

- introduction d'une prime pour les cadres intermédiaires en cas de réalisation de l'objectif de réduction des accidents du travail ;
- inventaire périodique et évaluation des risques par contrôle régulier des conditions de travail sur les sites ;
- élaboration des procédures du Plan de prévention (employés vulnérables, procédure de gestion pour l'équipement individuel de protection...);
- formation dans le domaine de la prévention étendue à tous les niveaux de l'entreprise (une mesure clé pour améliorer la politique préventive de Correos) ;
- plan de surveillance de la santé garantissant que l'état de

santé des employés est régulièrement examiné en fonction des caractéristiques du poste occupé et des risques recensés pour chacun de ces postes

- développement de campagnes de sensibilisation pour la prévention et le contrôle des risques (transport de marchandises adapté, règles de conduites sûres et recommandations de base pour prévenir les problèmes liés au froid ou à la chaleur, etc.)
- diffusion de la culture de prévention parmi les fournisseurs, les contractants et les partenaires commerciaux (respect des dix principes « Global Compact » et procédure pour la coordination des activités commerciales
- prix « Atenea », qui reconnaît l'engagement des personnes et des équipes dans les politiques en faveur du capital humain et valorise les entreprises qui mettent l'accent sur la réduction des accidents et de l'absentéisme en appliquant de bonnes pratiques.

RÉSULTATS et IMPACT :

En 2012, 413 évaluations de risques, 1 013 plans d'urgence et d'autoprotection et plus de 30 000 examens médicaux ont été réalisés. Plus de 10 700 employés ont participé à des actions de formation à la prévention des risques professionnels et 1 400 cadres ont été formés. Correos a ainsi pu remarquer une réduction du taux d'accidents de 22,20 % (soit 1 102 accidents en moins par rapport à 2011) et une diminution du taux d'incidents d'environ 17,50 %. Par ailleurs, 99,84 % des accidents revêtaient un caractère mineur.



Santé au travail



LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Joaquin Hidalgo

Direction : Prévention, santé et sécurité au travail

Téléphone : +33 1 55 44 24 23

Mél : joachim.hidalgo@laposte.fr

Réduction du nombre d'accidents de circulation

Les accidents de travail de circulation sont, pour La Poste, la première cause d'accident du travail. Ils se produisent pour l'essentiel dans le cadre de l'activité courrier. Une démarche globale, centrée sur les différents leviers de prévention, a été déployée pour réduire ces accidents.



ACTIONS :

Les leviers de prévention mobilisés sont les suivants :

- La mobilisation des managers sur le suivi (tableau hebdomadaire d'accidentologie) et l'analyse des causes des accidents de travail pour définir des actions de prévention ;
- Une visite médicale liée à l'aptitude au poste de travail régulière, tous les deux ans ;
- La réduction du parc de deux-roues motorisés par l'adaptation des tournées actuelles avec des solutions alternatives utilisant des quadricycles électriques (plus de 600 déployés en 2012) et des vélos à assistance électrique (plus de 12 000 en 2012) et, par la recherche d'un nouveau type de véhicule adapté à la distribution postale ;
- L'adaptation des moyens de distribution en période hivernale (passage, si nécessaire, de tournées en deux-roues en voiture, etc.) ;
- Une formation des agents conducteurs à la prévention du risque routier professionnel incluant une « prise en main » sur le véhicule qui sera utilisé par l'agent et, une formation des conducteurs en quatre roues motorisés à la conduite

proactive (éco-conduite) ;

- Une communication ciblée auprès des agents, des managers et des préventeurs : « Huit conseils pour les cyclomoteuristes », affichage hebdomadaire des messages de prévention, etc.

RÉSULTATS et IMPACT :

Depuis 2006, date des premières actions en matière de réduction du nombre d'accidents de circulation, le nombre d'accidents de travail de circulation avec ou sans arrêt a diminué de 21 %.





Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Yioulie Georgakopoulou
Direction : Ressources humaines
Téléphone : +30 210 3353 228
Mél : G.Georgakopoulou@elta-net.gr

Formation professionnelle

Programmes d'apprentissage

L'expérience a toujours été un critère décisif pour l'accès des jeunes au marché du travail. Hellenic Post (ELTA), en coopération avec l'Organisation nationale grecque pour l'emploi (OAED), donne aux jeunes l'opportunité de se forger une expérience via des programmes d'apprentissage.



ACTIONS :

Les programmes d'apprentissage permettent aux étudiants de mettre la théorie en pratique et de manier des cas concrets, de vivre une expérience sur le terrain, de développer un comportement fonctionnel et adapté au travail, de se socialiser dans un milieu professionnel, d'enrichir leurs connaissances techniques et d'améliorer leurs compétences dans un environnement de travail réel avec les conseils d'un tuteur. À l'issue de ce programme, l'étudiant est prêt à entrer dans la vie active et ses perspectives professionnelles s'en trouvent améliorées. Sans oublier que l'étudiant perçoit une rémunération pendant son apprentissage.

Dans le cadre de sa participation aux programmes d'apprentissage, Hellenic Post soutient le plan d'action national pour l'emploi. L'apprentissage est un système d'éducation européen fondamental, qui allie des périodes de cours en classe et de stages rémunérés (formation sur le terrain) dans des entreprises privées et publiques. Hellenic Post assure des formations en entreprise pour les stagiaires. La durée de l'apprentissage est de deux années scolaires soit 4 semestres.

RÉSULTATS et IMPACT :

Hellenic Post a proposé 29 places de stagiaires pour l'année scolaire 2010-2011, et 20 pour 2012-2013. En leur confiant la responsabilité d'un étudiant, ces programmes donnent aux cadres d'ELTA l'occasion de développer leurs compétences d'encadrement et d'accompagnement, tout en renforçant la solidarité entre les travailleurs du pays. Grâce à sa participation aux programmes d'apprentissage, Hellenic Post aide l'Organisation nationale grecque pour l'emploi (OAED) à atteindre ses objectifs.



Santé et sécurité au travail



HELLENIC POST, GRÈCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : George Drougkas

Direction : Santé et sécurité au travail

Téléphone : +30 210 33 53 539

Mél : G.Drougkas@elta-net.gr

Sensibiliser les employés aux questions de santé et de sécurité au travail

Avec 8 500 employés, les questions de santé et de sécurité au travail sont fondamentales pour ELTA. Il est donc nécessaire de renforcer les connaissances du personnel sur ces questions. Plusieurs actions pour évaluer les facteurs de risque ont été menées dans le but d'améliorer les conditions de travail et de minimiser les accidents du travail.



ACTIONS :

ELTA suit chaque accident du travail et en analyse les causes et le contexte. Des propositions sont ensuite formulées pour prévenir le renouvellement de ces types d'accidents, et aboutissent à une analyse annuelle et un rapport. Des réunions du comité paritaire santé et sécurité au travail ont lieu tous les trimestres afin de discuter des questions de sécurité et de protection sanitaire, et de sensibiliser les employés. ELTA coopère avec les institutions compétentes en la matière (ex. l'Institut grec pour la santé et la sécurité au travail, le Centre national pour la recherche scientifique « Demokritos », etc.). ELTA programme des visites de médecins du travail et d'ingénieurs sécurité sur tous ses sites afin de relever l'état des infrastructures, de former les employés et de soumettre des propositions d'amélioration des conditions de travail. ELTA élabore des brochures contenant des instructions sur différents thèmes (ex. troubles musculosquelettiques, environnement de travail bruyant, posture correcte pour travailler sur ordinateur, etc.). Ces brochures distribuées au personnel contiennent des textes courts et complets. Ainsi,

les employés sont informés des procédures recommandées et peuvent les respecter. Des formations en matière de santé et de sécurité au travail, à l'intention des cadres et du personnel de supervision, ont été organisées, soit sur site soit dans les locaux du centre de formation professionnelle d'ELTA (KEK ELTA S.A.). L'objectif de ces formations est de sensibiliser les cadres à ces questions pour qu'ils fassent en sorte que leur personnel respecte davantage les procédures.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les résultats sont concluants puisque l'on observe un net recul du nombre d'accidents du travail, réduisant ainsi le coût de la main d'œuvre. La santé et les conditions de travail des employés se sont également améliorées entraînant une hausse de la productivité.





Santé et sécurité au travail



Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Gyöngyi Albu

Direction : Santé, sécurité au travail et environnement

Téléphone : +36 1 767 7087

Mél : Gyongyi.Albu@posta.hu

Choix de l'équipement de protection avec les travailleurs et leurs représentants sécurité

Magyar Posta compte près de 10 000 employés, dont la majeure partie assure des tournées piétonnes. En été, les conditions climatiques éprouvantes compliquent considérablement le travail. Une solution professionnelle et durable devait être trouvée.



ACTIONS :

En réponse aux risques sanitaires et aux plaintes reçues, des mesures ont été prises pour sélectionner l'équipement de protection adapté et s'assurer de son efficacité en pratique. Avec la participation de l'instance de représentation des employés pour la sécurité, Magyar Posta a décidé de lancer un projet pilote sur les tenues de travail. Une fiche d'évaluation a été utilisée pour recueillir et évaluer les retours d'expérience.

Au cours de l'échantillonnage, l'objectif était de s'assurer que les conditions du test de l'équipement représenteraient bien la répartition des agents en termes d'âge, de genre et de localisation géographique. Magyar Posta a sélectionné trois paires de chaussures de protection légères dotées des mêmes caractéristiques. Le troisième test s'est soldé par un succès, et à partir de 2012, les chaussures de protection légères ont été distribuées aux employés chargés de la distribution et aux conducteurs de véhicules.

Lors du choix des chaussures d'été destinées aux employés chargés de la distribution, les problèmes dermatologiques,

de blessures, d'irritation et de fatigue des jambes à cause de la chaleur et du manque d'aération des chaussures ont été pris en compte. Ce choix a été réalisé avec l'implication efficace de l'instance de représentation des employés pour la sécurité.

RÉSULTATS et IMPACT :

À l'occasion de l'introduction puis de l'utilisation des chaussures de protection légère, Magyar Posta a constaté un recul des accidents du travail dus à des chutes et une amélioration de la satisfaction des employés. Ces résultats ont fait l'objet de discussions au sein des forums nationaux et régionaux de l'entreprise, donnant l'occasion d'ouvrir le dialogue entre employeurs et employés. Ce projet traduit en outre l'engagement réel et le sens de la responsabilité de la direction pour la réalisation concrète d'actions en faveur de la sécurité.



AB LIETUVOS PASTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Viktorija Gružauskienė

Direction : Ressources humaines

Téléphone : +370 5 274 4122

Mél : v.gruzauskiene@post.lt

Formation

Un personnel qualifié pour un meilleur service clients

L'objectif de l'initiative était de faire en sorte que le personnel d'AB Lietuvos Pastas prenne conscience des avantages d'un bon service au client en matière d'opportunités de développement des ventes.



ACTIONS :

Avant 2011, le personnel de la poste n'avait jamais reçu de formation dans le domaine du service à la clientèle et de la vente. Les notes attribuées à Lithuania Post par les clients mystères atteignaient péniblement 70 sur 100, et les employés se considéraient uniquement comme des agents des postes, distribuant du courrier et des colis. Courant 2011, Lithuania Post a commencé à organiser des sessions de formation dédiées à la vente et au service clients. Entre janvier et mai 2011, 1 537 employés (sur 1 600 travaillant au contact de la clientèle) ont pris part à 124 sessions de formation. Les formations ont été menées par une équipe de 27 volontaires formés. 117 sessions de formation sur le développement des compétences de vente ont été organisées de juillet à novembre 2011. Six formateurs internes et quatre formateurs internes volontaires ont formé 1 453 employés. Des sessions similaires ont été conduites en 2012, rassemblant 2 321 participants.

RÉSULTATS et IMPACT :

D'après les évaluations des clients mystères, les formations ont permis d'améliorer le service clients, qui a vu sa note bondir de 16 points en l'espace de 8 mois en 2011 (de 73,3 % en juin, elle est passée à 89,4 % en décembre 2011). La note a même atteint 91,6 % en 2012. Les compétences professionnelles des employés, le contact avec le client, les ventes de services complémentaires, l'atmosphère générale dans la zone de service aux clients et d'autres critères sont entrés en ligne de compte dans l'évaluation réalisée par le client mystère.

Grâce aux formations à la vente, le chiffre d'affaires de la vente au détail et des commissions s'est accru de 50 % en 2011 et de 43 % en 2012.





Santé au travail



POSTEN NORGE, NORVÈGE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Johan Sward

Direction : Santé, sécurité et environnement

Téléphone : +47 95758064

Mél : Johan.sward@posten.no

Programme de sensibilisation aux questions de santé

Différents programmes pilotes lancés en 2012 constituent une base pour le développement d'un plan complet de sensibilisation aux questions de santé. L'objectif est de travailler sur des facteurs favorables à une bonne santé, à la fois dans le mode de vie de chacun et dans les aspects psychosociaux des conditions de travail.



ACTIONS :

Dans le cadre du programme de sensibilisation aux questions de santé, une planification du mode de vie est proposée aux employés afin de leur apporter les connaissances et la motivation nécessaire pour prendre en main leur santé. À ce jour, environ 1 200 employés ont bénéficié de cette initiative et ont mis au point des plans d'action individuels qui viennent s'ajouter aux initiatives mises en place au niveau du groupe. Pour aider les cadres à créer un environnement favorable à la santé des employés, un programme faisant intervenir des coachs en santé a été établi. 150 ont déjà été formés et sont à l'œuvre dans l'organisation. Ils sont le pilier de la santé au travail et dynamisent les actions locales. Les canaux de communication du groupe sont utilisés pour renforcer les compétences des cadres et des employés en matière de santé. Ce programme revêt un aspect de responsabilité sociale car il permet la diffusion dans les secteurs public et privé de connaissances sur les méthodes de travail adaptées tout en promouvant des conditions favorables à une bonne santé.

RÉSULTATS et IMPACT :

Ce programme représente une démarche de travail unique en son genre et crée les conditions pour un mode de vie sain et un bon environnement de travail. Il a permis de réduire les absences pour cause de maladie et a renforcé l'enthousiasme et le bien-être des employés. Les efforts déployés en matière de santé, de sécurité et d'environnement bénéficient également à l'entreprise grâce à une productivité et une rentabilité accrues. En 2012, le travail de promotion de la santé a été un sujet abordé lors de la formation obligatoire des cadres aux questions de santé, de sécurité et d'environnement, ainsi que lors de la conférence annuelle sur ce thème.



POSTNL, PAYS-BAS

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Barbara Limpens

Direction : Mobilité

Téléphone : +31 6 51 89 73 26

Mél : barbara.limpens@postnl.nl

Emploi / Mobilité

« PostNL Mobilité » : réussir le redéploiement des agents postaux

PostNL souhaite remplacer progressivement son personnel employé à temps complet par des employés à temps partiel. Afin de procéder à cette évolution d'une manière socialement responsable, PostNL a créé sa propre unité de redéploiement, baptisée « PostNL Mobilité ». Son objectif est d'orienter les employés vers un nouveau poste, sur la base du volontariat, par le biais du « programme mobilité ».



ACTIONS :

Face à une concurrence accrue et un déclin du volume du courrier distribué et de leur impact sur le chiffre d'affaires et les bénéfices de la société, PostNL a mis au point plusieurs plans qui permettront de réduire les coûts grâce à différentes mesures de restructuration. L'une des mesures les plus importantes est donc le remplacement progressif du personnel actuel employé à temps plein par des employés à temps partiel nouvellement recrutés pour la distribution du courrier. L'objectif de cette mesure est de diminuer fortement les coûts de personnel et d'apporter à l'entreprise une plus grande souplesse dans le traitement et la distribution du courrier.

En 2007, les parties prenantes de l'entreprise se sont mises d'accord pour procéder à une réduction socialement responsable des effectifs. La convention collective applicable contient un programme de retraite anticipée pour les employés âgés de plus de 50 ans. Mais une grande partie de la réduction des effectifs, qui a touché en particulier les employés à temps complet, a été réalisée par le biais du « programme de mobilité ».

Dans le cadre de ce programme, l'entreprise cherche à préparer ses employés à occuper d'autres postes et à les orienter vers des emplois extérieurs à l'entreprise via des entretiens, des ateliers, un accompagnement et une validation des compétences. Outre l'accompagnement individuel, le programme inclut des projets « Job-seeks-Worker », dans le cadre desquels des chefs de projets ont la possibilité d'établir des liens avec des entreprises susceptibles de recruter les salariés de PostNL. PostNL concentre ses efforts de redéploiement vers les secteurs suivants : transport et logistique, transports publics, sécurité (privée et publique), technique et production.

RÉSULTATS et IMPACT :

Entre 2006 et 2012, plus de 7 000 employés ont quitté l'entreprise volontairement, avec l'aide du programme de mobilité. Afin d'accomplir cette transformation d'une manière socialement responsable, PostNL a déployé un dispositif axé sur l'incitation à la mobilité. Celui-ci permet d'atténuer les effets de la réorganisation et comprend, notamment, des mesures de soutien financier aux employés.



LA POSTE SUISSE SA, SUISSE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Pierre Marville

Direction : Formation

Mél : pierre.marville@post.ch

Formation

Des bureaux de poste gérés par des apprentis

La Poste Suisse possède huit bureaux de poste gérés par des apprentis répartis dans toutes les régions de Suisse. Quatre de ces bureaux se trouvent en Suisse germanophone, deux en Suisse francophone, un en Suisse italophone – à Ticino, et enfin un dernier bureau franco-germanophone, à Bienne.



ACTIONS :

Depuis 2008, La Poste Suisse donne l'opportunité à des apprentis de suivre une formation pour devenir des experts du commerce de détail.

Les apprentis réalisent toutes les activités nécessaires au fonctionnement des bureaux de poste et assument des responsabilités entrepreneuriales. Lors de leur deuxième et troisième années d'apprentissage, ils servent et conseillent les clients dans leurs transactions postales et apprennent à traiter les questions administratives de leur bureau. Dans chacun de ces bureaux de poste, travaillent entre huit et douze stagiaires, aspirant à devenir experts en commerce de détail. Ils suivent actuellement un cursus de formation professionnelle au niveau fédéral, débouchant sur un diplôme. Ces apprentis gèrent les bureaux de poste dont ils ont la charge de manière autonome, sous la supervision de deux à trois tuteurs.

Être formé dans un bureau de poste géré par des apprentis est une opportunité exceptionnelle pour acquérir dès la formation des compétences de direction et de travail en

équipe. Les apprentis acquièrent ainsi une solide confiance en eux mais aussi des qualités sociales et de leadership. À l'issue de cette formation, ils savent se mettre en avant pour des fonctions exigeantes à responsabilités.

RÉSULTATS et IMPACT :

Avec ces bureaux gérés par des apprentis, La Poste Suisse obtient régulièrement des retours d'expérience très positifs. Les anciens apprentis terminent leur formation avec des notes excellentes, et les ventes enregistrées par ces bureaux restent toujours aussi bonnes, voire meilleures. La Poste Suisse considère également ces bureaux gérés par des apprentis comme une plate-forme d'entraînement pour les futurs cadres. De nombreux anciens apprentis ont endossé des rôles à responsabilité directement après leur formation (gestion de la caisse principale, encadrement, etc.).



SOCIÉTÉ



Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Nina Mohammadi

Direction : Global Media Relations

Téléphone : +49 228 182 9944

Mél : nina.mohammadi@dpdhl.com

Égalité des genres et développement du personnel

Prendre des responsabilités ensemble : deux femmes aux commandes

Que signifie intégrer la diversité ? C'est reconnaître le bénéfice qu'apportent les différences de points de vue et d'approches et savoir que chaque individu est unique. Deutsche Post DHL est convaincu qu'un leadership riche de sa diversité favorise l'innovation et donc la force et la santé de l'entreprise.



ACTIONS :

Les femmes occupant des postes de direction chez Deutsche Post DHL en Chine ne sont plus une nouveauté. Elaina Wu et Michelle Wu supervisent les 230 employés de l'entrepôt de DHL Supply Chain à Shanghai. Des pièces détachées sont stockées dans l'entrepôt pour deux clients importants avant leur expédition vers des clients du monde entier. Mais ce qui caractérise ce site par rapport à d'autres installations chinoises est qu'il est dirigé par ce duo de femmes qui ont su développer un style de management unique. Elles sont convaincues que la création d'une atmosphère de travail exigeante tout en restant basée sur la confiance est la clé pour le développement des employés. Issues de milieux professionnels différents, Elaina Wu et Michelle Wu ont toutes deux décidé de suivre une formation complémentaire afin d'obtenir la qualification adéquate pour leur poste. Ainsi, elles proposent des opportunités de formation théorique et pratique dans la salle du personnel sur le site même de l'entrepôt et s'assurent que les salariés aient accès à des tâches variées et puissent relever de nouveaux défis. Environ 10 à 15% du salaire des employés

est fonction de leurs performances et une petite prime financière est prévue lorsque les objectifs de l'équipe sont atteints.

RÉSULTATS et IMPACT :

Ce nouveau style de management et le système de récompenses introduit par Elaina Wu et Michelle Wu fait avancer Deutsche Post DHL vers son objectif de devenir un « employeur de choix ». En épaulant et en motivant leurs employés dans leur parcours de développement professionnel, Elaina Wu et Michelle Wu rappellent tous les jours à leurs employés que l'initiative et l'engagement sont payants à long terme.





AB LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Sigita Čiuladaitė

Direction : Marketing et communication

Téléphone : +370 5 274 4179

Mél : s.ciuladaite@post.lt

Sociétal

« Dessine la poste du futur »

En 2011, pour célébrer la Journée mondiale de la poste, Lithuania Post a annoncé l'organisation d'un concours de dessins pour les enfants intitulé « Dessine la poste du futur ».



ACTIONS :

Les centaines de dessins reçus par l'entreprise en provenance de tout le pays ont été exposées au bureau de poste principal de Vilnius, à l'automne 2011. Les jeunes auteurs des plus belles œuvres se sont vus offrir des récompenses par la poste lituanienne. Treize des plus beaux dessins ont été utilisés pour illustrer un calendrier des postes spécial pour l'année 2013. Une partie de l'argent récolté via la vente de ces calendriers a été reversée à des organisations caritatives. Le calendrier était disponible à la vente dans les bureaux de poste et sur la boutique en ligne de la poste lituanienne. Pour chaque calendrier, 50 centas ont été reversés à la clinique pédiatrique de l'hôpital de l'université lituanienne des sciences médicales «Kauno klinikos».

RÉSULTATS et IMPACT :

Plus de 20 000 exemplaires de ce calendrier spécial édité par la poste lituanienne ont été vendus, ce qui a permis de reverser plus de 10 000 litas (environ 3 000 €) à des œuvres caritatives. Compte tenu de son succès, ce projet pourrait être pérennisé. En 2012, près de 2 500 enfants lituaniens ont participé au concours de dessin annoncé par la poste lituanienne à l'occasion de la Journée de la poste. Les plus beaux dessins sont venus illustrer un nouveau calendrier spécial de la poste lituanienne pour 2014. Une partie des fonds issus des ventes de ce nouveau calendrier sera versée au même organisme.



MALTAPOST, MALTE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Mary Grace Galea

Direction : Marketing

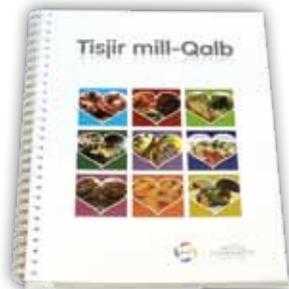
Téléphone : +35 6 25961710

Mél : mgalea@maltapost.com

Sociétal

MaltaPost aide les institutions philanthropiques

L'objectif de la fondation Malta Community Chest Fund est d'aider des institutions philanthropiques, mais également des personnes ayant des besoins ou des difficultés spécifiques. L'année dernière, dans le cadre de l'initiative de levée de fonds intitulée « L-Istrina », MaltaPost a distribué gratuitement plus de 700 exemplaires du livre de recettes « Tisjir mill-Qalb ».



ACTIONS :

« L-Istrina » est un événement annuel organisé à l'échelle nationale par le Président maltais et dont l'objectif est de récolter des fonds pour les personnes dans le besoin, en particulier les enfants atteints de maladies graves, comme le cancer.

La fondation Malta Community Chest Fund ne reçoit pas d'argent de l'État, mais organise tout au long de l'année, conjointement avec le Bureau du Président, des manifestations de levée de fonds telles que des bals et des concerts. La fondation compte également sur la générosité des entreprises et du grand public pour rassembler des fonds.

Dans ce cadre, MaltaPost a assuré à titre gracieux l'expédition des 700 exemplaires du livre vendus, et a proposé à la vente le livre « Tisjir mill-Qalb » dans ses 34 agences de Malte et de Gozo. Le livre « Tisjir mill-Qalb » est le troisième d'une série de livres de cuisine publiés par la fondation Malta Community Chest Fund, comportant des recettes provenant des cuisines du Président. L'argent recueilli pour ce service a été reversé à « L-Istrina ». En outre, MaltaPost a vendu des centaines d'exemplaires du livre dans ses agences.

RÉSULTATS et IMPACT :

Le montant collecté lors de cette distribution gratuite représente 21 000 €. Cette somme a été entièrement reversée à l'initiative « L-Istrina ».



POSTEN NORGE, NORVÈGE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Colin Campbell

Direction : Environnement, Gestion du personnel

Téléphone : +47 97181615

Mél : colin.campbell@posten.no

Sociétal

Un objectif ambitieux de diversité ethnique

Le programme interne « You make a difference », destiné aux employés d'origine non scandinave, a été créé pour favoriser la diversité au sein de Posten Norge.



ACTIONS :

En 2012, 12,2% des employés de l'ensemble du groupe étaient issus de l'immigration, avec plus de 70 nationalités différentes. Il y a aujourd'hui, dans la société mère, une proportion de 3,8% d'immigrants au sein des équipes et du management.

Pour la Norvège, le groupe a pour objectif d'atteindre une proportion de 15% d'employés issus de l'immigration à l'horizon 2015. Afin d'accroître le nombre des représentants de la diversité dans les différentes unités administratives et au sein de la direction en Norvège, un objectif spécifique de 7,5% d'employés issus de l'immigration à ces postes a été fixé pour fin 2015.

Le programme vise tout particulièrement les collaborateurs opérationnels possédant des compétences qu'ils ne peuvent pas mettre à profit sur leur poste actuel. Au total, 49 candidatures (et 73 l'année précédente) ont été reçues. Quatre employés ont été retenus pour suivre un stage dans les fonctions support et au siège de l'entreprise pendant un an.

RÉSULTATS et IMPACT :

En 2012, le programme de développement interne « You make a difference » est lancé pour la seconde fois pour les employés d'origine étrangère à la région nordique qui ont des compétences dont ils ne peuvent faire usage sur leur poste actuel. Quatre employés (sur 49 candidats) ont ainsi été choisis comme apprentis pendant 1 an. L'année précédente, cinq employés (sur 73 candidats) avaient été sélectionnés comme apprentis. Grâce à ce programme, six des neuf participants occupent actuellement un poste de direction au sein du groupe.



CTT CORREIOS, PORTUGAL

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Luís Paulo

Direction : Qualité et développement durable

Téléphone : +351 21 0471 069

Mél : luis.f.paulo@ctt.pt

Sociétal

Un système complémentaire privé de santé et de protection sociale pour les employés des postes - Instituto de Obras Sociais (IOS)

IOS est un système de couverture sociale pour les employés (actifs ou retraités) et leurs familles. Il comprend un volet « soins médicaux » et un volet social, dont les services bénéficient aux ayants droits de CTT. Les services sociaux sont destinés principalement aux personnes âgées, enfants handicapés et/ou souffrant de maladies chroniques.



ACTIONS :

Tous les employés à temps plein ou à temps partiel peuvent adhérer au régime complémentaire, y inscrire leur famille et continuer à bénéficier du système une fois à la retraite. En cas de décès de l'employé, les membres de la famille conservent le bénéfice de l'accès à ce service de protection sociale.

L'ensemble des spécialités médicales est disponible dans tout le pays. L'accès à un grand nombre d'hôpitaux et de centres médicaux est garanti. La liste des médecins et des spécialistes, comme celle des laboratoires et des centres de santé accessibles, est maintenue à jour. Désormais, les bénéficiaires ont accès à des informations détaillées et complètes via un portail web dédié.

Le service social rendu par IOS peut prendre la forme d'un soutien individuel ou d'une aide financière. IOS prend également en charge une partie des frais dans de nombreux domaines, tels que les soins psychologiques, les soins pour toxicomanie ou alcoolisme, etc. L'institution verse également des aides, notamment pour les études, la crèche, la garde d'enfants ou la maternité. Depuis 1997, de nouvelles aides à

la maternité ont été accordées. IOS est financièrement auto-suffisant. Les coûts de ces prestations se situent en dessous des prix du marché, et les remboursements sont versés en même temps que le salaire de l'employé. Pour avoir droit à ce service, chaque employé paie une cotisation mensuelle proportionnelle à son salaire (1,5 % pour l'employé et 2 % pour les membres de la famille).

RÉSULTATS et IMPACT :

Au 31 décembre 2012, IOS totalisait 46 349 bénéficiaires. Parmi eux, 22 709 sont des employés et 23 640 des membres de leur famille. En 2012, plus de 1.1 million d'actes médicaux au total ont été pris en charge, réalisés par 9 221 professionnels de santé et centres médicaux et concernant 72 spécialités.



CZECH POST, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Lucia Kunešová

Direction : Relations sociales

Téléphone : +420 221 132 610

Mél : Kunesova.Lucia@cpost.cz

Sociétal

Politique de recrutement des jeunes

Mise en place d'un partenariat entre Czech Post, l'Association des écoles postales secondaires et des universités.



ACTIONS :

Pour évoluer au sein d'un marché postal constamment en mouvement et soumis à des évolutions technologiques rapides, Czech Post effectue un recentrage de ses activités. Ces changements posent de nouveaux défis aux secteurs du marketing produit, des technologies de l'information, de la logistique, de la gestion de projets, des services financiers, etc. Cependant ils ouvrent également de belles opportunités non seulement pour les professionnels, mais aussi pour les étudiants et les diplômés des universités et des écoles postales secondaires. L'objectif du partenariat est avant tout d'établir des contacts avec les élèves, étudiants et diplômés talentueux, dont le parcours est lié aux activités de Czech Post. Dans ce cadre-là, Czech Post coopère étroitement avec l'association des écoles postales secondaires et avec des universités.

Les étudiants suivant un cursus dans le secteur postal ont la possibilité, pendant leur stage pratique, d'acquérir une expérience dans le service postal. Les étudiants se familiarisent ainsi avec l'environnement de travail et acquiert l'expérience nécessaire pour trouver un emploi une fois diplômés.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les activités de Czech Post consistent principalement en l'organisation de salons de l'emploi où les étudiants peuvent rencontrer des employés et discuter d'une possibilité de coopération pendant leurs études ou des opportunités de carrière au sein de Czech Post. Au total, 1 166 étudiants ont réalisé un stage au sein de Czech Post au cours de l'année scolaire 2010/2011.





LA POSTE SUISSE SA, SUISSE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Franziska Bernhard

Site web : www.post.ch/postdoc

Mél : franziska.bernhard@post.ch

Sociétal

PostDoc Service scolaire : l'engagement de La Poste Suisse en faveur de l'éducation

Le service scolaire PostDoc propose aux écoles publiques maternelles et primaires des supports pédagogiques concernant plusieurs domaines d'activité de La Poste Suisse, gratuitement et sans fin publicitaire. C'est une occasion de donner à ses clients et ses employés potentiels l'image d'une entreprise de service agréable et d'un employeur attractif.



ACTIONS :

La production de supports pédagogiques innovants, tournés vers les méthodes d'enseignement modernes est l'objectif principal du service scolaire PostDoc. Cet objectif s'inscrit dans la diversité linguistique et culturelle suisse.

Un bureau de poste pour les enfants, un livre d'images, des fiches d'activités et des jeux pédagogiques sont quelques-uns des supports fournis aux élèves de 5 à 8 ans. Les élèves plus âgés (9 à 13 ans) reçoivent des matériels didactiques qui concernent toutes les facettes du service de La Poste, un jeu de géographie, un kit de planification de voyage scolaire... Pour les établissements supérieurs, les supports proposés abordent les choix de carrière, la finance et la logistique. Tous les matériels pédagogiques s'appuient sur les programmes scolaires et respectent les principes d'enseignement modernes. La Poste Suisse est toujours le thème du support, mais toute publicité directe est soigneusement évitée.

L'offre du service pédagogique PostDoc est complétée par des activités telles que des visites de bureaux de poste et des

visites guidées des centres logistiques de La Poste Suisse, l'accueil de salons d'information sur l'orientation, un service de prêt de DVD et la distribution de supports d'information complémentaires.

RÉSULTATS et IMPACT :

Au cours de leur scolarité, les élèves suisses travailleront en moyenne deux fois avec les supports pédagogiques de La Poste Suisse. Cela correspond à un volume annuel de plus de 180 000 produits imprimés. Par son fort engagement dans le domaine de l'éducation, l'entreprise démontre son intérêt pour les questions de responsabilité sociale envers l'État et la société, en s'impliquant bien au-delà de ses activités commerciales.





A large white circle is superimposed on the right side of the image. Inside the circle, the word "ENVIRONNEMENT" is written in bold, yellow, uppercase letters. Surrounding the text are several blue icons: a hand holding a globe, a globe, a recycling bin, a shopping cart, a leaf, a trash can, a bicycle, a recycling symbol, a car with a charging cable, and a server rack with a downward arrow.

ENVIRONNEMENT



Deutsche Post DHL

DEUTSCHE POST DHL, ALLEMAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Christina Müschen

Direction : Global Media Relations

Téléphone : +49 228 182 9944

Mél : christina.mueschen@dphl.com

Environnement / Durabilité / Mobilité / Santé et sécurité au travail

Prendre des responsabilités ensemble : la livraison éco-responsable

En 2008, Deutsche Post DHL a lancé le programme « GoGreen » afin de réduire son impact écologique, notamment par la diminution des émissions de CO₂ du groupe et des autres aspects de son empreinte environnementale. Le recours à des véhicules électriques est l'une des solutions actuellement explorées pour atteindre les normes et objectifs que le groupe s'est fixés.

ACTIONS :

Le programme « GoGreen » est à l'origine d'une initiative pour la livraison en véhicule électrique du courrier et des colis dans toute l'Allemagne, et du courrier express dans les zones urbaines. Mise en place essentiellement dans les villes, où la réduction des émissions locales ainsi que des nuisances sonores est une attente de plus en plus vive, cette technologie est un atout précieux pour aller vers des solutions logistiques durables.

Darren Vargas, coursier DHL Express à New York, livre aujourd'hui colis et produits de tous types à ses clients new-yorkais sans produire la moindre émission de CO₂. La Ford Transit Connect, son principal outil de travail (et l'une des choses que Darren Vargas aime le plus dans son métier), est l'un des 30 véhicules électriques que DHL Express a intégré à son parc automobile de Manhattan en 2011. De plus, les 41 autres camions de livraison de la station de Manhattan ont été convertis en véhicules hybrides à la même période afin de réduire d'avantage les émissions de CO₂ de l'ensemble du parc. Autre atout substantiel des véhicules électriques :



leur fonctionnement silencieux, particulièrement appréciable dans une ville fourmillante telle que New York, où la pollution sonore est un problème de taille pour les habitants comme pour les coursiers. Les véhicules électriques facilitent le travail quotidien des coursiers DHL et améliorent la qualité de vie des habitants des quartiers qu'ils desservent.

RÉSULTATS et IMPACT :

En plus de réduire les émissions de CO₂, les véhicules électriques ont d'autres avantages. Pour Darren Vargas, le plus petit gabarit de sa camionnette lui permet de se garer sur des places de parking exiguës et de mieux se faufiler dans le trafic dense d'une grande ville comme New York. De plus, le déploiement de ces véhicules électriques permet de réduire l'empreinte environnementale des solutions logistiques et de minimiser les risques pour la santé, y compris les risques de stress engendrés par la pollution sonore.



Environnement



ÖSTERREICHISCHE POST, AUTRICHE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : DI Harald Hagenauer

Direction : Relations investisseurs et gouvernance d'entreprise

Téléphone : +43 57767 30401

Mél : CO2neutral@post.at

Une livraison neutre en CO₂

En Autriche, l'acheminement de toutes les lettres, les colis et du marketing direct par Österreichische Post est neutre en matière d'émissions de CO₂. L'initiative pour une livraison neutre en CO₂ est mise en œuvre dans le cadre d'un programme en trois volets.



ACTIONS :

La première priorité est d'éviter les émissions imputables aux principaux processus de l'entreprise. Les mesures prises comprennent notamment la maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments, l'installation d'un système d'éclairage efficace et son optimisation. En outre, le transport du courrier est réalisé en respectant l'environnement autant que possible. Pour cela, les itinéraires sont optimisés (les voyages à vide sont évités, la taille des véhicules est adaptée au volume et le nombre de kilomètres parcourus est réduit). Un parc de véhicules modernes régulièrement réparés et entretenus ainsi que la formation continue des conducteurs garantissent une efficacité écologique. Österreichische Post mise également sur des véhicules alternatifs pour ses tournées de livraison. Début 2013, le groupe comptait déjà 265 véhicules électriques dans son parc automobile. Au début de l'année 2012, l'entreprise est passée aux énergies renouvelables pour l'ensemble de sa consommation d'électricité. La prochaine étape prévue consiste en l'installation du plus grand site photovoltaïque

d'Autriche sur le toit du centre logistique de tri du courrier de Vienne, à l'automne 2013. Toutes les émissions qui restent pour l'heure inévitables seront compensées par des aides versées à des projets de protection climatique reconnus et certifiés. Pour garantir les effets environnementaux positifs escomptés, l'ensemble de l'initiative pour une livraison neutre en CO₂ est contrôlée et évaluée par des experts indépendants.

RÉSULTATS et IMPACT :

Des succès majeurs ont été accomplis par la poste autrichienne, grâce à la réduction des gaz à effet de serre et des consommations énergétiques provenant de ses activités. Grâce aux mesures mises en place, la poste autrichienne est dans la capacité de garantir à chacun de ses clients que le service qu'il reçoit est totalement neutre pour l'environnement, et ce dans toute l'Autriche.



ÖSTERREICHISCHE POST, AUTRICHE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : DI Harald Hagenauer

Direction : Relations investisseurs et gouvernance d'entreprise

Téléphone : +43 57767 30401

Mél : CO2neutral@post.at

Environnement

Le programme pilote « E-Mobility Post »

Les véhicules électriques sont plus efficaces et représentent un atout précieux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, la pollution sonore et la consommation énergétique. Pour ces raisons, Österreichische Post étend son parc de véhicules électriques.



ACTIONS :

Avec l'aide financière du programme « klima:aktiv mobil » lancé par le ministère fédéral autrichien de l'agriculture, de la sylviculture, de l'environnement et de la gestion de l'eau, Österreichische Post a déjà doté son parc de 265 véhicules électriques, début 2013. Parmi ces véhicules, 247 sont des deux-roues, et 18 des voitures électriques, ce qui propulse Österreichische Post parmi les pionniers de la mobilité électrique.

Österreichische Post compte développer cette technologie prometteuse. Avec son programme pilote « E-Mobility Post », Österreichische Post fait partie des huit groupes modèles d'Autriche en matière de mobilité électrique. Dans le cadre de son programme, l'entreprise prévoit d'intégrer plus de 1 000 véhicules électriques à son parc d'ici 2015. L'objectif est de tester dans la pratique l'utilisation de ces véhicules pour l'acheminement du courrier.

RÉSULTATS et IMPACT :

Österreichische Post évolue dans un secteur très énergivore. C'est pourquoi le groupe met l'accent sur la réduction des émissions, et notamment celles de son parc automobile. La mise en service de véhicules modernes s'inscrit dans cette logique, et les véhicules électriques sont une solution idéale pour la constitution d'une flotte moderne. De cette manière, en tant que première entreprise logistique d'Autriche, Österreichische Post prend ses responsabilités pour contribuer activement à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.



BPOST, BELGIQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Patrick Torel

Direction : Énergie

Mél : patrick.torel@bpost.be

Environnement

Le système de gestion énergétique de bpost

bpost est continuellement à la recherche d'améliorations et de nouvelles initiatives pour réduire ses coûts énergétiques et son empreinte environnementale globale. En 2012, le service de gestion de l'énergie a mis en place un système de suivi dans le but de mesurer, de contrôler et d'optimiser les flux énergétiques des 50 principaux centres de tri du courrier.



ACTIONS :

Ce nouveau système de gestion énergétique permet de recueillir les données liées à l'énergie, pour trois finalités principales : information, contrôle et engagement. Des enregistreurs de données ont été placés dans les 50 centres principaux. Le système permet également la saisie manuelle de la consommation énergétique de tous les autres bâtiments.

Le système de suivi énergétique est un outil puissant pour gérer les fonctions suivantes :

- Comprendre et analyser la consommation énergétique
- Identifier, grâce à l'analyse de la consommation énergétique, les possibilités de réduction de la consommation
- Réduire la consommation énergétique en modifiant le comportement des utilisateurs du bâtiment
- Générer des alertes en cas de consommation anormale
- Établir des rapports d'informations sur la consommation énergétique et effectuer le suivi des indicateurs clés de performance
- Créer et faire suivre automatiquement des tableaux de bord personnalisés

- Effectuer un suivi du budget (comparer le budget prévu et la consommation réelle)
- Maîtriser automatiquement les factures

RÉSULTATS et IMPACT :

bpost a réduit ses émissions de CO₂ de 32 % depuis 2007 et sa consommation énergétique de 15 % depuis 2005. En ce qui concerne uniquement les bâtiments, la consommation de gaz de chauffage a reculé de plus de 40 % et celle d'électricité de 25 %.

Ce système de gestion va contribuer à atteindre les nouveaux objectifs de réduction de la consommation énergétique fixés pour 2020.

bpost s'est également hissé au sommet du classement de l'International Post Corporation pour les mesures et le suivi environnemental dans le secteur postal.



BPOST, BELGIQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Thibault d'Ursel

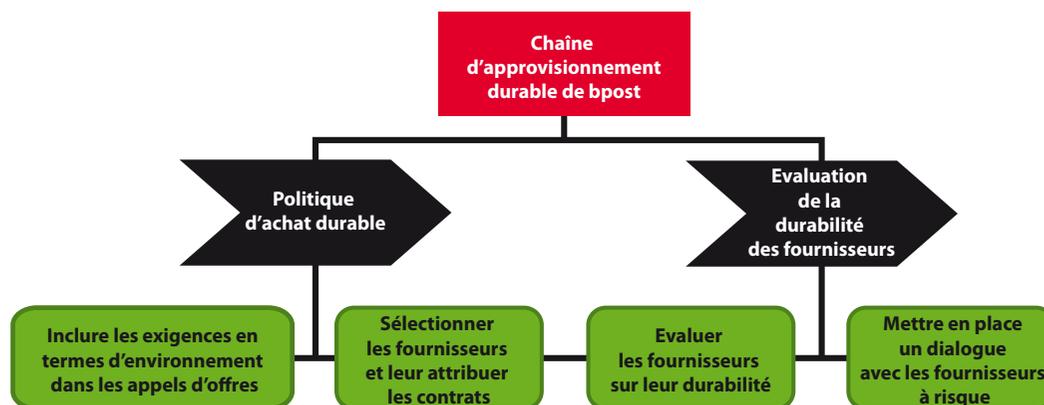
Direction : Green Post

Téléphone : +32 473302808

Mél : thibault.dursel@bpost.be

Environnement

bpost, pour une chaîne d'approvisionnement durable



un impact sur l'environnement). Ce processus comprend l'évaluation des performances environnementales et sociales des fournisseurs de bpost via la plateforme Ecovadis (www.ecovadis.com). Une centaine de fournisseurs sont évalués chaque année par le biais de leur partenaire Ecovadis, sur la base d'un barème de RSE fondé sur les critères de la norme ISO26000. Il est demandé aux fournisseurs à risques (note insuffisante) de prendre les mesures nécessaires s'ils souhaitent continuer à travailler avec bpost. L'objectif est d'évaluer les risques en matière de durabilité au sein de la chaîne de valeur de bpost, et de promouvoir l'attention portée par bpost aux efforts de ses fournisseurs en matière de durabilité.

bpost a élargi le spectre de sa politique d'achats durables afin de tenir compte des performances environnementales (énergie, eau, déchets, produits) et sociales (santé et sécurité, conditions de travail, travail des enfants et travail forcé) de ses fournisseurs.

ACTIONS :

Dans le cadre du programme « Green Post », bpost travaille depuis deux ans à garantir la durabilité de sa chaîne d'approvisionnement. Cela s'est notamment traduit par l'intégration de critères de durabilité dans les cahiers des charges de ses appels d'offres ainsi que l'adoption de clauses contractuelles exigeant des fournisseurs un minimum de maturité en termes de politiques internes de durabilité (selon le manuel « Achetez Vert » de l'UE, pour les catégories d'achat ayant

RÉSULTATS et IMPACT :

En axant sa demande vers davantage de durabilité, bpost réduit son empreinte environnementale et encourage l'innovation de ses fournisseurs en faveur de processus et de produits plus respectueux de l'environnement. Malgré tous ces nouveaux contrôles et ces nouvelles exigences écologiques, bpost a maintenu ses prix au même niveau tout en gagnant en qualité et en enregistrant un score de 100% de livraisons dans les délais.



Environnement



Hrvatska pošta d.o.o. Mostar

CROATIAN POST MOSTAR, BOSNIE-HERZÉGOVINE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Mate Rupčić

Direction : Cabinet

Téléphone : +387 36 445 000

Mél : mate.rupcic@post.ba

Projet de recyclage des déchets et du papier

Afin de préserver l'environnement, Croatian Post Mostar a signé en avril 2013 un contrat de coopération avec une entreprise agréée de recyclage de papier, portant sur la collecte et le traitement des déchets et des papiers usagés. Ce contrat a été signé en vertu des dispositions de la loi sur le traitement des déchets et des autres dispositions législatives applicables en la matière.

ACTIONS :

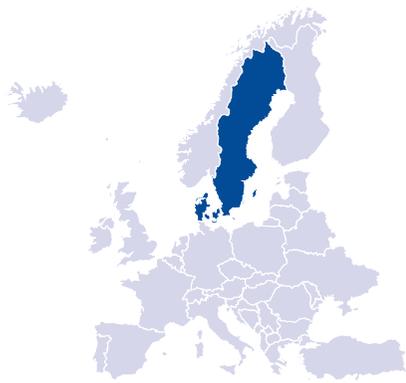
Pour remplir ses obligations issues du contrat sur la collecte des déchets et du papier, Croatian post Mostar a, dans ses bureaux de postes, aménagé des espaces destinés à accueillir des conteneurs à papier usagé. Il s'agit d'un projet pilote pour la collecte des déchets et des papiers dont la phase initiale a été lancée sur 20 sites d'expérimentation, 19 bureaux de poste municipaux et le siège.

Les conteneurs pour la collecte des papiers sont disponibles pour les besoins des employés au sein des services de l'entreprise, mais sont également mis à la disposition des clients dans les bureaux de poste. En vertu du contrat passé avec la société de recyclage, le ramassage des papiers collectés dans les conteneurs a lieu selon des règles préétablies.

RÉSULTATS et IMPACT :

Le contrat de collecte du papier n'est entré en vigueur que depuis quelques mois. D'après les premiers retours d'information reçus par les directeurs de bureaux de poste équipés de conteneurs, les résultats sont très positifs.





postnord

POSTNORD, DANEMARK ET SUÈDE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Monica Edblad

Direction : Relations investisseurs

Téléphone : +46 10 436 4425

Mél : monica.edblad@posten.se

Environnement

Le fond pour le climat de PostNord

Les objectifs environnementaux de PostNord figurent parmi les plus ambitieux du secteur. À l'horizon 2020, le groupe compte réduire ses émissions de CO₂ de 40 % par rapport à 2009. Pour y parvenir, des initiatives fortes doivent être prises, certaines déjà planifiées telles que le fond pour le climat mis en place en 2009.



ACTIONS :

Avec son fond pour le climat, PostNord alloue chaque année une somme aux actions environnementales, afin d'accélérer la cadence des mesures en faveur de l'environnement. Pour l'année 2013, le fond a reçu une enveloppe de 100 millions de couronnes suédoises (soit 11,5 millions d'euros). Ce montant correspond au coût de compensation des émissions de CO₂ générées pendant l'année précédente.

En trois années d'existence, le fond pour le climat est devenu un pilier du travail de PostNord. Depuis sa création, environ 80 initiatives ont vu le jour. La plupart d'entre elles portent sur les deux domaines ayant la plus forte empreinte environnementale : les transports et la consommation énergétique des bâtiments.

Parmi tous ces projets, le projet « Grøn Adfærd » (comportement vert) est probablement la plus vaste campagne d'économie d'énergie à avoir eu lieu sur un site professionnel danois. Résultat : les employés de la filiale danoise de PostNord, Post Denmark, ont réussi à réduire leur consommation d'électricité et de chauffage de 20 % en seulement

quatre semaines. La campagne visait à faire évoluer le comportement des employés en matière de consommation énergétique au travail, mais aussi à leur domicile.

RÉSULTATS et IMPACT :

Pour atteindre ces résultats, il a fallu l'engagement et l'inventivité de la direction, des cadres et des employés de l'ensemble de l'entreprise.

On a pu constater que les employés étaient motivés par le fait d'agir pour le bien de l'environnement. Grâce à des mesures constantes de la consommation électrique et de chauffage et grâce aux ambassadeurs climatiques locaux, chargés de motiver les employés et d'organiser des concours internes, l'enthousiasme des collaborateurs n'est pas retombé.





Environnement / Formation professionnelle



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Juan José Alonso Suárez

Direction : Formation

Téléphone : +34 913961916

Mél : juanjose.alonso@correos.com

Projet de formation aux économies d'énergie sur le lieu de travail

Ce projet vise à contribuer à la réduction de la consommation d'énergie dans tous les bâtiments de Correos et à sensibiliser les collaborateurs à l'importance de l'environnement.



ACTIONS :

Ce projet, qui s'inscrit dans le Plan d'action environnemental 2011-2012 de Correos, a été élaboré pour atteindre les objectifs suivants : sensibiliser tous les collaborateurs aux économies d'énergies sur leur lieu de travail, réduire la consommation d'énergie de Correos et fournir les outils et les connaissances nécessaires aux personnes en formation pour améliorer leur efficacité énergétique.

Le projet s'appuie sur une méthodologie en ligne ainsi que sur du contenu issu de l'IDAE (Institut pour la diversification et les économies d'énergie) mis en ligne sur la plateforme de formation de Correos, avec l'aide des instructeurs internes chargés d'encourager l'implication de tous.

En 2012, le groupe a observé qu'il était important de toucher deux groupes cibles : cadres et employés. Pour ce faire, les cadres responsables énergie dans les différents centres ont d'abord été chargés de dynamiser l'initiative, puis les autres employés de Correos ont progressivement suivi.

Tous les cadres responsables énergie des centres (121 personnes) ont participé à cette formation obligatoire et un

haut niveau d'engagement a été enregistré. 95 % du personnel a réussi l'examen avec un indice de satisfaction d'environ 7,7/10.

Le processus d'inscription volontaire mis en place pour le deuxième groupe devait être appliqué à tous les employés de Correos. 20 000 jours de congés ont été donnés afin que ces derniers puissent suivre la formation en dehors des heures de travail. L'indice de satisfaction obtenu a été de 8,13/10 et la formation a été suivie par 75 % des personnes initialement inscrites.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les données de référence relatives à la consommation d'énergie ont été relevées pour estimer l'impact de l'initiative. Les chiffres montrent la réalisation d'économies d'énergie significatives, avec une réduction d'environ 10,3 % par rapport à l'année précédente.



Environnement



CORREOS, ESPAGNE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Santiago Muñoz Cumplido

Direction : Organisation et développement durable

Téléphone : +34 914 188 409

Mél : santiago.munoz@correos.com

Plan d'action environnemental (PAE)

2011-2012

Le Plan d'action environnemental 2011-2012 de Correos recense les principales activités ayant des répercussions sur l'environnement, notamment le transport et la distribution (parc de véhicules et leurs émissions), traitement (emballage), livraison (essentiellement papier) et maintenance des installations (énergie, eau, entretien et climatisation).

ACTIONS :

Le PAE 2011-2012 s'articule en trois grands volets : évaluer la consommation de ressources durables, élaborer la carte des émissions de l'entreprise et améliorer l'efficacité énergétique des installations et du parc. La gestion des ressources visant à minimiser la production de papier usager en réutilisant, recyclant et valorisant le papier, comme la gestion environnementale (élargir le champ du système de gestion actuel, sensibilisation et communication) qui sont réalisées en coopération avec l'International Post Corporation (IPC), font parties du PAE.

Les grands axes du Plan d'action environnemental sont :

- le Plan200, visant à promouvoir l'efficacité énergétique dans les installations en appliquant des schémas de consommation efficaces ;
- la participation au Système de mesure et de suivi de l'environnement (Environmental Measurement and Monitoring System - EMMS) d'IPC, l'amélioration de la conception des installations (nouveau fonctionnement et réformes) ;
- la gestion et la réduction du papier usagé (formations et

supports en ligne permettant de réduire l'utilisation de papier) ;

- la mise en place de lignes gratuites de transport en commun (bus postal) jusqu'aux lieux de travail (13 villes, 20 lignes et 3 543 employés) ;
- l'obligation de garantir le respect des principes du pacte mondial et du plan vert de passation des marchés publics du gouvernement.

RÉSULTATS et IMPACT :

Une réduction de 22 % des émissions de CO₂ a été constatée par rapport à 2008, ce qui correspond à plus de 27 000 tonnes de CO₂ en moins soit une économie de 2,5 millions d'euros.





LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Thomas Roulleau

Direction : Responsabilité sociale et environnementale

Téléphone : +331 55 44 01 98

Mél : thomas.roulleau@laposte.fr

Environnement

La neutralité carbone : un levier pour plus de solidarité

En 2012, le Groupe La Poste s'est engagé dans une initiative volontaire de compensation de ses émissions résiduelles de CO₂, avec l'objectif ambitieux d'atteindre une parfaite neutralité carbone de ses activités courrier, colis et express à compter de 2012, en finançant des projets de solidarité sociale et environnementale.

ACTIONS :

Ce programme ambitieux recouvre toutes les offres (papier, hybride et numérique), et tout le périmètre de l'activité, y compris les sous-traitants, pour toutes les émissions de CO₂. Il n'engendre aucun surcoût pour les clients, particuliers comme entreprises, qui pourront désormais faire valoir des envois neutres en carbone auprès de leurs propres clients. La Poste leur propose pour cela un étiquetage spécifique sur Internet. Les projets sont retenus selon une méthode rigoureuse garantissant des bénéfices sociaux et environnementaux en accord avec les valeurs du groupe de proximité et de solidarité.

La Poste finance deux types de projets :

- Projets de compensation dans des pays du Sud, destinés à améliorer les conditions de vie des habitants dans le respect des principes du protocole de Kyoto ;
- Projets de compensation en France, liés au déploiement de véhicules électriques.

La Poste est soutenue par le fond d'investissement carbone « Livelihoods », consacré à la compensation carbone au service des communautés rurales de pays en développement.



RÉSULTATS et IMPACT :

Cette initiative est mise en œuvre en partenariat avec les employés. Chaque entité a lancé un sondage pour élire l'un des projets sélectionnés. Plus de 13 000 employés du Courrier ont choisi de soutenir une action en faveur de l'accès des populations à l'eau potable au Kenya.

Les employés de ColiPoste ont retenu le projet « Préservation de la forêt et de la vie sauvage via des programmes d'aide aux communautés locales au Kenya », afin de réduire les émissions de CO₂ tout en amorçant le développement d'une économie locale durable.



Environnement et formation



LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE, FRANCE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : *Stéphanie Scoupe*

Direction : *Développement durable et éthique*

Téléphone : *+33 1 55 44 02 03*

Mél : *stephanie.scoupe@laposte.fr*

Réduire les émissions de gaz à effet de serre

Le Groupe La Poste s'engage contre le réchauffement climatique. Deux actions phares illustrent sa démarche : le développement de la filière véhicule électrique, avec la commande de 10 000 véhicules pour la distribution, et la mise en œuvre de la compensation des émissions de CO₂ pour toutes les offres courrier, colis et la majorité des offres express.



ACTIONS :

La réduction des émissions de gaz à effet de serre est en grande partie possible grâce aux innovations technologiques. Parmi les faits marquants, l'engagement du déploiement en masse de véhicules électriques (plus de 1 600 véhicules légers et quadricycles mis en service en 2012), le développement des formations à l'éco-conduite (72 000 postiers formés depuis le début du projet et 10 000 nouvelles formations de perfectionnement en 2012), et la poursuite de l'optimisation des plans de transport.

En 2012, le périmètre élargi de reporting intègre désormais les émissions de gaz à effet de serre issues des liaisons internationales et vers les DOM, faisant remonter la part du transport aérien, fortement émetteur en gaz à effet de serre, à 27% des émissions totales.

Les consommations énergétiques des bâtiments ont diminué de 2,9% entre 2011 et 2012, une baisse essentiellement liée à une estimation plus fine des consommations d'électricité. Depuis 2012, les bureaux de poste font l'objet d'un programme particulier, avec le « Volet développement durable



pour les aménagements de bureaux de poste». Il consiste à appliquer, lors des rénovations de bureaux, des exigences en matière de ventilation, d'éclairage, de confort d'été et d'isolation, avec pour objectif d'améliorer le confort thermique des clients et du personnel, mais aussi d'optimiser l'efficacité énergétique. Les économies d'énergie escomptées varient selon les travaux engagés dans chaque bureau, mais peuvent par exemple être de l'ordre de 15% à 20% sur les postes de chauffage et ventilation pour l'installation d'une ventilation double flux avec récupération d'air, de 50% à 70% pour la rénovation complète de l'éclairage dans un bureau doté d'une installation ancienne.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux transports de La Poste maison mère, de La Banque Postale et de Mediapost SA ont diminué de 4,78% entre 2011 et 2012.



Environnement

Optimisation de la Consommation Énergétique (Progetto OCE)

Le projet OCE est développé par Poste
Italiane dans le but de réduire et
d'optimiser la consommation énergétique
des installations et des sites du groupe,
ainsi que de maîtriser l'entretien du
système grâce à la mise en place d'une
gestion minutieuse des équipements.
Son objectif est de diminuer fortement la
consommation énergétique et d'éliminer
les pertes d'énergie.

Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

ACTIONS :

Ce projet d'économie d'énergie, de rationalisation et de maîtrise de l'entretien a été largement mis en œuvre après une phase pilote en 2011. Concrètement, cela s'est traduit d'une part par des signaux d'alerte liés aux systèmes de climatisation existants et d'autre part par l'installation d'un système d'extinction automatique de l'éclairage et des équipements à la fin de la journée de travail.

Ce nouveau système exploite les possibilités déjà offertes par le dispositif d'alarme anti-effraction en place, dont il emprunte le même réseau pour son signal d'alerte. Parallèlement, grâce à la plateforme de commande à distance, il est possible de configurer directement les paramètres d'extinction du boîtier électronique souhaité.

Les actions déployées consistent également en la mesure à distance et l'ajustement de certains indicateurs (signalisation de l'état et de l'alerte), notamment ceux du système de chauffage et des ventilateurs électriques/alliage cuivre-zirconium (capteurs de température, détecteurs de présence, état marche/arrêt, ajustement de la température/ventilation),

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Aldo Machi

Direction : Immobilier/Gestion énergétique

Mél : machia@posteitaliane.it



ainsi que ceux du système d'éclairage (capteurs de présence et de luminosité, état marche/arrêt).

De plus, la détection d'anomalie de fonctionnement est également assurée sur d'autres équipements, tels que les réfrigérateurs, radiateurs, bouilloires, ASI (Alimentation sans interruption) et présence sur le LAN (Réseau local).

Le projet sera déployé sur le long terme (jusqu'en 2016) et comprendra globalement des interventions dans environ 9 000 bureaux de poste.

RÉSULTATS et IMPACT :

À l'issue de la mise en place du programme, Poste Italiane compte une économie d'énergie d'environ 17 GWh (6,3 GWh en 2013), soit une réduction conséquente des émissions de CO₂ atteignant 6 885 tonnes.



Environnement

Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Aldo Machi

Direction : Immobilier/Gestion énergétique

Mél : machia@posteitaliane.it

Salle de contrôle pour l'efficacité énergétique et la maintenance (Progetto CREEM)

Financé par un fond européen, ce projet entre dans le cadre de la protection de l'environnement et des économies d'énergie. Il vise à tester une salle de contrôle dédiée à l'énergie et à la détection des besoins de maintenance en vue de réduire la consommation d'électricité ainsi que les émissions de CO₂ liées à l'activité et à la gestion des équipes de maintenance.

ACTIONS :

Pour accompagner ce projet, un logiciel de démonstration sera développé pour servir d'outil de soutien à la prise de décision. Il intègrera des concepts liés à la maintenance des bâtiments et aux économies d'énergie. Lancé en février 2013, ce projet concerne les bâtiments de Poste Italiana en Sicile et entre dans le cadre d'activités menées en coopération avec certains partenaires. En s'appuyant sur l'analyse des conditions actuelles dans les bâtiments, en termes d'énergie et de maintenance, il recense les indicateurs à surveiller, la typologie des appareils API et des capteurs à installer sur le site, ainsi que l'infrastructure du logiciel à mettre en place pour le recueil des signaux.

Ce projet de 30 mois, qui durera jusqu'en 2015, concerne environ 70 sites de différentes tailles. Il comprend plusieurs phases de travail et plusieurs activités, telles que la collecte et l'analyse des données, l'étude et le recensement des problèmes, l'identification des méthodologies opérationnelles et de la conception, la création d'un logiciel de démonstra-

tion, les tests et analyses des résultats, ainsi que la gestion du système dans son ensemble.

RÉSULTATS et IMPACT :

La présence de ce projet en Sicile fournira un échantillon représentatif et substantiel en termes d'investigations énergétiques et environnementales qui viendra appuyer la mise en œuvre du système au niveau national. La collecte des données facilitera l'obtention de résultats exploitables en termes d'économies d'énergies et d'impacts sur l'environnement.





Environnement / Formation

Posteitaliane

POSTE ITALIANE, ITALIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Rosanna Lisco

Direction : Ressources Humaines / Formation

Téléphone : + 39 06 5958 9533

Mél : liscor@posteitaliane.it

Économies d'énergie. Valeurs et actions responsables.

Un programme de formation étendu a été mis en place en avril 2013. Il vise à sensibiliser les participants à la fois aux comportements qui génèrent un gaspillage d'énergie et aux gestes qui réduisent la consommation énergétique à la maison comme au bureau.

ACTIONS :

Ce projet s'adresse à 87 000 personnes et 14 000 cadres intermédiaires, soit presque toute la masse salariale de Poste Italianae, à l'exception des facteurs et factrices. Le projet s'appuie sur l'hypothèse qu'une prise de conscience peut engendrer un changement des pratiques de consommation, et prennent en compte les accords internationaux tels que le protocole de Kyoto et les différentes approches adoptées dans toute l'Europe. Les cours sont axés sur l'Italie et sur le cas de Poste Italianae ; ils ont recours à des exemples de bonnes pratiques et insistent sur la manière dont chacun d'entre nous peut faire changer les choses.

RÉSULTATS et IMPACT :

À l'heure actuelle, 60 % des employés impliqués ont réussi la formation. Pour ce qui est des cadres, le pourcentage de réussite atteint environ 72 %. Le programme de formation est encore en cours.





Environnement



AB LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Sigita Čiuladaitė

Direction : Marketing et communication

Téléphone : +37 05 274 4179

Mél : s.ciuladaite@post.lt

DAROM (Let's do it)

DAROM est une organisation basée sur le volontariat qui promeut un état d'esprit écologique, des comportements citoyens et une attitude respectueuse de l'environnement.



ACTIONS :

Une fois par an, au début du printemps, particuliers, familles, communautés et entreprises sont invités à consacrer une journée à l'environnement et à ramasser les déchets dans les rues, parcs, forêts, etc.

Environ 1 200 employés de Lietuvos Pastas ont répondu à l'invitation de DAROM 2013 (« Let's do it 2013 ») et ont participé à la campagne de nettoyage pour la troisième année. En organisant un événement spécial, Lietuvos Pastas a encouragé tous les Lituanais à participer à DAROM 2013.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les collaborateurs de la poste ont nettoyé les espaces publics, notamment les parcs urbains, les villes et les forêts à travers tout le pays. La sixième campagne de nettoyage a mobilisé environ 150 000 personnes.





AB LIETUVOS PAŠTAS, LITUANIE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Sigita Čiuladaitė

Direction : Marketing et communication

Téléphone : +370 5 274 4179

Mél : s.ciuladaite@post.lt

Environnement

Verts et responsables

La poste lituanienne encourage les citoyens à prêter une attention particulière aux piles usagées contenant des matériaux dangereux (plomb, cadmium, mercure, etc.) susceptibles de contaminer les eaux souterraines et d'endommager l'environnement et la santé humaine.



ACTIONS :

En coopération avec une entreprise privée, « Žalvaris », la poste lituanienne a permis aux citoyens d'apporter leurs piles usagées dans les bureaux de poste afin qu'elles soient traitées de manière écologique.

Dans leurs bureaux de poste, les Litvaniens trouvent donc des boîtes spéciales pour recueillir les piles usagées. Celles-ci sont ensuite confiées au partenaire de l'entreprise pour recyclage.

RÉSULTATS et IMPACT :

En 2012, plus d'une demi-tonne de piles usagées a été collectée dans les bureaux de poste. Cela correspond à environ 10 kg de piles par bureau. Ce projet a pour but de sensibiliser la population à l'environnement et de développer des habitudes de tri.





Environnement



MALTA POST, MALTE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Mary Grace Galea

Direction : Marketing

Téléphone : +356 25961710

Mél : mgalea@maltapost.com

MaltaPost pour l'environnement

MaltaPost souhaite apporter sa pierre à l'édifice de la protection de l'environnement en réduisant son empreinte carbone.



ACTIONS :

Afin de réduire ses émissions de CO₂ et d'être davantage respectueuse de l'environnement, l'entreprise met en place ou encourage plusieurs mesures, telles que l'installation de 216 panneaux photovoltaïques, la pose de film solaire sur toutes les fenêtres du siège social pour empêcher la chaleur d'entrer dans les bureaux, le recyclage des déchets, l'investissement dans des véhicules électriques pour la distribution du courrier, l'installation d'un éclairage à basse consommation d'énergie dans la majeure partie du siège social, et surtout la réduction des impressions papier.

L'entreprise investit en outre dans des appareils respectueux de l'environnement ayant au minimum une certification AAA ou un classement « Energy star » dans le cas de l'équipement électronique. Par ailleurs, MaltaPost a intégralement renouvelé son parc automobile pour minimiser son empreinte carbone globale.

RÉSULTATS et IMPACT :

Les panneaux photovoltaïques ont été installés en août 2012. Entre août 2012 et avril 2013, ils ont généré 47 985 kW. Nous estimons que MaltaPost profitera pleinement des bienfaits de ce projet avec le temps.



Environnement / Formation



POSTEN NORGE, NORVÈGE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Colin Campbell

Direction : Environnement et ressources humaines

Téléphone : +47 97181615

Mél : colin.campbell@posten.no

Développer les compétences et sensibiliser

L'objectif, créer un module d'apprentissage en ligne pour un diplôme environnemental.



ACTIONS :

En 2012, le Groupe a poursuivi son travail systématique consistant à donner à tous ses employés une formation environnementale leur permettant d'obtenir un diplôme en la matière. Ce dernier consiste en un module d'apprentissage en ligne dispensant une introduction fondamentale à différentes problématiques environnementales. Il aborde les informations et les compétences relatives à tous les aspects de l'activité de Posten Norge ayant un impact sur l'environnement. Ce diplôme de formation en ligne comporte différents modules avec des questions et réponses obligatoires. Il peut être interrompu et repris plus tard si besoin. Un module à part a été mis au point en 2012 pour le cours sur les questions de santé, sécurité et environnement destiné aux nouveaux collaborateurs. Le Groupe considère en outre comme une priorité la formation de ses chauffeurs à une conduite respectueuse de l'environnement grâce à cet outil d'apprentissage en ligne.

RÉSULTATS et IMPACT :

Fin 2012, un total de 3 449 employés avait suivi ce module d'apprentissage en ligne et plus de 700 personnes étaient encore en formation. En 2012, 2 828 chauffeurs ont achevé le cours d'éco-conduite.



Environnement



CTT CORREIOS, PORTUGAL

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Luis Paulo

Direction : Qualité et développement durable

Téléphone : +35 121 0471 069

Mél : luis.f.paulo@ctt.pt

Projet d'éco-portefeuille

CTT Portugal propose une éco-solution intégrée destinée à la fois aux particuliers (Correio Verde) et aux gros expéditeurs (DM Eco), visant à générer de nouveaux revenus et à améliorer la réputation RSE du groupe postal tout en réduisant l'empreinte de son activité sur l'environnement.



ACTIONS :

Correio Verde est un service doté d'une marque et d'une image qui lui sont propres, et qui propose des enveloppes préaffranchies de différentes tailles présentant plusieurs caractéristiques écologiques : encres et matériaux respectueux de l'environnement (papier et intérieur matelassé), enveloppes recyclables et réutilisables. Toutes les émissions de CO₂ engendrées au cours de la chaîne de production sont prises en compte et compensées grâce à des projets de compensation carbone. Correio Verde fournit des services de distribution de courrier de 1^{ère} classe pour un prix légèrement plus élevé.

DM Eco est une solution environnementalement responsable s'adressant aux gros expéditeurs (publipostage direct et non adressé). Elle évalue les conséquences sur l'environnement du publipostage en se fondant sur des critères définis d'après le cycle de vie d'une lettre : planification de la campagne, processus de production, matériaux, fin de vie. Les clients se voient attribuer des notes en fonction du niveau d'excellence écologique de leurs publipostages. Au-dessus

d'un certain seuil, le publipostage a le droit de bénéficier d'un label vert. Plus le score est élevé, plus les réductions accordées sont importantes.

RÉSULTATS et IMPACT :

L'obtention de ce label vert présente un double intérêt pour les entreprises : cela améliore leur image (ce qui augmente l'efficacité de leur communication et donne un coup de fouet à leurs ventes) et leur permet de bénéficier de tarifs réduits. En outre, CTT améliore sa propre réputation et espère ainsi augmenter le volume des courriers. Depuis le lancement de l'éco-portefeuille en 2010, l'image de marque de CTT, associée à un comportement responsable au niveau social et environnemental, s'est améliorée de quelque 50 %, tandis que les volumes de produits verts ont bondi d'environ 120-130 %. DM Eco représente à présent jusqu'à 13 % de l'ensemble du publipostage direct.



CZECH POST, RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Personne à contacter pour plus d'informations :

Nom : Lucia Kunešová

Directions : Relations sociales

Téléphone : +420 221 132 610

Mél : Kunesova.Lucia@cpost.cz

Environnement

Mise en service de véhicules à Gaz Naturel Comprimé (GNC)

Depuis 2011, Czech Post a entrepris de renouveler son parc de véhicules. Conformément à la stratégie retenue, Czech Post a testé des camionnettes électriques et étudie maintenant de manière approfondie l'opportunité d'intégrer des véhicules à gaz naturel comprimé au sein de sa flotte, en fonction des coûts et du développement des stations-service.

ACTIONS :

À la suite d'un changement de stratégie majeur opéré en 2011, Czech Post possède actuellement un parc de 5 500 véhicules. Ce changement porte non seulement sur la composition de la flotte postale mais aussi sur l'acquisition des nouveaux véhicules, en privilégiant des modèles plus propres et moins énergivores.

Les essais réalisés l'an dernier ont très nettement penché en faveur des véhicules à gaz naturel comprimé. Ainsi, Czech Post utilise aujourd'hui 412 camionnettes, 10 camions et 60 véhicules qui fonctionnent au gaz naturel comprimé. Par rapport aux véhicules essence et diesel, ce changement a permis une économie de plus de 40% sur les coûts opérationnels. Toutefois, l'acquisition de véhicules de ce type est aujourd'hui remise en cause par l'insuffisance du réseau de stations-service.

RÉSULTATS et IMPACT :

Si le réseau de stations-service se développe, Czech Post continuera à acheter des véhicules à GNC. L'objectif fixé par l'entreprise est d'accroître le parc automobile de 2 900 véhicules de ce type. Actuellement, un appel d'offres portant sur l'achat de 10 camions et 200 camionnettes est en cours.



Notre objectif, promouvoir vos idées.

Nathalie Ganzel,
Vice-Présidente du cercle Responsabilité Sociale



Cette brochure de bonnes pratiques en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise a été élaborée par le cercle RSE de PostEurop ; il s'agit d'un outil très précieux visant à présenter la grande diversité des pratiques mises en œuvre par les membres de PostEurop en matière de ressources humaines, de questions environnementales et sociétales. Nous remercions particulièrement tous les experts qui ont contribué à sa rédaction en répondant à des entretiens téléphoniques ou en envoyant leurs bonnes pratiques. Le taux de participation élevé a permis d'obtenir un contenu riche et diversifié.

Elle permet en outre de mettre en lumière l'investissement du secteur dans tous les aspects de la RSE, internes ou externes. Certaines pratiques intéressantes, parmi bien d'autres, portent notamment sur la formation des employés, le bien-être et l'ergonomie sur le lieu de travail, la promotion de la diversité et la mise en place d'outils permettant une meilleure efficacité énergétique. Les initiatives présentées dans cette brochure sont prises par des entreprises qui emploient un grand nombre de salariés ; leur succès dépend avant tout de ces derniers. Par ailleurs, il est important de souligner que de nombreux employés sont impliqués de manière individuelle pendant leur temps libre dans des actions de RSE. Un tel engagement doit être salué.

Cette publication a vocation à être largement diffusée auprès des parties prenantes internes et externes du secteur, en vue de sensibiliser tous les acteurs sur le rôle clé de la RSE dans le secteur postal.

Ce recueil de bonnes pratiques ne se veut pas exhaustif. Il s'agit d'un échantillon représentatif d'actions qui inspireront certainement les 52 membres de PostEurop et sont le reflet de l'importance grandissante de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, un terme qui, d'ailleurs, est de plus en plus répandu au sein de notre secteur.

Nous espérons que ce document encouragera le développement de relations durables entre les experts des questions de RSE dans toutes les postes affiliées et constituera une source d'inspiration au sein et en dehors du secteur. Ainsi, toutes les bonnes pratiques sont accompagnées des coordonnées de la personne responsable et les lecteurs sont invités à contacter ces personnes pour toute information complémentaire sur ces sujets.

En outre, cette brochure apportera des éléments de réflexion aux groupes de travail concernés au sein de PostEurop et servira de levier pour d'autres actions à venir.



Remerciements:

*Margaux Meidinger, Ségolène Bonnet, Armand Labat, Noëlla Thibault,
Cynthia Wee, Heike Ausprung et tous ceux qui ont aimablement contribué à cette publication.*

Crédits photos :

bpost : p.44

Croatian Post Mostar : p.45

CTT Correios : p.34, p.58

Czech Post : p.35, p.59

Deutsche Post DHL : p.30, p.40

Hellenic Post : p.22

Le Groupe La Poste : p.49, p.50, p.60

AB Lietuvos Paštas : p.24, p.31, p.54, p.55

MaltaPost : p.32

Österreichische Post AG : p.14, p.41

Poste Italiane : p.51

Posten Norge : p.33

La Poste Suisse : p.27, p.36



VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

***Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL
Association of European Public Postal Operators AISBL***

POSTEUROP est l'association qui représente les opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer une communication postale durable et compétitive en Europe qui soit accessible à tous les consommateurs, et à assurer un service universel abordable.

Nos membres représentent 2,1 millions d'employés à travers l'Europe et servent quotidiennement 800 millions de clients.

Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL
Association of European Public Postal Operators AISBL

www.posteurop.org



10-31-1238

Réalisé par le studio de l'Agence Nationale du Graphisme La Poste en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
2013-1561 - 10/13 - Crédits photos © Fotolia.com