POST EUROP



PostEurop

Revue Annuelle 2007 Annual Review

Contenu / Content

5 **Mission**

6 **Foreword by the Chairman / Préface du Président**

8 **Message from the Secretary General**
Message du Secrétaire général

11 **Strategy / Stratégie**

12 Strategy Outline / Aperçu de le stratégie

16 Leadership

18 Advocacy / Lobbying

19 Sustainability / Développement durable

22 Communicating our Position / Communiquer notre Position

26 Adding value to Society / Notre contribution à la Société

27 Other Activities and Performance
Réalisations et Activités Diverses

29 Philately / Philatélie

29 Looking Forward / Perspectives d'avenir

31 **Organisation**

33 Management Board / Conseil d'administration

35 Headquarters Staff / Personnel du Siège

36 Organisation Chart / Organigramme

39 Members / Membres

40 Contacts

50 Glossary / Glossaire



Notre Mission / Our Mission

Dans l'intérêt de ses Membres, PostEurop s'engage à soutenir et à développer un marché européen des communications postales durable, concurrentiel et accessible à tous, tout en garantissant un service universel moderne et abordable.

PostEurop se concentre sur les exigences et la satisfaction des clients en améliorant la qualité et l'efficacité des opérations et du réseau, en développant les ressources humaines et en façonnant l'environnement réglementaire postal européen et international.

PostEurop apporte une valeur ajoutée à l'industrie postale européenne en assurant la promotion de la collaboration et de l'innovation, tout en insistant sur les besoins communs.

In the interest of all its Members, PostEurop is committed to supporting and developing a sustainable and competitive European postal communications market accessible to all customers and ensuring a modern and affordable universal service.

PostEurop focuses on customer requirements and satisfaction by improving operational and network quality and efficiency, by developing human resources and by shaping the international postal regulatory environment.

PostEurop brings added value to the European postal industry by promoting cooperation and innovation with an emphasis on common interests.



Foreword by the Chairman / Préface du Président

L'année 2007 a été une année de changement pour PostEurop, ponctuée d'événements tels que l'arrivée du nouveau Secrétaire Général et l'élection d'un nouveau Conseil d'administration à la fin de l'année. Je voudrais profiter de l'occasion pour remercier les membres sortants du Conseil d'administration, à savoir Jörn Allardt, Francesca Coratella, et Teresa Serra, pour leur engagement au service de l'industrie.

La « Stratégie de Vilamoura » approuvée en 2005 repose sur la conviction qu'il nous faut rassembler les Membres et promouvoir la coopération avec l'industrie postale dans son ensemble, pas uniquement les opérateurs postaux mais notamment les producteurs de papier et d'enveloppes, les fabricants d'imprimantes et de machines. En 2007, PostEurop a progressé dans la voie des communications et activités trans-sectorielles, ce qui constitue une orientation importante pour notre industrie.

The year 2007 was a year of change for PostEurop with the new Secretary General in his first full year and a new Management Board elected at the end of the year.
I would like to take this opportunity to thank the outgoing members of the Management Board, Jörn Allardt, Francesca Coratella, and Teresa Serra for their service to the industry.

The 'Vilamoura Strategy' approved in 2005 is backed by the belief that we have to bring together and promote cooperation with the whole postal industry, not just the postal operators but the whole chain from paper and envelope producers, printers and machinery manufacturers. In 2007, PostEurop moved forward with these cross-sectoral communications and activities and this is a very important direction for our industry.

From my personal viewpoint, the most valuable impact PostEurop has is to improve the quality of mail and develop the use of mail across Europe. The best example of cooperation in a world of liberalisation is to bring together the significant expertise of the PostEurop members to carry out quality reviews and offer suggestions and advice to other members.

De mon point de vue personnel, le rôle le plus important de PostEurop est d'améliorer la qualité de service et de promouvoir l'utilisation du courrier à travers l'Europe. Le meilleur exemple de coopération dans un monde libéralisé consiste à faire converger la grande expertise des Membres de PostEurop en vue de réaliser des audits de processus de qualité ainsi que de les soutenir et leur prodiguer des conseils.

En 2007, plusieurs audits de processus ont été effectués en Albanie, en Croatie, en ARYM et en Turquie.
Ces audits permettent d'accroître la qualité et de renforcer la crédibilité du courrier dans toute l'Europe et indiquent qu'en tant qu'industrie, nous «joignons l'action à la parole ». Nous nous sommes engagés à aider nos collègues Membres à relever leur niveau de normes de qualité et d'efficacité.

Les entreprises et les citoyens comptent sur le courrier et l'industrie postale joue un rôle clé dans notre économie et notre société. A travers la collaboration de l'industrie à l'échelle européenne, nous unissons et faisons converger nos forces vers la sensibilisation à la qualité et à la valeur du courrier. PostEurop est la voix de l'industrie postale européenne.

Lorsque je regarde vers l'avenir, je vois de grandes opportunitésde collaboration entre les opérateurs postaux et les autres secteurs impliqués dans l'industrie postale. L'enthousiasme qui anime tous ces secteurs et les incite à se pencher sur la notion de valeur du courrier est grand.

Je souhaiterais profiter de l'occasion pour remercier les Membres de PostEurop ainsi que l'équipe du Siège pour leur engagement et leur soutien continus. Nous avons tous beaucoup à apprendre les uns des autres et en travaillant ensemble, nous unissons nos forces en faveur de l'avenir de l'industrie dans son ensemble.

In 2007, process reviews were carried out in Albania, Croatia, FYROM and Turkey. These reviews raise the quality and credibility of mail throughout Europe and show that we practice what we preach as an industry. We are committed as an organisation to helping our fellow members raise their standards and efficiency.

Businesses and citizens rely on mail and the postal industry plays a key role in our economy and our society. By working together as a Europe-wide industry, we put our collective weight behind raising the awareness of the quality and value of mail. PostEurop is the voice of the European postal industry.

Looking ahead, I see great opportunities for the cooperation between the postal operators and the other sectors involved in the postal industry. There is such enthusiasm within all these sectors to work on the value of mail concept.

I would like to take the opportunity to express my thanks to the members and the PostEurop headquarters for their ongoing commitment and support. We all can learn a lot from each other and by working together combine our strengths for the future of the industry as a whole.



Bernard Damiens
Chairman / Président



Message from the Secretary General / Message du Secrétaire général

Au cours de ma première année à la tête du Siège de PostEurop, j'ai passé en revue les objectifs des comités avec l'aide du Conseil d'administration. Ce processus de révision permettra de mieux nous concentrer sur notre gestion et notre répartition des responsabilités et des ressources en vue d'assurer le plus haut degré d'efficacité possible. Je tiens à exprimer ma gratitude aux membres du Conseil d'administration et à tous ceux qui ont participé à la proposition de révision.

Nous avons également affiné les activités et les objectifs requis pour atteindre ces buts. Ce processus m'a permis de prendre conscience du poids et du potentiel de l'association, forte de toutes les ressources et l'expertise de nos Membres et de notre Siège. Grâce à ce réseau de Membres, nous sommes en mesure d'aborder un large éventail de questions d'un point de vue commun à l'ensemble de l'industrie.

Nous souhaitons représenter les opérateurs de l'industrie postale sur l'ensemble du territoire géographique européen et nous nous sommes attelés à élargir l'association afin de réduire les écarts entre les différentes régions de l'Europe. PostEurop s'est montrée très active dans la représentation de cette industrie lors de toute une série d'événements extérieurs. Nous accompagnons les opérateurs des pays engagés dans le processus d'adhésion à l'UE (à la fois ceux de la dernière phase d'élargissement et les pays candidats) par le biais de divers projets et activités dans des domaines tels que la qualité de service, les ressources humaines, l'environnement réglementaire, la comptabilité, les finances et les questions de marché.

Looking back on my first year heading up the secretariat of PostEurop, I have reviewed the objectives of the committees with the help of the Board. This review process will lead to a sharper focus on our direction and distribution of responsibilities and resources to ensure that we are as efficient and effective as possible. I am grateful to the Board and all those who participated in the review proposal.

We have also sharpened the objectives and the activities we need to reach those goals. Throughout this process, I have become aware of the great strength and power in the association with all the resources and expertise of our members and our secretariat. Through this network of members we are able to respond with an industry viewpoint on a broad range of issues.

We want to represent postal industry operators in the whole of geographical Europe and we have been working on expanding the membership to fill in any gaps on the map of Europe. PostEurop has been very active in representing this industry at a wide range of external events. We are supporting countries in the EU accession process, both the last round of enlargement and the future Member States through various projects and activities, in areas such as quality of service, HR, regulatory environment, accounting and finance, and market issues.

Je souhaiterais également souligner l'observation faite par notre Président sur l'impact des audits de processus. D'autres audits de processus ont été effectués par les Membres de PostEurop en 2007 et il est très satisfaisant de constater les progrès immédiats en matière de qualité qui en résultent.

La responsabilité sociale constituant un élément clé de l'industrie postale je souhaiterais attirer l'attention sur le Programme de réduction des gaz à effet de serre auquel bon nombre de nos membres ont adhéré. Cet engagement qui vise à réduire les émissions de 10% sur cinq ans donne un sens à l'industrie et indique que cette dernière accorde de l'importance à la notion de durabilité. Dans l'édition de l'année prochaine, j'espère pouvoir être en mesure d'annoncer l'adhésion d'autres Membres à cette initiative.

Il est intéressant de noter que bon nombre de nos Membres, en particulier dans les pays d'Europe centrale et de l'Est, connaissent actuellement une période de plein essor au sein de leur entreprise et de leur marché. Bien que cet élan puisse sembler incompatible avec une prise d'engagement en matière de réduction des émissions, nous espérons pouvoir établir des objectifs indiquant qu'ils se développent de manière responsable tout en recourrant à une technologie de pointe afin de donner le bon exemple. Il est de notre devoir à tous de nous préoccuper de notre impact sur l'environnement et c'est là un domaine que je souhaiterais voir approfondir à l'avenir.

Les affaires réglementaires constituent toujours une partie essentielle des activités de PostEurop. La Troisième directive postale a été adoptée à la fin de l'année 2007. Ce processus a vu le développement d'une capacité surprenante à la collaboration et au débat. J'espère que nous conserverons cette expertise inter-culturelle à mesure que nous aborderons de nouveaux défis.

I would emphasise the point made by our Chairman on the real impact of process reviews. Further process reviews were carried out by PostEurop members in 2007. It is very satisfying to see the immediate results in quality that result from these reviews.

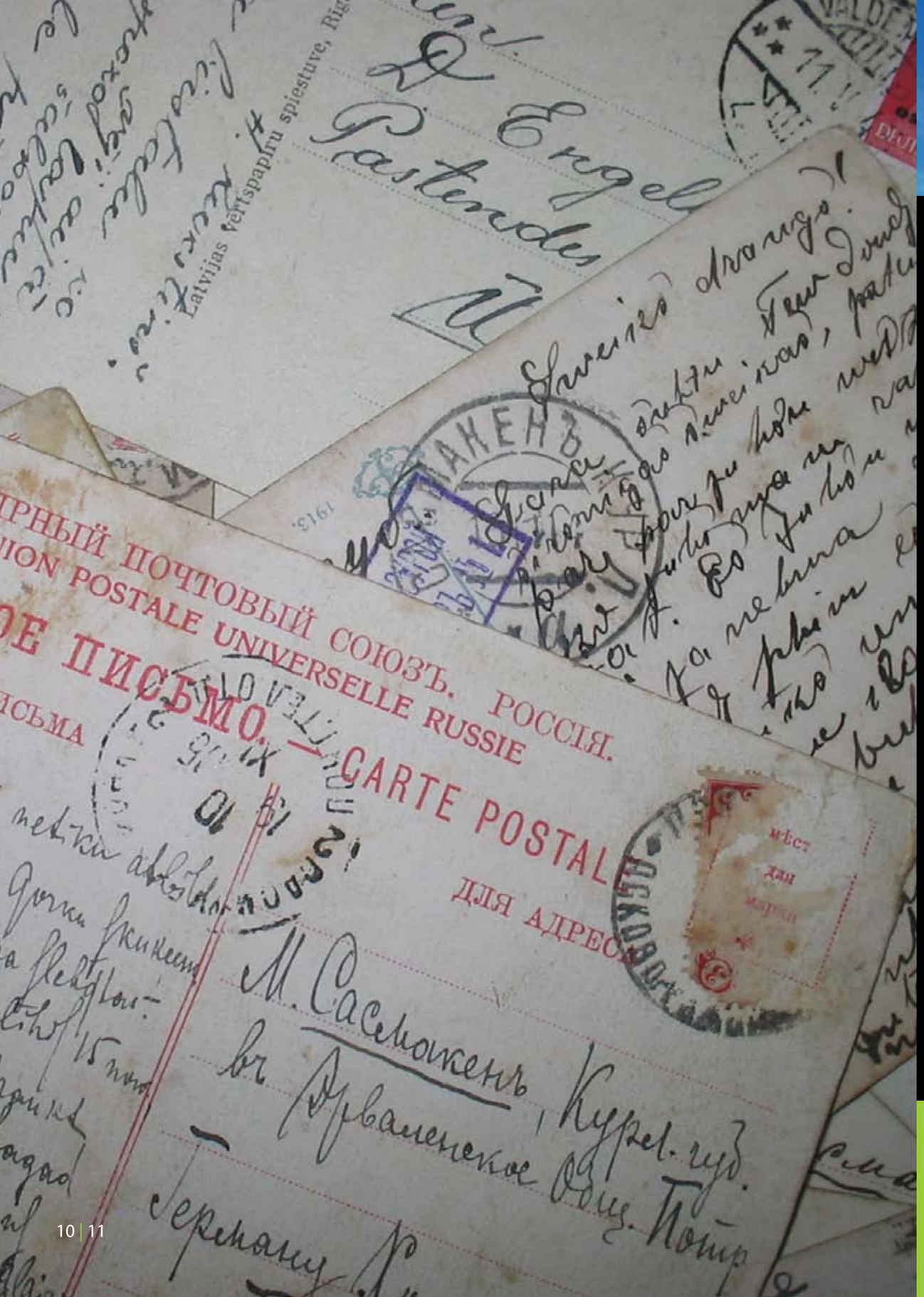
Acting in a socially responsible way is key to this industry and I would like to draw attention to the Greenhouse Gas Reduction programme which many of our members have signed up to. This commitment to reduce emissions by 10% over five years makes business sense as well as showing that the industry is concerned about sustainability. I hope in next year's review to be able to announce more members signing up to this initiative.

It is interesting to note that many of our members, particularly in Central and Eastern Europe, are in a strong period of expansion of their business and their markets. Some may feel that this conflicts with making commitments to emissions reductions but we hope that we can set targets to show that they plan to expand in a responsible way and employ cutting-edge technology to set the example. We must all consider our impact on the environment and this is an area I would like to see develop in the future.

Regulatory affairs is still a key part of PostEurop's activities. The Third Postal Directive was adopted end-2007. During this process, incredible capacity for working together and debate were developed. I hope we will keep this cross-cultural expertise as we move forward to address new issues.



Ingemar Persson
Secretary General / Secrétaire Général



Stratégie / Strategy

12 Strategy Outline / Aperçu de le stratégie

16 Leadership

18 Advocacy / Lobbying

19 Sustainability / Développement durable

22 Communicating our Position / Communiquer notre Position

26 Adding value to Society / Notre contribution à la Société

27 Other Activities and Performance
Réalisations et Activités Diverses

29 Philately / Philatélie

29 Looking Forward / Perspectives d'avenir

Aperçu de la stratégie / Strategy Outline



Au cours des dernières années, l'industrie postale a progressivement intégré la notion de durabilité dans tous les aspects de ses services. Les trois piliers du développement durable (économique, environnemental et social) s'appliquent à l'ensemble de l'industrie postale, s'étendant à toutes les communautés et les entreprises. La nature ambitieuse de la poste nous permet d'avoir un impact à tous les niveaux de la société.

La substitution croissante, avec ses diverses répercussions sur les volumes de courrier, et la concurrence accrue associées à l'adoption de la 3ème Directive postale constituent les principaux moteurs du changement. Les opérateurs postaux ont répondu à ces défis en réduisant les coûts d'exploitation et de réseau, favorisant ainsi les réformes axées sur la qualité et sur les clients.

Parallèlement à ces changements spécifiques au secteur, de nouvelles normes éthiques ont également fait leur apparition. Fondés sur l'initiative Global Compact des Nations unies et celle de CSR Europe, des thèmes tels que le développement durable, la responsabilité sociale de l'entreprise et l'impact sociétal ont trouvé leur place dans les ordres du jour des opérateurs postaux à travers l'Europe.

En réaction à ce changement et en vue de continuer à encourager et à développer davantage encore l'innovation, les Membres de PostEurop ont approuvé en 2005 un cadre stratégique ambitieux. Afin de respecter ce programme, PostEurop a restructuré ses processus internes de travail sous la forme d'une « grille » composée de quatre piliers stratégiques (verticaux) et trois transversales (horizontales) afin d'optimiser et de soutenir les travaux de ses divers comités, groupes de travail et forums.

Les objectifs stratégiques du pilier Environnement réglementaire consistent à contribuer au façonnement de l'environnement réglementaire européen et international. PostEurop tend à devenir le centre européen d'excellence en matière d'affaires réglementaires postales. Le Comité Affaires européennes (CAE) et le Comité Affaires internationales (CAI) sont les deux organes responsables de la mise en oeuvre de ces objectifs.

The postal industry has over recent years been integrating sustainability into all aspects of its service. The three pillars of sustainable development – economic, environmental and social – can be applied throughout the postal industry, stretching as it does into every community and business. The far-reaching nature of post enables us to affect the lives of every level of society.

Growing substitution, with differing impacts on mail volumes, and increased competition coupled with the adoption of the 3rd Postal Directive constitute the major drivers for change. Postal operators have responded to these challenges by reducing operating and network costs, thus encouraging quality-oriented and customer-focused reforms.

In parallel to these sector-specific changes, new ethical standards have emerged for the business of the future. Based on the UN Global Compact initiative and the CSR Europe initiative, themes such as sustainable development, corporate social responsibility and societal impact have found their way into postal operators' agendas around Europe.

In reaction to this change and to continue to support and develop further innovation, PostEurop's members agreed in 2005 on an ambitious strategic framework. In order to deliver on this ambitious programme for change, PostEurop reorganised its internal working processes to optimise the work of the various Committees, Working Groups and Fora into a grid consisting of four strategic pillars (vertical) and three transversals (horizontal).

The strategic objectives under the Regulatory Environment pillar are to contribute to shaping the European and international regulatory environment. PostEurop's aim is to become the European Centre of Excellence on postal regulatory affairs. The European Affairs Committee (EAC) and the International Affairs Committee (IAC) are the two bodies in charge of implementing these objectives.

Le Comité Responsabilité sociale (CRS) vise à soutenir les opérateurs postaux dans la réalisation de leur responsabilité sociale sous toutes ses facettes, depuis la garantie d'un emploi de qualité à travers le développement des ressources humaines à la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) et à la limitation de l'impact des opérateurs postaux sur l'environnement.

Le Comité Affaires opérationnelles est chargé de veiller à la qualité et à l'efficacité des services postaux. Il sert également de plate-forme pour l'échange de meilleures pratiques recueillies auprès de nos 48 membres.

Ce cadre stratégique confère une plus grande visibilité aux questions de marché. Le Comité Marché (CM) a pour but de fournir un aperçu des besoins des clients et des tendances du marché. Il développe et encourage l'utilisation du courrier et de la communication écrite par le biais d'échanges avec les parties prenantes. Ce comité a également amorcé des discussions qui ont conduit à la création de la Plate-forme de l'industrie postale européenne (voir ci-dessous).

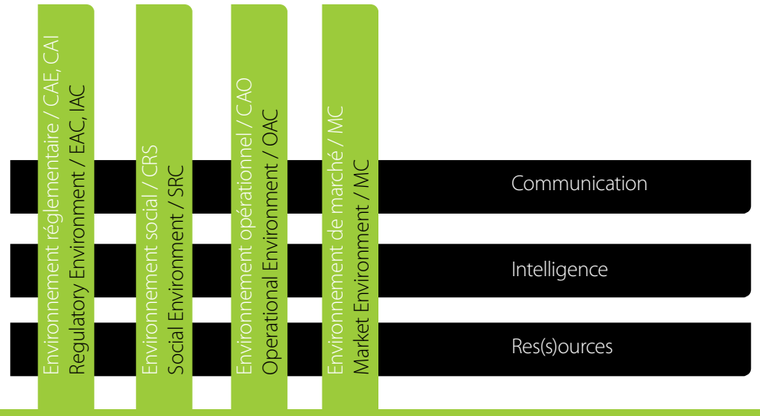
Les trois piliers transversaux (horizontaux) - la Communication, l'Intelligence et les Ressources - soutiennent considérablement les principaux axes stratégiques dans leurs domaines respectifs.

The Social Responsibility Committee (SRC) strives to support the fulfilment of postal social responsibility in all its facets, from qualitative employment through the development of human resources to corporate social responsibility (CSR) and limiting the impact of postal operators on the environment.

The Operational Affairs Committee is responsible for driving the quality and efficiency of postal services. It also serves as a platform for the exchange of best practice collected from our 48 members.

This strategic framework gives market issues greater visibility. The Market Committee (MC) aims to provide insights into customer needs and market trends. It develops and promotes the use of mail and written communication through exchanges with stakeholders. This committee also initiated discussions that led to the creation of the European Mail Industry Platform (see below).

The three transversal (horizontal) pillars - Communication, Intelligence and Resources - support the main strategic pillars significantly in their respective areas.



Communications

Dans le domaine de la communication, PostEurop a poursuivi le développement de son site internet en français et en anglais en vue d'en faire un outil de communication, tant avec les Membres qu'avec les parties prenantes. En outre, la revue de presse "Dans la presse" et bien d'autres outils tels que les communiqués de presse et le calendrier des événements sont disponibles sur notre site Internet www.posteurop.org. L'intranet a également été développé afin de faciliter les travaux des comités et leur permettre de partager leurs documents et leurs informations. Des sondages ont été réalisés dans le but d'améliorer les outils de communication interne. En vue de se concentrer davantage sur la communication externe à l'avenir, le département a mis en place certaines bases en matière de soutien et de gestion d'événements ainsi que des affaires publiques et des relations publiques.

Intelligence

L'accent a une nouvelle fois été mis sur la collecte et le partage de données, ainsi que sur le développement du site Internet et de l'extranet. Les informations sont collectées, traitées et diffusées à l'attention de l'ensemble de nos Membres avant d'être finalement mises à leur disposition en ligne dans un but de facilité d'utilisation et de gain de temps.

Resources

Les ressources de l'Association sont supervisées par la Transversale Ressources, qui identifient et évaluent les nouveaux besoins du siège, des comités ou des transversales. Leur rôle est de conseiller le Conseil d'Administration sur la répartition actuelle des ressources en place à PostEurop, c'est-à-dire celles contribuant le mieux à la réalisation des objectifs de l'Association. La Transversale Ressources contrôle également les procédés de répartition des ressources afin qu'elle soit en phase avec les changements que traverse l'organisation, et fait les recommandations nécessaires pour l'adaptation de la politique de ressources au sein du siège, des comités et des transversales, notamment en ce qui concerne la distribution des fonctions et responsabilité.

Communications

In the area of communications, PostEurop has continued to develop its website in French and English as a tool for information for members and stakeholders alike. In addition, the "In the Press" media review and many other tools like press releases and details of events are available through the website www.posteurop.org. The intranet has been developed further to support the work of the committees and their ability to share documents and data. Surveys have been carried out in order to fine tune internal communications tools. With the intention to focus more strongly on external communications in the future, the department has built foundations in the areas of events support and management, public affairs and public relations.

Intelligence

The renewed focus on data collection and distribution has continued, together with the development of the website and extranet functionalities. Data is collected, processed and disseminated for the benefit of all the Members. It is also made available online for time and efficiency purposes.

Resources

Resources are overseen by a Resources Transversal, who indentify and assess the need for new resources within Headquarters, Committees or Transversals and seek for other possible alternative sources of funding. Their role is to advise the Board on the appropriateness of the current resources in place at PostEurop, ie. those the most effective contribution to the achievement of the Association's objectives. The Resources Transversal also keeps processes under review in light of changing circumstances, making recommendations, as necessary, for changes either within the Headquarters, Committees or Transversals structure and in the distribution of functions and responsibilities.



Assemblée plénière de PostEurop / PostEurop Plenary Assembly

L'Assemblée plénière de PostEurop organisée en collaboration avec l'Österreichische Post AG à Vienne en septembre 2007 a porté sur les réalisations de l'Association depuis l'Assemblée plénière de Vilamoura où le nouveau cadre stratégique a été décidé. Chaque comité a non seulement fait état de ses réalisations et des défis auxquels il a été confronté, mais a également présenté à l'assemblée ses perspectives d'avenir en invitant les Membres à définir quels étaient les principaux défis pour l'avenir de l'industrie postale. Le thème de l'innovation a été longuement débattu, tout comme les aspects environnementaux, et le rôle de PostEurop dans l'amélioration de la qualité de service au sein des Membres. En outre, un nouveau Conseil d'administration a été élu pour une période de trois ans et compte trois nouveaux membres issus des opérateurs islandais, hongrois et portuguais. Le mandat du Président de PostEurop a également été reconduit pour une période de trois ans.

Hosted by Austria's Österreichische Post AG in Vienna in September 2007, the PostEurop Plenary Assembly addressed what the association had achieved since the Vilamoura Plenary Assembly where the new strategical framework was decided upon. Each committee reported not only on the successes and challenges it faced but also introduced the Assembly to their plans for the future. Members considered the main challenges to the future of the postal industry. They discussed innovation extensively, as well as environmental aspects, and PostEurop's role in improving quality of service throughout the membership was also outlined. In addition a new Management Board was elected for three years with three new Board members from Iceland, Hungary and Portugal. The PostEurop Chairman was also confirmed for a further three years.

Leadership / Leadership



Au nom de l'industrie, nous nous efforçons de traiter les problématiques actuelles liées à l'environnement et au développement durable qui préoccupent les citoyens. Quelques exemples concrets de cet engagement sont repris ci-dessous.

Plate-forme de l'industrie postale européenne (EMIP)

La nouvelle plate-forme de l'industrie postal européenne (EMIP) lancée par PostEurop réunit les différents acteurs du secteur postal et des industries connexes et les amène à se pencher sur l'avenir du secteur postal dans son ensemble et à discuter des difficultés auxquelles se heurte l'industrie toute entière. La nouvelle plate-forme facilitera la coopération au niveau de l'industrie. La campagne Print Sells lancée par CEPIFINE, l'association européenne des fabricants de papier fin, constitue un exemple de cette collaboration.

Le groupe s'est réuni à Bruxelles à plusieurs reprises avec des représentants des associations de marketing direct, des fabricants de machines, de l'industrie du papier, des imprimantes, des producteurs d'enveloppes, des consultants et d'autres fournisseurs. L'objectif de la plate-forme est de faire office de catalyseur pour l'ensemble du secteur. Elle permettra de recueillir des données et d'effectuer des recherches, d'échanger des informations ou de bonnes pratiques et de collaborer en vue de trouver des solutions novatrices aux défis actuels.

Le groupe de parties prenantes a identifié quatre domaines de coopération :
-la valeur du courrier
-l'environnement
-l'innovation
-la promotion de l'image positive du secteur

Parmi les activités déjà couvertes par le groupe, on retrouve notamment la compilation d'initiatives, de recherches et de données disponibles dans les quatre domaines identifiés au sein de l'industrie postale. D'autres projets reposent sur la recherche, la formation, les séminaires/tables rondes, etc.

As an industry, we are striving to make a difference on the environmental and sustainable development questions which concern today's citizens. Some concrete examples of this commitment follow.

EMIP European Mail Industry Platform

The new European Mail Industry Platform (EMIP) launched by PostEurop brings together actors in the postal sector and related industries to consider the future of the wider postal sector and discuss the challenges faced by the whole industry. The new platform will facilitate cooperation at industry level. An example of such collaboration is the Print Sells campaign initiated by CEPIFINE, the European association of fine paper manufacturers.

The group met on on several occasions in Brussels with representatives from the direct marketing associations, machine manufacturers, paper industry, printers, envelope producers, consultants and other suppliers. The Platform aims to be a catalyst for the whole sector. It will collect data and carry out research, exchange information and best practice and work together to find innovative solutions to today's challenges.

The group of stakeholders identified four areas for cooperation:
- Value of mail
- Environment
- Innovation
- Promote a positive image of the sector

Amongst the activities already carried out by the group are the compilation of an inventory of initiatives, research, and data available in the four identified areas across the postal industry.

Other projects include seminars and roundtables, research, training, etc...

Groupe de Travail Sociétal

Le Groupe de Travail Sociétal de PostEurop travaille actuellement à l'élaboration d'un Code de Conduite pour ses membres. À cette fin, un questionnaire a été diffusé en 2007 en vue d'alimenter les travaux sur la création de ce code.

Meilleures pratiques opérationnelles

Le Groupe de Travail Qualité de Service est une plate-forme qui permet aux opérateurs membres de débattre de la manière d'introduire ou d'améliorer la mesure de la qualité et les systèmes de gestion, du partage des connaissances en matière de qualité et de fournir un soutien aux Membres dans le domaine de la mise en oeuvre de projets, la gestion des initiatives relatives à la qualité de service et la possibilité de financement par l'UE et l'UPU de projets relatifs à la qualité. En 2007, plusieurs audits de processus ont été réalisés avec succès en Albanie, en Croatie, en ARYM et en Turquie. La contribution de Deutsche Post en matière de soutien à ces audits de processus est également remarquable.

En collaboration avec le Bureau international de l'UPU, la Matrice de tests continus de l'UPU a été élargie aux 10 Membres non-UNEX dans le but d'étendre les possibilités de mesure en Europe. Le Groupe de Travail Qualité de Service vise désormais l'objectif 85% J+3 et suit activement la performance des matrices de mesure.

Le Siège de PostEurop et le Groupe de Travail Qualité de Service sont tous deux activement engagés dans le projet UNEX 2007. Cinq opérateurs membres (Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, ARYM et Turquie) ont participé au projet UNEX 2007 financé par le FAQS de l'UPU.

Societal Working Group

PostEurop's Societal Working Group is working on producing a Code of Conduct for its members. To this end, a questionnaire was circulated in 2007 to feed into the work on creating the code.

Best Practice in Operations

The **Quality of Service Working Group** is a platform for member operators to discuss how to introduce or improve quality measurements and management systems, to share knowledge on quality and to give support to members in the implementation of projects, management of quality of service initiatives and the possibility of funding quality projects by EU and Universal Postal Union (UPU) funds. In 2007, Process Reviews were successfully conducted in Albania, Croatia, FYROM and Turkey. Deutsche Post also made a significant contribution to support the development of these process reviews.

In cooperation with the UPU IB, a UPU continuous testing matrix was extended for the 10 non-UNEX participating members in order to extend the measurement possibilities in Europe. The Quality of Service Working Group is now tasked with following the deliverable of 85% J+3 and is actively following up performance in the measurement matrixes.

PostEurop Headquarters and the Working Group are both actively involved in the UNEX 2007 project. Five member operators from Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, FYROM and Turkey participated in the UNEX 2007 project funded by the UPU QSF.

PROACTIN (Proactive Acquis Communautaire Training Initiatives) est un programme de soutien, s'inscrivant dans le cadre de l'élargissement de l'UE, qui vise à préparer les opérateurs postaux des pays candidats à l'adhésion à l'UE tels que la Croatie, la Bulgarie, la Turquie et la Roumanie dans les domaines de la qualité de service, des ressources humaines, des finances/comptabilité, du marché/marketing et de la législation/réglementation. L'objectif de PostEurop consiste également à développer la coopération entre les opérateurs des grands et des premiers Etats membres de l'UE et les opérateurs des pays candidats à l'adhésion.

Les projets PRO ACTIN ont financé divers séminaires sur la qualité de service auxquels ont participé de nombreux Membres de PostEurop, en particulier les 13 opérateurs postaux suivants : La Poste (France), CTT Correios (Portugal), Elta Hellenic Post (Grèce), Poste Italiane (Italie), Hrvatska Posta (Croatie), Poste bulgare (Bulgarie), General Directorate of Post and Telegraph Organisation (PTT) (Turquie), Maltapost (Malte), Posta Romana SA (Roumanie), Makedonska Posta (ARYM), la Deutsche Post World Net (Allemagne), La Poste/De Post (Belgique), Royal TNT Post BV (Pays-Bas). Ces 13 opérateurs postaux ont bénéficié d'un financement de l'UE pour la mise en œuvre de projets PROACTIN.

Au total, PostEurop a contribué à 29 projets PROACTIN et ACCORD II au nom d'opérateurs postaux de pays tels que la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, la Croatie, l'ARYM et la Turquie. PostEurop a également aidé les Membres a obtenir une aide financière à travers l'assistance TAIEX (assistance technique et d'échange d'informations, DG Elargissement) pour les projets Accord II.

PROACTIN (Proactive Acquis Communautaire Training Initiatives) in the postal sector is a support programme, part of EU enlargement, to prepare postal operators from newly joined and accession countries Croatia, Bulgaria, Turkey and Romania in the fields of Quality of Service, Human Resources, Finance and Accounting, Market/Marketing and Legislation/Regulation. The objective as far as PostEurop is concerned is also to develop cooperation betweenlarge and original EU member operators and those from new Member States and accession countries.

PROACTIN projects financed Quality of Service workshops involving many PostEurop Members, in particular 13 postal operators – La Poste (France), CTT Correios (Portugal), Elta Hellenic Post (Greece), Poste Italiane (Italy), Hrvatska Posta (Croatia), Bulgarian Post (Bulgaria), General Directorate of Post and Telegraph Organisation (PTT) (Turkey), Maltapost (Malta), Posta Romana S.A. (Romania), Makedonska Posta (FYROM), Deutsche Post World Net (Germany), La Poste/De Post (Belgium), Royal TNT Post BV. EU funding was granted to these 13 postal operators for PROACTIN projects.

PostEurop has been involved in altogether 29 PROACTIN and ACCORD II projects on behalf of postal operators from Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, FYROM and Turkey. PostEurop also helped members obtain financial aid from the EU TAIEX (Technical Assistance and Information Exchange, DG Enlargement) funds for Accord II projects.

Lobbying / Advocacy

A travers ses activités de lobbying, PostEurop veille à ce que la voix de l'industrie toute entière soit entendue par les décideurs politiques. L'association permet ainsi à l'industrie postale de répondre aux défis réglementaires et de façonner un développement durable adéquat et une législation appropriée en matière de RSE tout en contribuant à la promotion de l'innovation et à la création de conditions équivalentes de concurrence.

Through its lobbying activities, PostEurop ensures that the voice of the postal operators is heard by policy makers. The association makes sure that the development of the regulatory framework allows the whole postal industry to carry on with its progress while meeting the challenges of the future - including the environmental ones- and meeting social expectations towards the sector.

Développement durable / Sustainability

Empreinte carbone

Les gaz à effet de serre générés par l'industtrie postale, de par le transport et la distribution du courrier par exemple, constitue un défi qui doit être relevé. En fait, la réduction des émissions de CO2 est le défi environnemental le plus important pour les opérateurs postaux européens.

Chaque année, les opérateurs postaux publics européens membres de PostEurop émettent de 8 à 11 millions de tonnes de CO2 et ceux de l'UE produisent de 5 à 8 millions de tonnes, selon le groupe de travail environnement. Ces émissions de C02, issues par exemple du transport routier et aérien ainsi que de l'energie liée aux bâtiments, sont considérables. Il existe toutefois de nombreux moyens pour réduire l'impact environnemental et les émissions de CO2 au sein de l'industrie postale et c'est pourquoi le Groupe de Travail Environnement de PostEurop a lancé en juin un programme de réduction des gaz à effet de serre afin de coordonner ces questions au niveau de l'ensemble de l'industrie.

Le programme de réduction des gaz à effet de serre permettra d'identifier les indicateurs de performance clés et de travailler au développement d'un outil de comptes rendus et à l'élaboration d'un manuel d'initiation. Les participants doivent surveiller et rendre compte de leurs émissions. Le groupe met également l'accent sur les avantages économiques que présente le passage à une économie pauvre en carbone ainsi que sur l'impact réglementaire et sociétal. Les opérateurs postaux se sont engagés à répondre aux attentes de leurs clients et d'autres parties prenantes en matière de performance environnementale et de développement durable. A travers ce programme, les opérateurs vont collaborer en vue de tenter de lutter contre le changement climatique et de réduire sensiblement leur empreinte carbone.

Carbon Footprint

Greenhouse gases produced by the postal industry, for instance in transporting and delivering mail, present a challenge which must be addressed. In fact, reduction of CO2 emissions is the single most important environment challenge for European postal operators.

Annually, European public postal operators within PostEurop emit between 8 and 11 millions tons CO2 and EU-based operators emit between 5 and 8 millions tons CO2, according to the Environment Working Group. These CO2 emissions, for example from road transport and aviation as well as building energy, are significant. But there is considerable scope to reduce environmental impacts and CO2 emissions within the postal industry which is why the PostEurop Environment Working Group launched in June a Greenhouse Gas Reduction Programme to coordinate industry-wide on these issues.

The Greenhouse Gas Reduction Programme will identify key performance indicators and work on a reporting tool and introductory guide. Participants must monitor and report on their emissions. The group also focuses on the economic advantages from moving to a low carbon economy as well as the regulatory and societal impacts. Postal operators are committed to meeting their customers' and other stakeholders' expectations of environmental performance and sustainable development. The operators will work together through the programme to address the climate change challenge and significantly reduce their carbon footprint.



Quinze opérateurs (Österreichische Post AG - Autriche, Deutsche Post World Net - Allemagne, De Post / La Poste - Belgique, Itella - Finlande, Le Groupe La Poste - France, Hellenic Post ELTA - Grèce, Maltapost - Malte, Post Danmark - Danemark, Poste Italiane - Italie, Posten AB - Suède, Posten Norge - Norvège, Royal Mail Group Ltd - Royaume-Uni, Swiss Post - Suisse, TNT - Pays-Bas, Magyar Posta - Hongrie) se sont déjà fixé pour objectif une réduction moyenne de 10% de leurs émissions de gaz à effet de serre au cours des cinq prochaines années et d'autres Membres de PostEurop devraient bientôt suivre leur exemple.

Le Projet NEPH (New Electric Postman Helper / Nouvelle aide électrique pour le postier) s'est penché sur l'étude du développement de véhicules électriques modulaires et innovants, principalement des vélos, en tant que dispositifs clés de mobilité personnelle destinés à faciliter la distribution du courrier dans les zones urbaines tout en contribuant à la politique européenne de développement durable. Les essais effectués sur les dispositifs du projet consistaient à obtenir l'engagement de deux nouveaux partenaires (l'Allemand Expresso et le britannique RoMec) dans un projet de développement d'un Chariot électronique ou "e-caddie".

Une autre proposition de financement a été soumise à l'Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (AECI) agissant au nom de la Commission européenne et un financement a été accordé au Projet de véhicule postal vert alternatif (Green Post).

Fifteen operators – Österreichische Post AG (Austria), Deutsche Post World Net (Germany), De Post / La Poste (Belgium), Itella (Finland), Groupe La Poste (France), Hellenic Post - ELTA (Greece), Maltapost (Malta), Post Danmark (Denmark), Poste Italiane (Italy), Posten AB (Sweden), Posten Norge (Norway), Royal Mail Group Ltd (United Kingdom), Swiss Post (Switzerland), TNT (The Netherlands), Magyar Posta (Hungary) – have already agreed to an average 10% reduction of their greenhouse gas emissions over the next five years and more PostEurop Members are expected to follow their lead.

The NEPH – New Electric Postman Helper – project studied developing innovative modular electric vehicles, mainly bicycles, as a key personal mobility device to help European postal workers deliver mail in urban areas and contributing to the European sustainable development policy. The result of this project was to carry out tests of electronic cycles in the real-life conditions of postal delivery, as well as bringing on board two new partners, Germany's Expresso and the UK's RoMec in the project for the development of an electric trolley or 'e-caddy'.

Another funding proposal was made to the Executive Agency for Competitiveness and Innovation (EACI) acting for the European Commission. Funding was granted for the Green Alternative Postal Vehicle Project (Green Post).

Communiquer notre position
/ Communicating our position

Dans ses relations avec l'Union européenne en 2007, PostEurop a mis l'accent sur trois aspects qui revêtent une importance essentielle pour le secteur. Une lettre officielle a tout d'abbord été envoyée en février à la personne de la DG Commerce de la Commission européenne chargée des affaires postales en vue d'aborder les négociations multilatérales et bilatérales/régionales qui se déroulent dans le cadre des négociations de l'OMC/AGCS (Accord général sur le commerce et les services).

PostEurop se réjouit du dialogue ouvert avec la Commission européenne sur les négociations car ce dernier garantit la représentation des vues de l'industrie auprès des négociateurs de la CE. L'industrie postale est profondément déterminée à aboutir à une conclusion heureuse des négociations commerciales multilatérales en cours. Une délégation de PostEurop s'est également entretenue avec la DG Commerce le 27 septembre afin d'aborder la question du cycle de Doha et celui des négociations bilatérales de l'UE avec plusieurs pays tiers en vue de conclure des accords de libre échange.

La deuxième initiative a consisté en une lettre du Groupe de Travail Sûreté aérienne présentant les observations de PostEurop sur le nouveau chapitre 6 de la Loi de mise en oeuvre 622. Les propositions d'amendements ont été envoyés à la Commission européenne le 25 Septembre 2007.

Enfin, en décembre 2007, PostEurop a publié une position commune invitant le Conseil de l'Union européenne à reprendre les négociations relatives à la nouvelle législation en matière de TVA pour les services postaux, étant donné que le cadre juridique actuel n'apporte pas suffisamment de clarté à l'industrie comme l'ont démontré les procédures d'infraction lancées récemment par la Commission européenne.

In its European Union relations in 2007, PostEurop focused its attention particularly on three issues of key importance to the sector. The first activity was a formal letter in February to the European Commission's postal expert in DG Trade about the multilateral and bilateral/regional negotiations taking place as part of the WTO/GATS (General Agreement on Trade in Services) negotiations.

PostEurop was pleased with the open dialogue maintained with the European Commission on the negotiations as it ensures that the industry view is represented by the EC negotiators. The postal industry is deeply committed to pursuing a successful conclusion of the current multilateral trade negotiations. A delegation from PostEurop also met with DG Trade on 27 September to discuss the Doha Round and the EU's bilateral negotiations with several third countries to conclude free trade agreements.

The second main area of activity was a letter from the Working Group on Aviation Security presenting PostEurop's comments on the new Chapter 6 of the Implementing Act 622. These proposed amendments were sent to the European Commission on 25 Sept 2007.

And in December, PostEurop issued a Position Paper urging the Council of the European Union to resume negotiations on new VAT legislation for postal services, as the existing legal framework does not give sufficient clarity to the industry as shown by recent infringement cases taken by the European Commission.





Outre ces activités, le Comité Affaires européennes a également présenté son point de vue sur le nouveau chapitre 6 de la loi d'application 622 ainsi que son analyse de l'avis de la Commission européenne sur la seconde lecture du Parlement européen du nouveau Règlement CE 2320/2002 (règles communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile), et a complété le questionnaire sur le règlement CE 881/92 sur l'accès au marché du transport international de marchandises par route au sein de l'UE.

Etant donné l'importance du transport routier dans les services postaux, PostEurop a publié en octobre 2007 un Bulletin spécial consacré à ce thèmeet a continué à suivre de près les initiatives politiques telles que le débat public avec les principales parties prenantes du secteur du transport routier et le lancement d'un exercice permanent en vue d'identifier les goulets d'étranglement et les solutions en matière de logistique de frêt routier.

Lors de la Pochtovaya Troika qui s'est tenue à Saint-Pétersbourg en juin 2007, un protocole d'accord a été signé entre PostEurop et la CRPT (Commonwealth in the Field of Communications). Cet accord a jeté les bases d'une vaste collaboration entre les deux organisations dans le domaine du développement de la communication postale dans les deux régions grâce à l'échange d'informations et d'expériences et à la coordination de positions sur des questions d'intérêt mutuel. Un autre protocole d'accord fut signé à Berne, Suisse, avec l'Union Postale Pan-Africaine (UPPA), le 4 mai 2007.

In addition to these activities, the European Affairs Committee also submitted its view on the new Chapter 6 of the Implementing Act 622 and analysis of the European Commission's opinion on the European Parliament's second reading on the new Regulation EC 2320/2002 (common rules in the field of civil aviation security), as well as completing the questionnaire on Regulation EC 881/92 about access to the market in the carriage of goods by road within the EU.

As road transport is such a key issue for the postal services, PostEurop published a Bulletin on Road Transport in October 2007 and kept monitoring policy initiatives such as the public hearing with the major road transport sector stakeholders and launch of a permanent exercise to identify bottlenecks and solutions in freight transport logistics.

During the Pochtovaya Troika Strategic Forum in Saint-Petersburg in June 2007, a Memorandum of Understanding was signed between PostEurop and the Regional Commonwealth in the field of Communications (RCC). This MoU laid the foundations for broad cooperation between the two organisations on postal communication development in both regions through exchange of information and experience and the coordination of positions on questions of mutual interest. Another MoU was signed in Bern, Switzerland, With the Pan-African Postal Union (PAPU) on 4 May 2007.

Outside the EU, PostEurop was also active on the international stage. As a Restricted Union (RU) with the Universal Postal Union (UPU), PostEurop has monitored the postal regulatory environment in EU and non-EU countries, including on harmonisation of regulations, financing and scope of the USO, WTO/GATS issues for non-EU Member States, UPU Strategic Conference, European post office views on UPU reform, issues within the CA 2006 and POC 2007 sessions and preparations for the UPU Nairobi Congress.

One of the most important achievements of PostEurop will turn out to be the establishment of the European Mail Industry Platform (EMIP). This platform is created to enable interaction between PostEurop and its stakeholders, giving a face to the Vilamoura strategy to broaden the scope of PostEurop

L'une des réalisations les plus importantes de PostEurop se révélera sans doute être la création de la Plateforme Européenne de l'Industrie Postale (EMIP). Cette plateforme permet une consultation privilégiée entre PostEurop et ses parties prenantes, et offre une concrétisation à la stratégie de Vilamoura, consistant à élargir le champ d'action de PostEurop.

Jan Sertons, Director, International Relations, TNT Post, The Netherlands



Au-delà des frontières de l'UE, PostEurop a également été active sur la scène internationale. En tant qu'Union restreinte (UR) de l'Union postale universelle (UPU), PostEurop a suivi de près l'environnement réglementaire postal dans les pays de l'UE et les pays non-européens, notamment les questions relatives à l'harmonisation des règlements et au financement, à la portée de l'OSU, aux questions relatives à l'OMC/AGCS pour les opérateurs non-membres de l'UE, à la Conférence stratégique de l'UPU, aux vues de la poste européenne sur la réforme de l'UPU, aux questions à l'ordre du jour du CA 2006 et du CEP 2007 et aux préparatifs du Congrès de l'UPU à Nairobi.

Un nouveau groupe de travail a été créé au sein du CAI afin de préparer une stratégie européenne en collaboration avec les GT Europe élargie et UPU et UR en prévision du Congrès 2008 de l'UPU. Concrètement, cela signifie que:

- Les principes de base de la réforme de l'UPU ont été établis et constituent le principal point de départ pour l'élaboration d'une position commune
- PostEurop est en train d'élaborer des propositions et d'engager une collaboration avec le CERP (Comité européen de régulation postale, représentant les régulateurs)
- En matière de procédures douanières, plusieurs réunions ont eu lieu avec l'UPU et les représentants de la CE afin d'aborder le thème de la sécurité et de la sûreté des composants ainsi que celui des simplifications postales. Il en ressort principalement que les opérateurs postaux sont désormais reconnus en tant qu'opérateurs particuliers, à ne pas confondre avec les autres modes de transport.
- Le CAI a tenu deux réunions intitulées « Réglementation du service universel : fardeau ou chemin vers la durabilité? » et « Financement de l'OSU dans le secteur postal », toutes deux destinées à accroître la sensibilisation des Membres qui ne font pas pas partie de l'UE à la question de l'évolution postale européenne.

A new IAC Working Group was created to prepare a European Strategy in coordination with Wider Europe and the UPU and RUs Working Group ahead of the 2008 UPU Congress. In summary this means that:

- Basic Principles for UPU Reform have been outlined which represent the main basic topics to elaborate a Common Position
- PostEurop is elaborating proposals and initiating cooperation with CERP – European Committee for Postal Regulation (representing the regulators)
- On customs issues, several meetings were held to discuss security and safety components and postal simplifications with UPU and EC representatives. The main achievement is that postal operators are now recognised as special operators not to be considered the same as other modes of transport.
- Two IAC meetings held discussions dedicated to "Universal Service Regulation: A burden or a way to sustainability?" and "Financing of the USO in the Postal Sector", both aimed at raising awareness of non-EU members on EU postal developments.

Following the success of a PostEurop initiative called EU ACCORD, a Worldwide ACCORD was adopted by the UPU upon initiative of the Liaison Officer who is also Vice-Chair of UPU PDAG (Postal Development Action Group). The principle of ACCORD is a twinning programme encouraging more advanced postal operators to support less advanced operators through practical assistance in a number of areas such as quality of service. Through this ACCORD programme increased cooperation is now more likely and it is felt that cooperation would assist in achieving the WWO (World Wide Observatory) Working Group objectives.

Après le succès de l'initiative de PostEurop appelée « EU ACCORD » , un ACCORD mondial a été adopté par l'UPU à l'initiative de l'agent de liaison, qui est également vice-président du GADP de l'UPU (Groupe d'action pour le développement postal). ACCORD consiste en un programme de jumelage qui encourage les opérateurs postaux les plus avancés à soutenir ceux moins avancés, et ce à travers une assistance pratique dans un certain nombre de domaines tels que la qualité du service. Ce programme a permis de renforcer l'éventualité d'une coopération accrue et indique que cette dernière permettra d'atteindre plus facilement les objectifs du Groupe de Travail Observatoire mondial.

Les activités relatives à l'Accord/jumelage mondial se sont poursuivies en 2007 avec le GADP et la Direction de la coopération au développement (DCDEV) de l'UPU. PostEurop a également participé à la réunion des Secrétaires généraux des Unions restreintes le 6 novembre 2007 à Berne.

Le premier Forum Frais terminaux de PostEurop de 2007 s'est tenu le 15 mars à Bruxelles et a permis d'aboutir à un consensus général des 30 participants. Le Forum a approuvé l'orientation générale et les principaux éléments des travaux du GTFT de l'UPU (Groupe de Travail Frais terminaux). Les Membres de PostEurop continueront à jouer un rôle proactif dans les activités du GTFT. Un deuxième Forum Frais terminaux s'est tenu le 27 septembre 2007 et s'est conclu sur un accord relatif au point de vue préliminaire de PostEurop. PostEurop a décidé de soutenir l'opinion et la direction générale des propositions du GTFT bien que la décision n'ait pas fait l'unanimité parmi les Membres.

Work continued in 2007 with the UPU PDAG and UPU DCDEV (Development Cooperation Directorate) on the Worldwide Accord/Twinning. PostEurop also participated in the Restricted Unions' SGs' meeting on 6 November 2007 in Bern.

The first PostEurop Terminal Dues Forum of 2007 was held in Brussels on 15 March where general consensus was achieved among 30 Forum members. The Forum approved the general direction and key elements of the work of the UPU TDWG (Terminal Dues Working Group). PostEurop members will still play a proactive role in TDWG work. A second Terminal Dues Forum was held on 27 September 2007 where conclusions on the preliminary PostEurop view were agreed. PostEurop agreed to support the general view and direction of the TDPG proposals although the decision was not unanimous among the membership.

Notre contribution à la société
/ Adding value to society

La prise d'engagement en matière de développement durable revêt une importance particulière au sein d'un secteur tel que l'industrie postale doté d'une main d'oeuvre si importante. Les employés eux-mêmes étant les ambassadeurs de leur opérateur postal, il est essentiel de veiller à leur santé et à leur bien-être en vue de renforcer la performance de l'entreprise.

Le Dr Ian Banks de la « Men's Health Forum Association » a présenté au GT Santé un exposé sur la santé des hommes. Une formation sur le thème des « politiques et stratégies européennes de formation professionnelle » a également été dispensée le 20 novembre 2007 à 31 participants issus de 12 pays (Belgique, Croatie, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Hongrie, Italie, Pologne, Roumanie, Espagne et Suisse).

En tant qu'organisation, PostEurop a défini ses priorités, notamment la sensibilisation de son personnel à la clientèle, la gestion du changement de direction et la manière d'améliorer la qualité et de développer l'employabilité. C'est dans ce contexte qu'un réseau de formation a également vu le jour.

Dans le cadre de l'accent mis sur le dialogue social, un séminaire RSE financé par l'UE a été organisé à Tallinn par le Comité Dialogue social. Une demande de financement supplémentaire a été introduite pour l'organisation d'un deuxième séminaire qui se tiendra en avril 2008. La deuxième formation portera sur la diversité et l'égalité des chances.

La sécurité a également été au centre des débats avec l'analyse d'un questionnaire et la publication d'informations relatives à la prévention des accidents sur le site Internet www.postsocialdialogue.com. L'évolution du secteur postal est importante pour l'ensemble du personnel postal et une déclaration commune sur l'évolution du secteur a été adoptée le 22 juin 2007.

Committing to the social pillar of sustainable development is important in an organisation like the postal industry with such a large workforce. The employees themselves are ambassadors for the postal operator so caring for their health and wellbeing is vital to the strength and performance of the business.

A presentation was given on Men's Health to the Health WG by Dr Ian Banks from the Men's Health Forum Association. And a training session was organised on "European vocational training policies and strategies" on November 20 with 31 participants from 12 countries (Belgium, Croatia, Estonia, Finland, France, Germany, Hungary, Italy, Poland, Romania, Spain and Switzerland).

As an organisation, PostEurop defined its priorities including considering how to develop staff customer orientations, how to conduct management change and how to improve quality and develop employability. A training network was formed.

As part of the focus on social dialogue, an EU-funded CSR workshop was organised in Tallinn by the Social Dialogue Committee. An application for additional funding for a second workshop to take place in Spring 2008 has been made. The second training would address diversity and equal opportunities.

Safety too was a focus with analysis of a questionnaire and inclusion of the accident prevention information in the www.postsocialdialogue.com website. The evolution of the postal sector is important to all postal workers and a joint declaration on postal sector evolution was adopted on 22 June 2007.

Réalisations et activités diverses
/ Other activities and Performance

Dans un environnement de marché de plus en plus concurrentiel, la performance est essentielle au maintien de notre position privilégiée au sein de la société. Cependant, la performance ne suffit pas pour les entreprises à haute responsabilité sociale. Nous sommes également jugés selon notre engagement sur le plan environnemental et social.

Un autre indicateur de performance clé pour PostEurop réside dans le fait que les opérateurs postaux à travers l'Europe prennent conscience des avantages que présente l'adhésion à l'association. En dépassant les frontières de l'Union européenne, nous fournissons une plate-forme pour la coopération entre les opérateurs européens ainsi qu'une aide aux opérateurs de pays n'appartenant pas à l'UE. Les efforts de l'Association en vue de son élargissement sont constants et, en septembre 2007, l'opérateur postal biélorusse Belpochta a rejoint PostEurop, portant ainsi à l'époque le nombre total de Membres à 44. (4 autres membres se sont joint en 2008).

En plus de toutes les activités déjà présentées et afin d'apporter un soutien opérationnel aux Membres de PostEurop, un site Internet et une base de données sur la gestion de crise ont été créés et permettent aux Membres de s'y connecter et de partager des incidents et des procédures. Un Forum TI s'est tenu le 15 juin 2007 dans le Centre d'innovation de Deutsche Post et a réuni les représentants de 15 opérateurs membres qui ont d'ailleurs fait l'éloge de la qualité de l'événement.

En vue du développement à long terme du marché postal européen, PostEurop a soutenu un certain nombre d'activités liées au marché, notamment le Forum Clients qui s'est tenu en mai à Kiev et en novembre à Oslo, avec la collaboration des associations nationales de marketing direct. Un kit de promotion a été développé pour le Comité Marché afin de présenter les activités de vente par correspondance transfrontalière et le projet CRODIS (Cross-Border Distance Selling/Vente par correspondance transfrontalière), en association avec EMOTA (European Distance Selling Trade Association/Association européenne de vente à distance).

In today's increasingly competitive marketplace, performance is key to maintaining our priviledged position in society. But performance alone is not sufficient for today's socially responsible companies. We are measured too by our commitment to environmental and social issues.

Another key performance indicator for PostEurop is that postal operators throughout Europe are realising the benefits of joining the association. By reaching beyond the the European Union, we are providing a platform for cooperation between European operators and assistance to operators from non EU countries. Working to broaden the membership is always ongoing and in September 2007, Belarus' Belpochta joined PostEurop bringing, at the time, the total membership to 44. (Another 4 members have joined in 2008).

In addition to all the activities already presented and to give operative support to PostEurop members, a crisis management website and database were set up, where members are able to log and share incidents and procedures. An IT Forum was held on 15 June 2007 at the Innovation Centre of Deutsche Post with representatives from 15 member operators who praised the quality of the event.

For the long-term development of the postal market in Europe, PostEurop supported a number of market-related activities including the Customer Forum in Kiev in May and Oslo in November organised in co-operation with domestic Direct Marketing Associations. A Promotion Kit was developed for the Market Committee to present cross-border mail order activities and the CRODIS (Cross-Border Distance Selling) project in association with EMOTA (European Distance Selling Trade Association).

Philatélie / Philately

En 2007, pour célébrer le 100ème anniversaire du mouvement Scout, le concours EUROPA annuel de PostEurop a mis le scoutisme à l'honneur et a invité les jeunes scouts à prendre part à l'événement. Les scouts qui ont voté en ligne pour leur timbre préféré ont choisi de récompenser l'opérateur postal arménien Haypost.

In 2007, to celebrate the 100 anniversary of the Scouting movement, the PostEurop annual EUROPA stamp design competition put scouting at its theme and asked young scouts to get involved. Scouts voted online for their preferred design and the winning operator was Haypost from Armenia.



Perspectives d'avenir / Looking forward

L'industrie postale européenne représentée par PostEurop porte un regard positif sur l'avenir ainsi que sur la célébration des 15 ans de PostEurop en 2008 et souhaite continuer à servir les Membres. Le renforcement et l'élargissement de l'Association est un objectif qui apparaît évident si l'on veut diffuser un message qui soit axé sur la responsabilité sociale et sur le développement durable tout en continuant à œuvrer pour l'amélioration des services et de la satisfaction des clients.

The European postal industry represented by PostEurop looks positively towards the future, to the celebration in 2008 of PostEurop's 15 year anniversary and to continue to serve the Members. Strengthening and expanding the membership base is a clear objective in order to spread the message of social responsibility and sustainable development further, while continuing to focus on improving services and customer satisfaction.



PostEurop Plenary Assembly in Vienna, September 2007 / Assemblée plénière de PostEurop, septembre 2007

Organisation / Oganisation

33 Management Board / Conseil d'administration

35 Headquarters Staff / Personnel du Siège

36 Organisation Chart / Organigramme

39 Members / Membres

40 Contacts

50 Glossary / Glossaire

Conseil d'administration / Management Board 2007



Bernard Damiens
La Poste / De Post / Die Post
Belgium / Belgique
Chairman of the Board / Président du Conseil
email: bernard.damiens@post.be



Lev Razovskiy
Russian Federation / Fédération de Russie
email: lev.razovskiy@russianpost.ru



Murray Buchanan
Royal Mail Group PLC
United Kingdom / Royaume-Uni
Vice-Chairman of the Board / Vice-Président du Conseil
email: murray.buchanan@royalmail.com



Jan Sertons
TNT Post
Netherlands / Pays-Bas
email: jan.sertons@tntpost.nl



Thomas Baldry
Deutsche Post AG
Germany / Allemagne
email: t.baldry@deutschepost.de



Teresa Serra
CTT - Correios de Portugal, S.A.
Portugal
e maria.t.serra@ctt.pt



Lukas Bruhin
Swiss Post
Switzerland / Suisse
email: lukas.bruhin@post.ch



Francesca Coratella
Poste Italiane, S.p.A.
Italy / Italie
e coratellam@posteitaliane.it



Joseph Gafà
MaltaPost p.l.c.
Malta / Malte
email: jgafa@maltapost.com



Jörn Allardt
Finland Post Corporation
FInland / Finlande
e jorn.allardt@post.fi



Philippe Hlavacek
La Poste
France
email: philippe.hlavacek@laposte.fr

Conseil d'administration / Management Board 2008



Bernard Damiens
La Poste / De Post / Die Post
Belgium / Belgique
Chairman of the Board / Président du Conseil
email: bernard.damiens@post.be



Lev Razovskiy
Russian Federation / Fédération de Russie
email: lev.razovskiy@russianpost.ru



Murray Buchanan
Royal Mail Group PLC
United Kingdom / Royaume-Uni
Vice-Chairman of the Board / Vice-Président du Conseil
email: murray.buchanan@royalmail.com



Jan Sertons
TNT Post
Netherlands / Pays-Bas
email: jan.sertons@tntpost.nl



Thomas Baldry
Deutsche Post AG
Germany / Allemagne
email: t.baldry@deutschepost.de



Maria Isabel Tavares
CTT - Correios de Portugal, S.A.
Portugal
email: m.isabel.tavares@ctt.pt



Lukas Bruhin
Swiss Post
Switzerland / Suisse
email: lukas.bruhin@post.ch



Botond Szebeny
Magyar Posta
Hungary / Hongrie
email: szebeny.botond@posta.hu



Joseph Gafà
MaltaPost p.l.c.
Malta / Malte
email: jgafa@maltapost.com



Ingimundur Sigurpalsson
Íslandspóstur hf
Iceland / Islande
email: ingimundurs@postur.is



Philippe Hlavacek
La Poste
France
email: philippe.hlavacek@laposte.fr



Personnel du siège / Headquarters Staff



Yves van Onsem
Intelligence and Strategy Support Manager
Responsable "Intelligence" et Soutien stratégique
t +32 2 724 72 84
e yves.vanonsem@posteurop.org



Birgit Reifgerste
Administration Manager
Responsable de l'Administration
t +32 2 724 72 80
e birgit.reifgerste@posteurop.org



Antonino Scribellito
Project Manager
Responsable Projets
t +32 2 724 72 79
e project@posteurop.org



Noëlla Thibaut
Translator
Traductrice
t +32 2 724 71 81
e noella.thibaut@posteurop.org



Karsten Øbro
Audit Manager
Responsable des Audits
t +45 40 37 17 34
e karsten.oebro@post.dk



Ingemar Persson
Secretary General
Secrétaire Général
t 32 2 724 72 82
e Ingemar.persson@posteurop.org



Anne-Sophie Duchene
Communication Manager
Responsable de la Communication
t 32 2 724 72 86
e anne-sophie.duchene@posteurop.org



Nuno Bettencourt
Operations Manager
Responsable Opérations
t 32 2 724 72 78
e nuno.bettencourt@posteurop.org



Nathalie Vandenameele
Management Assistant
Assistante de Direction
t 32 2 724 72 80
e nathalie.vandenameele@posteurop.org

Organigramme / Organisation Chart



Plenary Assembly / Assemblée plénière

Management Board / Conseil d'administration

Headquarters / Siège

European Affairs Committee
Comité Affaires européennes

- Postal Directive WG
  GT Directive postale
- VAT WG
  GT TVA
- Services of General Interest WG
  GT Services d'intérêt général
- WTO / GATS WG
  GT OMC / AGCS
- Standardisation WG
  GT Normalisation
- Aviation Security WG
  GT Sûreté aérienne
- Contact with Regulators WG
  GT Contact avec les régulateurs
- Monitoring Services Directive
  Suivi de la Directive Services
- Monitoring Transport Legislation
  Suivi de la législation sur les transports

International Affairs Committee
Comité Affaires internationales

- Wider Europe WG
  GT Europe élargie
- UPU and Restricted Unions WG
  GT UPU et Unions restreintes
- Other Organisations WG
  GT Autres organisations
- Customs WG
  GT Procédures douanières
- Worldwide Observatory
  Observatoire mondial
- UPU Reform WG
  GT Réforme de l'UPU
- Nairobi World Postal Strategy WG
  GT Nairobi World Postal Strategy

Social Responsibilty Committee
Comité Responsabilité sociale

Human Resources Axis
Pôle Ressources humaines

- Health WG
  GT Santé
- Social Affairs Committee
  Comité Affaires sociales
- Training WG
  GT Formation

Sustainable Development Axis
Pôle Développement durable

- Societal WG
  GT Sociétal
- Environment WG
  GT Environnement

Operational Affairs Committee
Comité Affaires opérationnelles

- Quality of Service WG
  GT Qualité de service
- Operations WG
  GT Opérations
- Terminal Dues Forum
  Forum Frais terminaux
- Crisis Managers WG
  GT Gestionnaires de crise
- Information Technologies WG
  GT Technologies de l'information
- NEPH WG
  GT NEPH
- Postal Retail Network WG
  GT Réseau des bureaux de poste

Market Committee
Comité de Marché

- Customer Relations WG
  GT Relations clients
- Product Development WG
  GT Développement de produits
- Stamps and PhilatelyWG
  GT Timbres et philatélie
- European Mail Industry Platform WG - EMIP
  les parties prenantes de l'industrie - EMIP

Within each Committee, PostEurop activities are implemented by a Working Group (WG), a Forum or a single person in charge of monitoring and follow-up.

Au sein de chaque Comité, les activités de Posteurop sont mises en place par un Groupe de Travail (GT), un Forum ou une seule personne en charge de la veille et du suivi.

HayPost of Armenia, Post of Montenegro, Hrvatska pošta Mostar and Poste Srpske, both of Bosnia & Herzegovina joined in January 2008

HayPost (Arménie), La Poste du Montenegro, Hrvatska pošta Mostar et Poste Srpske, tous deux opérateurs de Bosnie Herzégovine ont adhéré à PostEurop en janvier 2008.



Membres / Members

1. Albania / Albanie
Posta Shqiptare Sh. A
Rr. "Rreshit Collaku"
Tirana
Albania
t +355 4 229 696
f +355 4 232 133
e albapost@icc.al.eu.org

2. Armenia / Arménie
Haypost C.J.S.C.
Saryan 22 St.
Yerevan 0002
Armenia
t +37410 514768
f +37410 514768
e info@haypost.am
www.haypost.am

3. Austria / Autriche
Osterreichische Post AG
Postgasse, 8
1010 Wien
Austria
t +43 1 51551-30030
f +43 1 51551-30039
e info@post.at
www.post.at

4. Belarus / Belarus
Belpochta
Nezalejnasti Avenue 10
220050 Minsk
Belarus
t +315 172260173
f +375 172261170
e office@belpost.by
www.belpost.by

5. Belgium / Belgique
La Poste/De Post/Die Post
Centre Monnaie
1000 Brussels
Belgium
t +32 2 226 22 74
f +32 2 226 21 38
e sales.international@post.be
www.post.be

6. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzegovine
BH Posta
Obala Kulina bana, 8
71000 Sarajevo
Bosnia and Herzegovina
t +387 33 252 613
f +387 33 252 742
www.bhp.ba

7. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzegovine
Hrvatska pošta Mostar
Tvrtka Milosa bb
Mostar
Bosnia and Herzegovina
t +387 36445000
f +387 36445002
www.post.ba

8. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzegovine
Poste Srpske
Entreprise for postal traffic
of Republic Srpska
Karadjordjevica 93, Kralja
Petra I
Banja Luka
Bosnia and Herzegovina
t +387 51211336
f +387 51211304
e uprava@postesrpske.com

9. Bulgaria / Bulgarie
Bulgarian Posts
"Academic Stefan Mladenov",N.
1, bl. 31
1700 Sofia
Bulgaria
t +359 2 949 22 26
f +359 2 981 74 62
www.bgpost.bg

10. Croatia / Croatie
Hrvatska posta d.d.
Headquarters P.P. 514 HR
10002 Zagreb
Croatia
t +385 1 49 81-002
f +385 1 49 81-284
e hrvatska-posta@posta.hr
www.posta.hr

11. Cyprus / Chypre
Cyprus Postal Services
Department of Postal Services
1900 Nicosia
Cyprus
t +357 22805713
f +357 22304154
e pos@dps.mcw.gov.cy

12. Czech Republic / République tchèque
Ceska Posta
Politických veznu 909/4
225 99 Praha 1
Czech Republic
t +420 267 196 111
f +420 267 196 385
e info@cpost.cz
www.cpost.cz

13. Denmark / Danemark
Post Danmark A/S
Tietgensgade, 37
1566 Copenhagen V
Denmark
t + 45 33 75 44 75
f + 45 33 75 44 50
e tt@post.dk
www.postdanmark.dk

14. Estonia / Estonie
Eesti Post
Pallasti, 28
10001 Tallinn
Estonia
t +372 625 7200
f +372 625 7201
e info@post.ee
www.post.ee

15. Finland / Finlande
Itella Oyj
PL7
00011 Posti
Finland
t +358 204 511
f +358 204 51 4994
e finland.post@posti.fi
www.posti.fi

16. France
La Poste
Siège social
Bd de Vaugirard, 44
75757 Paris CEDEX 15
France
t +33 1 55 44 00 00
f +33 1 55 44 01 21
e info@laposte.fr
www.laposte.fr



17. FYROM / Ex-République yougoslave de Macédoine
Makedonska Posta
Boulevard Orce Nikolov bb
1000 Skopje
Former Yugoslav Republic of Macedonia
t +389 2 3132300
f +389 2 3120180
e info@mp.com.mk
www.mp.com.mk

18. Germany / Allemagne
Deutsche Post AG
Charles de Gaulle Strasse 20
53250 Bonn
Germany
t +49 228 182 24306
f +49 229 182 24399
www.deutschepost.com

19. Greece / Grèce
ELTA
Rue Apellou, 1
101 88 Athens
Greece
t +30 210 3353 100
f +30 210 3223 595
www.elta-net.gr

20. Guernsey - Isle of Man - Jersey / Guernesey - Ile de Man - Jersey
Guernsey Post
Envoy House, La Vrangue, St. Peter Port
Guernsey GY1 1AA
t +44 1481 711720
f +44 1481 712082
www.guernseypost.com

Isle of Man Postal Headquarters
Douglas
Isle of Man IM2 1AA
t +44 1624 698400
f +44 1624 698406
e customer.services@iompost.com
www.gov.im/post/

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

21. Hungary / Hongrie
Magyar Posta
Dunavirag utca 2-6
1138 Budapest
Hungary
t +36 1 487-1100
f +36 1 355-7584
e ugyfelszolgalat@posta.hu
www.posta.hu

22. Iceland / Islande
Islandspostur hf
Storhofdi, 29
110 Reykjavik
Iceland
t +354 580 1000
f +354 580 1009
e postur@postur.is
www.postur.is

23. Ireland / Irlande
An Post
General Post Office
O'Connell Street
Dublin 1
Ireland
t +353 1 705 7000
f +353 1 809 0991
e info@anpost.ie
www.anpost.ie

24. Italy / Italie
Poste Italiane
Viale Europa, 175
00144 Roma
Italy
t +39 06 5958 9027
f +39 06 594 2298
www.poste.it

25. Latvia / Lettonie
Latvijas Pasts
Ziemelu iela 10
Lidosta "Riga", Marupes pagasts
1000 Riga
Latvia
t +371 701 8700
f +371 701 8823
e intl@pasts.lv
www.pasts.lv

26. Liechtenstein
Liechtensteinische Post AG
Städtle 18, PF 1255
9490 Vaduz
Liechtenstein
t +423 238 11 99
f +423 238 11 98
e info@post.li
www.internetcorner.li

27. Lithuania / Lituanie
AB Lietuvos Pastas
A. Vivulskio g. 23
03500 Vilnius
Lithuania
t +370 5 233 75 75
f +370 5 216 32 04
e info@post.lt
www.post.lt

28. Luxembourg
Entreprise des Postes et des Télécommunications
Luxembourg
2020 Luxembourg
Luxembourg
t +352 47651
f +352 475110
www.ept.lu

29. Malta / Malte
MaltaPost p.l.c.
305 Triq Hal Qormi
Marsa MTP 1001
Malta
t +356 21 224 421
f +356 21 226 368
e info@maltapost.com
www.maltapost.com

30. Moldova / Moldavie
Posta Moldovei
Bd. Stefan cel Mare,134
2012 Chisinau
Moldova (Republic of)
t +373 22 24 36 60
f +373 22 22 42 90
e anticpm@mtc.gov.md
www.posta.md

31. Monaco
La Poste de Monaco
Palais de la Scala
98020 Monaco CEDEX
Monaco
t +377 97 97 25 00
f +377 93 25 12 25
e Jean-luc.delcroix@laposte.fr
www.oetp-monaco.com

32. Montenegro / Monténégro
Pošta Crne Gore
Ul Slobode 1
81000 Podgorica
Montenegro
info@posta.cg.yu
www.posta.cg.yu

33. Netherlands (The) / Pays-Bas
Royal TPG Post
P.O. Box 30250
2500 GG Den Haag
The Netherlands
t +31 70 334 44 24
f +31 70 334 44 54
www.tpgpost.nl

34. Norway / Norvège
Posten Norge
Posthuset, Biskop Gunnerus' gate 14
NO-0001 Oslo
Norway
t +47 23 14 80 01
f +47 23 14 85 20
e kundeservice@posten.no
www.posten.no

35. Poland / Pologne
Poczta Polska
26/28 Rakowiecka street
00-946 Warszawa
Poland
t +48 22 65 65 000
f +48 22 826 51 56
e rzecznik@poczta-polska.pl
www.poczta-polska.pl

36. Portugal
CTT – Correios de Portugal
Rua de São José, 20
1166-001 Lisboa
Portugal
t +351 21 322 7405/06
f +351 21 322 7738
e informacao@ctt.pt
www.ctt.pt

37. Romania / Roumanie
Posta Romana S.A.
6, Splaiul Unirii Ave., Bl. B3A
040031 Bucarest
Romania
t +40 21 318 21 45
f +40 21 318 21 43
www.posta-romana.ro

38. Russian Federation / Fédération de Russie
FSUE Russian Post
37, Varchavskoye chaussee
131000 Moscou
Russian Federation
t +7 495 956 99 50
f +7 495 956 99 51
www.russianpost.ru

39. San Marino / Saint-Marin
Direzione Generale Poste e Telecomunicazioni
Contrada Omerelli, 17
47890 San marino
San Marino
t +378 0549 882 555
f +378 0549 992 760
e info.telecomunicazioni@pa.sm

40. Serbia / Serbie
Public Enterprise of PTT Communications "Srbija"
Takovska 2
11000 Beograd
Serbia (Republic of)
t +381 113232999
f +381 113233341
www.posta.co.yu

41. Slovakia / Slovaquie
Slovenská Posta a.s.
Partizánska cesta 9
975 99 Banska Bystrika
Slovakia
t +421 48 4146 109
f +421 48 4141 471
e zakaznickyservis@slposta.sk
www.slposta.sk

42. Slovenia / Slovénie
Posta Slovenije d.o.o.
Slomskov trg 10
2500 Maribor
Slovenia
t +386 2 449 2101
f +386 2 449 2111
e info@posta.si
www.posta.si

43. Spain / Espagne
Correos y Telégrafos S.A.
Via de Dublin, 7
28070 Madrid
Spain
t +34 91 596 3034
f +34 91 596 3561
www.correos.es

44. Sweden / Suède
Posten AB
105 00 Stockholm
Sweden
t +46 8 7811000
f +46 8 219 611
e mail.support@posten.se
www.posten.se

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

46. Turkey / Turquie
Turkey Post
Direction générale des PTT
06101 Ankara
Turkey
t +90 312 309 50 50
f +90 312 309 50 59
www.ptt.gov.tr

47. Ukraine
Ukrainian State Entreprise of Posts "Ukrposhta"
22, Khreschatyk Ulica
01001 Kyiv
Ukraine
t +380 442262559
f +380 442787969
e ukrposhta@ukrp.viaduk.net
www.ukrposhta.com

48. United Kingdom / Royaume-Uni
Royal Mail Group PLC
Royal Mail House 148 Old Street
EC1V 9HQ London
United Kingdom
t +44 20 7250 2888
f +44 20 7250 2960
www.royalmail.com

European Affairs Committee / Comité Affaires européennes

Mission:
Contribute to shaping the European regulatory postal environment according to the industry and Members' interests / Contribuer au façonnement de l'environnement postal réglementaire européen conformément aux intérêts des Membres et de l'industrie.

Contact:
Botond Szebeny (Magyar Posta)
Chairman /Président
t +36 1 487 1812
f +36 1 487 1835
e szebeny.botond@posta.hu

David Pilkington (Royal Mail)
Vice-Chair / Vice-président
t +44 20 7012 3279
f +44 20 7012 3269
e david.f.pilkington@royalmail.com

Damian Frankiewicz (Poczta Polska)
Vice-Chair / Vice-président
t +48 502 019 619
e damian.frankiewicz@centrala.pocztapolska.pl

Postal Directive WG / GT Directive postale

- 3rd Directive: Anticipate and analyse the political debate and propose a way forward with regard to the further opening to competition of Community postal services / 3ème Directive : anticiper et analyser le débat politique et proposer une marche à suivre quant à l'ouverture future des services postaux communautaires à la concurrence.
- Ensure appropriate and concerted action in relation to studies commissionned by the European commission / Assurer une action adéquate et concertée en ce qui concerne les études de la Commission Européenne.
- Look at the issue of access to PostEurop' Members' networks under transparent and non-discriminatory conditions / Examiner la question des conditions d'accès aux réseaux des Membres de PostEurop de manière transparente et non discriminatoire.

Contact:
Joost Vantomme (De Post/La Poste)
Chair / Président
t +32 2 226 27 69
f +32 2 226 28 74
e joost.vantomme@post.be

Nanno Aukes (TNT Post)
Vice-Chair / Vice-président
t +31 70 334 30 10
f +31 70 334 30 16
e nanno.aukes@tntpost.nl

VAT WG / GT TVA

Mission:
Examine developments proposed by the EU in VAT legislation and act upon these / Examiner les développements proposés par les Institutions européennes en matière de législation sur la TVA et agir en conséquence.

Contact:
Bernard Miraillès (La Poste, France)
Chair / Président
t +33 1 55 44 16 30
f +33 1 55 44 16 31
e bernard.mirailles@laposte.fr

Marcella Mooren (Deutsche Post)
Vice-Chair / Vice-présidente
t +49 228 182 35 79
f + 49 228 182 6942
e m.mooren@deutschepost.de

Services of General interest WG / GT Services d'intérêt général

Mission:
Follow EU debate on SGI / Suivre le débat européen sur les SIG. Share information on the developments and contribute to the debate at EU institutional level / Partager les informations sur les développements et contribuer au débat au niveau des institutions européennes.

Contact:
Marcella Mooren (Deutsche Post)
Chair / Présidente
t +49 228 182 35 79
f +49 228 182 6942
e m.mooren@deutschepost.de

Victoria Fox (Royal Mail)
Vice-Chair / Vice-présidente
t +44 20 7012 3361
f +44 20 7250 2960
e victoria.fox@royalmail.com

WTO-GATS WG / GT OMC-AGCS

Mission:
Monitor and give inputs on Europe-related WTO / GATS issues / Suivre et contribuer aux questions de l'OMC / AGCS relatives à l'Europe.

Contact:
Francis Mary (La Poste, France)
Chair / Président
t +32 2 231.56.27
f +32 2 231.56.87
e f.mary@laposte.skynet.be



Francesco Barbaro Costa (Poste Italiane)
Vice-Chair / Vice-président
t +39 0659582714
f +39 0659587979
e costab@posteitaliane.it

Standardisation WG / GT Normalisation

Mission:
- Look at issues around CEN-TC/331 on standardisation from a regulatory angle / Examiner les questions relatives au CEN-TC/331 sur la normalisation d'un point de vue réglementaire.
- Monitor standardisation activities in other sectors having an impact on the postal sector / Suivre les activités en matière de normalisation dans d'autres secteurs ayant un impact sur le secteur postal.

Contact:
Troels Thomsen (Post Danmark)
Chair / Président
t +45 33 75 40 07
f +45 33 75 40 04
e tt@post.dk

Rosario Encinas (Correos)
Vice-Chair / Vice-présidente
t +34 91 596 39 65
f +34 91 596 35 61
e rosario.encinas@correos.es

Aviation Security WG / GT Sûreté aérienne

Mission:
Examine EU development in relation to aviation security / Examiner les développements européens en matière de sûreté aérienne.

Contact:
Stéphane Fossé (La Poste, France)
Chair / Président
t +33 1 55 44 37 44
f +33 1 55 44 37 74
e stephane.fosse@laposte.fr

Florian Haacke (Deutsche Post)
Vice-Chair / Vice-président
t +49 228 182 674 24
f +49 228 182 674 38
e f.haacke@deutschepost.de

Contact with Regulators WG / GT Contact avec les régulateurs

Mission:
Facilitate effective dialogue with CERP and regulators in general / Faciliter le dialogue avec CERP et les régulateurs en général.

Contact:
Francesca Coratella (Poste Italiane)
Chair / Présidente
t +39 06 5958 7346
f +39 06 5942 663
e coratellam@posteitaliane.it

Ingemar Persson (PostEurop)
Vice-Chair / Vice-président
t +32 2 724 72 82
f +32 2 726 30 08
e ingemar.persson@posteurop.org

Monitoring Services Directive / Suivi de la Directive Services

Mission:
Follow EU debate on Services Directive / Suivre le débat européen sur la Directive Services.

Contact:
Francis Mary (La Poste, France)
Chair / Président
t +32 2 231 56 27
f +32 2 231 56 87
e f.mary@laposte.skynet.be

Monitoring Transport Legislation / Suivi de la législation sur les transports

Mission:
Follow EU debate on Transport Legislation / Suivre le débat européen sur la législation dans les transports.

Contact:
Paola Piscioneri (Poste Italiane)
Chair / Présidente
t +39 06 5958 4310
f +39 06 5958 0360
e piscionerip@posteitaliane.it

International Affairs Committee / Comité Affaires internationales

Mission:
Contribute to shaping the international regulatory postal environment according to the industry and Members' interests / Contribuer au façonnement de l'environnement postal réglementaire international conformément aux intérêts des Membres et de l'industrie.

Contact:
Maria Isabel Tavares (CTT-Correios de Portugal)
Chair / Présidente
t +351213553517
f +351213553545
e m.isabel.tavares@ctt.pt

Lev Razovskiy (FSUE Russian Post)
Vice-Chair / Vice-président
t:+7 495 956 2067 (ext. 1514)
f +7 495 956 9951
e lev.razovskiy@russianpost.ru

Wider Europe WG / GT Europe élargie
Mission:
Be a forum of discussion and the voice of non-EU Members on regulatory issues / Etre un forum de discussion et la voix des Membres ne faisant pas partie de l'UE sur les questions réglementaires.

Contact:
Lev Razovskiy (FSUE Russian Post)
Chair / Président
t +7 495 956 2067 (ext. 1514)
f +7 495 956 9951
e lev.razovskiy@russianpost.ru

Olja Jovicic (Public Enterprise of PTT Communications "Srbija")
Vice-Chair / Vice-présidente
t +381 11 3228 715
f +381 11 3225 419
e bali@ptt.yu

UPU and Restricted Unions WG / GT UPU et Unions restreintes
Mission:
Maintain effective relations with the UPU and its bodies / Entretenir des relations privilégiées avec l'UPU et ses organes.

Contact:
Maria Isabel Tavares (CTT Correios de Portugal)
Chair / Présidente
t +351 213 553 517
f +351 213 553 545
e m.isabel.tavares@ctt.pt

Wieslawa Mazarska (Poczta Polska)
Vice-Chair / Vice-présidente
t +48 22 581 02 65
f+48 22 581 26 12
e wieslawa.mazarska@centrala.pocztapolska.pl

Other Organisations WG / GT Autres organisations
Mission:
Influence intergovernmental negotiations within other organisations according to the industry and Members' best interests / Influencer les négociations intergouvernementales au sein d'autres organisations conformément aux intérêts de l'industrie et des Membres.

Contact:
Ingemar Persson (PostEurop)
t +32 2 724 72 82
f +32 2 726 30 08
e ingemar.persson@posteurop.org

Customs WG / GT Procédures douanières
Mission:
Follow EU customs legislation developments / Suivre les développements de la législation en matière de procédures douanières européennes.
Report on developments and act upon these as necessary / Faire état des développements et agir en conséquence.

Contact:
Reinhard Fischer (Deutsche Post)
Chair / Président
t +49 228 182 660 40
f +49 228 182 660 90
e r.fischer-Zoll@deutschepost.de
Bob Dart (Royal Mail)
Vice-Chair / Vice-président
t +44 7921108986
e bob.dart@royalmail.com

Worldwide Observatory WG / GT Observatoire mondial
Mission:
Collect worldwide information that enables the IAC members to form opinion, make decisions and produce position or opinion papers whenever needed / Récolter des informations au niveau mondial permettant aux membres du CAI de se forger une opinion, de prendre des décisions et, le cas échéant, de produire des positions ou des opinions.

Contact:
Yves van Onsem (PostEurop)
Chair / Président
t +32 2 724 72 84
f +32 2 726 30 08
e yves.vanonsem@posteurop.org

UPU Reform WG / GT Réforme de l'UPU
Contact :
Troels Thomsen (Post Danmark)
Chair / Président
t +4533614007
f +4533614004
e troels.thomsen@post.dk

Aimé Theubet (La Poste Suisse)
Vice-Chair / Vice-président
t + 41 58 338 15 84
e aime.theubet@post.ch

Nairobi Postal Strategy WG / GT Stratégie postale de Nairobi
Mission:
Promote the Members' interests in the Nairobi Postal Strategy / Promouvoir les intérêts des opérateurs postaux européens dans la stratégie postale de Nairobi.



Contact:
Roland LERAY (La Poste)
Chair / Président
t +33 1 55 44 03 31
f +32 1 55 44 03 33
roland.leray@laposte.fr

Aimé Theubet (Swiss Post)
Vice-Chair / Vice-président
t +41 31 338 15 84
f +41 31 338 95 80
aime.theubet@post.ch

Social Responsibility Committee / Comité Responsabilité sociale

Mission:
Strive to support fulfilment of the postal social responsibility in all its facets, from qualitative employment through the development of human resources to CSR and limiting the impact of POs on the environment / S'efforcer de soutenir l'accomplissement de la responsabilité sociale postale sous tous ses aspects, de l'emploi qualitatif à travers le développement des ressources humaines à la RSE, et limiter l'impact des OP sur l'environnement.

Contact:
Philippe Hlavacek (La Poste, France)
Chair / Président
t +33 1 55 44 03 20
f +33 6 84 53 23 65
e philippe.hlavacek@laposte.fr

Human Resources Axis / Pôle Ressources humaines
Health WG / GT Santé
Mission:
Provide Members with best practices, experiences and learning points in terms of new management of health aspects for human resources to reduce impact on personnel / Fournir aux Membres les meilleurs pratiques, expériences et points d'enseignement sur la nouvelle gestion des aspects « santé » des ressources humaines afin de réduire l'impact sur le personnel.

Contact:
Brigitte Bancel-Cabiac (La Poste, France)
Chair / Présidente
t +33 1 55 44 23 86
f +33 1 55 44 24 40
e brigitte.bancelcabiac@laposte.fr

Fernando L. Martins (CTT Correios)
Vice-Chair / Vice-président
t +351 213 238 820
f + 351 213 238 777
f +351 213 131 953
e fernando.l.martins@ctt.pt

Social Affairs Committee/ Comité affaires sociales
Mission:
- The Committee's scope of work shall comprise issues relating to EU social policy, insofar as it affects the postal sector, including the social-HR implications of EU social policies / Le champ d'action du Comité couvrira divers aspects de la politique sociale de l'UE dans la mesure où elle affecte le secteur postal, et notamment ses répercussions sur le plan social et des RH.
- The Committee shall take decisions under PostEurop's umbrella on issues concerning social dialogue in the postal sector. It shall act as a contact partner of the EC on these issues and shall take part in sectorial social dialogue at EU level. It shall take all the necessary initiatives in connection with EU social policy and the initiatives required to further the common interests between employers and employees in the postal sector / Le Comité prendra ses décisions sous l'égide de PostEurop sur des questions relatives au dialogue social dans le secteur postal. Il fera office d'interlocuteur de la CE en la matière et prendra part au dialogue social sectoriel au niveau de l'UE. Le Comité prendra toutes les initiatives nécessaires en matière de politique sociale européenne et œuvrera en vue de promouvoir les intérêts communs entre employeurs et employés au sein du secteur postal.

Contact:
Heike Ausprung (Deutsche Post)
Chair / Présidente
t +49 228 182 51 106
f +49 228 182 7035
e heike.ausprung@deutschepost.de

Dominique Bailly (La Poste, France)
Vice-Chair / Vice-président
t +33 1 55 44 01 08
f +33 1 55 44 01 22
e dominique.bailly@laposte.fr



Training WG / GT Formation
Mission:
Focus on establishing cooperation between Members and PostEurop responding to specific and common issues that postal operators face in the area of training and HR management / Se concentrer sur la mise en place d'une collaboration entre les Membres de PostEurop répondant à des questions spécifiques et communes auxquelles les opérateurs postaux sont confrontés dans le domaine de la formation et de la gestion des RH.

Sustainable Development Axis / Pôle Développement durable
Contact:
Martin Blake (Royal Mail)
Chair / Président
t +44 1252 77 30 12
f +44 7710 786 549
e martin.blake@royalmail.com

Societal WG / GT Sociétal
Mission:
Debate on the social role of the posts and take into account the societal dimension in the activities of the operators / Débattre du rôle sociétal des postes et prendre en compte la dimension sociétale dans les activités des opérateurs.

Contact :
Petra Heinecke (Deutsche Post World Net)
Chair / Présidente
t +49 228 182-52683
f +49 228 182-52658
e p.heinecke2@deutschepost.de

Nathalie Ganzel (La Poste)
Vice-Chair / Vice-présidente
t +33 1 55 44 03 34
f +33 1 55 44 03 33
e nathalie.ganzel@laposte.fr

Environment WG / GT Environnement
Mission:
- Provide a platform of cooperation, learning and progress of POs to increase environmental awareness and performance through shared research and action / Fournir une plate-forme de collaboration, d'enseignement et de progrès des OP afin d'accroître la sensibilisation à l'environnement et le rendement grâce à des recherches et des actions partagées.
- Ensure compliance with European environmental legislation / Assurer la conformité à la législation environnementale européenne.

Contact :
Pierre Mawas (La Poste)
Chair / Président
t +33 155440335
f +33 155440333
e pierre.mawas@laposte.net

Soren Boas (Post Danmark)
Vice-Chair / Vice-président
e sob@post.dk

Operational Affairs Committee / Comité Affaires opérationnelles

Mission:
Drive quality, efficiency and common standards across the postal market and exchange best practices / Véhiculer la qualité, l'efficacité et les normes communes à travers le marché postal, ainsi que l'échange des meilleures pratiques.

Contact:
Thomas Baldry (Deutsche Post)
Chair / Président
t +49 228 182 243 00
f +49 228 182 243 99
e t.baldry@deutschepost.de

Nuno Bettencourt (PostEurop)
Vice-Chair / Vice-président
t +32 2 724 72 87
f +32 2 726 30 08
e nuno.bettencourt@posteurop.org

Quality of Service WG / GT Qualité de service
Mission:
- Increase Quality of Service know-how / Accroître le savoir-faire en matière de Qualité de Service.
- Improve European Quality of Service standards / Améliorer les normes européennes en matière de Qualité de Service.
- Improve quality management and measurement activities / Améliorer la gestion de la qualité et les activités de mesure.

Contact:
Lars Vesterlund (Posten AB)
Chair / Président
t +46 8 781 10 86
f +46 8 219 611
e lars.vesterlund@posten.se

Malgorzata Grabowska (Poczta Polska)
Vice-Chair / Vice-présidente
t +48 22 6565 892
f +48 22 6565 916
e m.grabowska@centrala.poczta-polska.pl

Operations WG / GT Opérations
Mission:
- Improve the European postal network / Améliorer le réseau postal européen.
- Transfer knowledge among all European postal operators / Transmettre les connaissances à tous les opérateurs postaux européens.
- Introduce a platform to discuss operational topics / Introduire une plate-forme de discussion sur les sujets liés aux opérations.

Contact:
Ján Bojnanský (Slovenska Posta, a.s.)
Chair / Président
t +421 2 443 73253
f +421 2 444 55 716
e bojnansky.jan@slposta.sk

Terminal Dues Forum / Forum Frais terminaux
Mission:
- Inform on new terminal dues developments from UPU and IPC / Informer des nouveaux développements de l'UPU et d'IPC en matière de frais terminaux.
- Build up knowledge on terminal dues and problems / Accroître les connaissances sur les frais terminaux et les problèmes.
- Coordinate terminal dues discussion for next Congress / Coordonner le débat relatif aux frais terminaux pour le prochain Congrès.

Contact:
Mr Jan-Erik Leistedt (Posten AB)
Chair / Président
t +46 87817489
f +46 8208782
e jan-erik.leistedt@posten.se

David Pilkington (Royal Mail)
Vice-Chair / Vice-président
t +44 20 7012 3279
f +44 20 7012 3269
e david.f.pilkington@royalmail.com

Crisis Managers WG / GT Gestionnaires de crise
Mission:
Provide a forum to exchange crisis management best practices and to share practical information and data on security issues / Fournir un forum permettant d'échanger les meilleures pratiques en matière de gestion de crise et partager les informations et les données relatives aux questions de sécurité.
- Ensure a concerted crisis communication at European level and accurate share of vital information in case of crisis / Assurer une communication de crise concertée au niveau européen et un partage précisdes informations vitales en cas de crise.
- Be in a position to ensure genuine crisis management / Etre en mesure d'assurer une véritable gestion de crise.

Contact:
Ebbe Andersen (Post Danmark)
Chair / Président
t +45 33 75 47 66
f +45 33 754 704
e ebbe.andersen@post.dk

Beat Jaiser
Vice-Chair / Vice-président
t +41 848 88 70 10
f +41 58 667 32 70
e beat.jaiser@post.ch

Information Technologies WG / GT Technologies de l'information
Mission:
Provide a forum for discussing latest developments in information and communication technology to develop and improve efficiency / Fournir un forum permettant de discuter des derniers développements en matière de technologies de l'information et de la communication afin de développer et d'améliorer l'efficacité.
- Inspire Members on ways to improve Quality of Service, new value-added services and IT integrated customised solutions / Inspirer les Membres sur les manières d'améliorer la Qualité de Service, les nouveaux services à valeur ajoutée et les solutions TI intégrées sur mesure.

Contact:
João Manuel Melo (CTT)
Chair / Président
t +351 213 227 430
f +351 213 227 892
e joao.m.melo@ctt.pt

NEPH WG / GT NEPH
Mission:
Develop an electric chain and engine for bicycles and joint public procurement / Développer une chaîne et un moteur électriques pour les bicyclettes et les marchés publics.

Contact:
Nuno Bettencourt (PostEurop)
Chair / Président
t +32 2 724 72 87
f +32 2 726 30 08
e nuno.bettencourt@posteurop.org

Postal Retail Network WG / GT Réseaux des bureaux de poste
Mission:
Facilitate exchanges between POs on issues related to retail offices / Faciliter les échanges entre OP sur des thèmes liés aux bureaux de poste.

Contact:
Yme Pasma (TNT Post)
Chair / Président
t +31 70 394 33 19
f +31 70 334 24 99
e yme.pasma@tntpost.nl

Aymeric Gogendeau (La Poste, France)
Vice-Chair / Vice-président
t +33 1 55 44 13 52
f +33 1 55 44 39 11
e aymeric.gogendeau@laposte.fr

Market Committee / Comité de Marché

Mission:
- Provide Members with insights into customer needs and market trends / Donner aux Membres un aperçu des besoins des clients et des tendances du marché.
- Develop and promote the use of mail through interaction with customer groups / Développer et promouvoir l'utilisation du courrier à travers l'interaction avec les groupes de clients.

Contact:
Jan Sertons (TNT Post)
Chair / Président
t +31 70 334 54 91
f +31 70 334 54 90
e j.sertons@tntpost.nl

Customer Relations WG / GT Relations clients
Mission:
Establish and maintain effective contacts with customer organisations in order to build a trustful and permanent relationship with end-customers and consumers to increase physical mail volumes / Etablir et entretenir des relations privilégiées avec les organisations de clients afin de construire une relation de confiance et permanente avec les clients et consommateurs finaux afin d'accroître les volumes physiques de courrier.

Contact:
John Wennekes (TNTPost)
Chair / Président
t +31 70 334 55 07
f +31 70 334 54 90
e j.g.j.wennekes@tntpost.nl

Product Development WG / GT Développement de produits
Mission:
- Develop new products and services in both the mail and counter services area / Développer de nouveaux produits et services à la fois dans les domaines du courrier et des services au guichet.
- Introduce those new products and services individually at domestic level or jointly at international level as a result of joint development / Introduire ces nouveaux produits et services individuellement au niveau national ou conjointement au niveau international à la suite d'un développement conjoint.

Contact:
Levente Laszlo (Magyar Posta)
Chair / Président
t +36 1 487 1775
f +36 1 487 1835
e laszlo.levente@posta.hu
Tiziana Palmieri (Poste Italiane)
vice-chair / Vice-présidente
e palmierit@posteitaliane.it

Stamps & Philately WG / GT Timbres et philatélie
Mission:
- Promote stamps in general and EUROPA stamps in particular / Promouvoir les timbres en général et les timbres EUROPA en particulier.
- Select themes for annual competition / Choisir les thèmes pour le concours annuel.

Contact:
Elsa Baxter (Swiss Post)
Chair / Présidente
t +41 31 338 47 93
f +41 31 338 06 16
e baxtere@post.ch

Markku Penttinen (Finland Post Corporation)
Vice-Chair / Vice-président
t +358 204 51 55 19
f +358 204 51 55 80
e markku.penttinen@posti.fi

European Mail Industry Platform WG - EMIP / GT Relations avec les parties prenantes de l'industrie - EMIP
Mission:
Provide a forum for contact with industry partners and players that share PostEurop's interest in a strong and sustainable postal sector. / Fournir un forum pour les contacts avec les partenaires et acteurs de l'industrie qui ont le même intérêt dans un secteur postal fort et durable que celui des Membres de PostEurop.

Contact:
Ingemar Persson (PostEurop)
t +32 2 724 7280
f +32 2 726 3008
e ingemar.persson@posteurop.org



Glossaire / Glossary



AISBL	International Non-profit Association / Association internationale sans but lucratif
AT	Austria / Autriche
BE	Belgium / Belgique
BWPS / SPMB	Bucharest World Postal Strategy / Stratégie postale mondiale de Bucarest
CA	Council of Administration / Conseil d'administration
CEEC / PECO	Central and Eastern European Countries / Pays d'Europe centrale et orientale
CEN	European Standardisation Committee / Comité européen de normalisation
CEO / PDG	Chief Executive Officer / Président Directeur Général
CERP	European Committee for Postal Regulation / Comité européen de réglementation postale
CH	Switzerland / Suisse
CSR / RSE	Corporate Social Responsibility / Responsabilité sociale de l'Entreprise
DE	Germany / Allemagne
DG	Director (Directorate) General / Directeur (Direction) général(e)
DK	Denmark / Danemark
EAC / CAE	European Affairs Committee / Comité Affaires européennes (PostEurop)
EC / CE	European Commission / Commission européenne
EMOTA / AEVPC	European Distance Selling Trade Association / Association européenne de Vente par Correspondance
EP / PE	European Parliament / Parlement européen
EPM	Electronic PostMark product / Timbre postal électronique
EPO	European Postman Organisation / Organisation du Facteur européen
ESF / FSE	European Social Forum / Forum social européen
EU / UE	European Union / Union européenne
FEDMA	Federation of European Direct and Interactive Marketing / Fédération européenne de Marketing direct et interactif
FYROM	Former Yugoslav Republic of Macedonia / Ex-République yougoslave de Macédoine
GATS / AGCS	General Agreement on Trade in Services / Accord général sur le Commerce des Services
HQ	Headquarters / Siège
IAC / CAI	International Affairs Committee / Comité Affaires internationales (PostEurop)
ICT / TIC	Information and Communication Technologies / Technologies de l'Information et de la Communication
IPC	International Post Corporation
IT / TI	Information Technology / Technologies de l'information
MB / CA	Management Board / Conseil d'administration
MC / CM	Market Committee / Comité de marché (PostEurop)
NATO / OTAN	North Atlantic Treaty Organisation / Organisation du Traité de l'Atlantique Nord
NEPH	New Electric Postman Helper / Nouvelle aide électrique pour les facteurs
NL	The Netherlands / Pays-Bas
NO	Norway / Norvège
OAC / CAO	Operational Affairs Committee / Comité Affaires opérationnelles (PostEurop)
OECD / OCDE	Organisation for Economic Cooperation and Development / Organisation de coopération et de développement économiques
PCM / GCP	Postal Change Management / Gestion du changement postal
PDAG / GADP	Postal Development Action Group / Groupe d'action Développement postal (UPU)
PROACTIN	PROactive Acquis Communautaire Training INitiatives
POC / CEP	Postal Operations Council / Conseil d'Exploitation postale (UPU)
POs / OP	Postal operators / Opérateurs postaux
PSAG / GASP	Postal Security Action Group / Groupe d'action sécurité postale (UPU)
PSG / GSP	Postal Strategy Group / Groupe Stratégie postale (UPU)
PSIG / GISE	Publishing Sector Industry Group / Groupe industriel du Secteur de l'Edition (UPU)
QFC / CRQ	Quality Fulfilment Committee / Comité de Réalisation de la Qualité
QSF / FAQS	Quality of Service Fund / Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service (UPU)
SGI / SIG	Services of General Interest / Services d'Intérêt général
SMART	Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely / Spécifique, mesurable, réalisable, réaliste, opportun
SME / PME	Small- and Medium-sized Entreprises / Petites et moyennes entreprises
SRC / CRS	Social Responsibility Committee / Comité de Responsabilité sociale (PostEurop)
TDs / FT	Terminal Dues / Frais terminaux
UNEX	Unipost External Monitoring System / Système de contrôle externe d'Unipost
UPU	Universal Postal Union /Union postale universelle
USO / OSU	Universal Service Obligation / Obligation de service universel
VAT / TVA	Value-added tax / Taxe sur la valeur ajoutée
WCO / OMD	World Customs Organisation / Organisation mondiale des douanes
WG / GT	Working Group / Groupe de Travail
WTO / OMC	World Trade Organisation / Organisation mondiale du commerce

In 2007 PostEurop had 44 member operators, the last to join being Belpochta of Belarus, who signed their agreement on 14th September. In 2008 four more members have joined PostEurop: HayPost of Armenia, Post of Montenegro, Hrvatska pošta Mostar and Poste Srpske, both of Bosnia & Herzegovina. They signed their agreement during the Krakow Plenary Assembly on 17 January 2008.

En 2007 PostEurop comptait 44 membres, les derniers avoir rejoint l'Association le 14 septembre 2007 étant Belpochta de Biélorussie. En 2008 quatre autre membres ont rejoint PostEurop : HayPost (Arménie), La Poste du Monténégro, Hrvatska pošta Mostar et Poste Srpske (Bosnie Herzégovine). Ils ont signé leur accord adhésion lors de l'Assemblée Plénière de Cracovie le 17 janvier 2008.



Association des Opérateurs postaux publics européens
Association of European Public Postal Operators

Avenue du Bourget, 44
B-1130 Bruxelles / Brussels

t +32 2 724 72 80
f +32 2 726 30 08

info@posteurop.org
www.posteurop.org