



Inside PostEurop **Au cœur de PostEurop**

Issued in 2010 / Publié en 2010



1. Introducing PostEurop	3
2. Foreword by the Chairman	4
3. Message from the Secretary General	6
4. PostEurop Mission	9
5. Strategy	10
6. PostEurop Recent Activities	16
Regulatory Affairs	17
• Extensive Regulatory Network	
• Bridging the gaps	20
Social Responsibility	24
Operations Activities	28
Market Activities	32
Communications	34
Intelligence	34
PostEurop Projects	36
7. Organisation	43
Management Board	44
Headquarters Staff	44
Members	46

1. Présentation de PostEurop	3
2. Le Mot du Président	5
3. Message du Secrétaire général	7
4. La Mission de PostEurop	9
5. Stratégie	10
6. Activités récentes de PostEurop	16
Affaires réglementaires	17
• Réseau réglementaire étendu	17
• Combler les lacunes	21
Responsabilité sociale	25
Activités opérationnelles	29
Activités de Marché	33
Communications	35
Intelligence	35
Projets de PostEurop	37
7. Organisation	43
Conseil d'administration	44
Personnel du Siège	44
Membres	46

Who is PostEurop?

PostEurop is the trade association which represents European public postal operators since 1993.

Its 48 members in 45 countries and territories collectively operate 175,000 retail counters, employ 2.1 million people and link 800 million people daily. PostEurop unites its members and promotes greater cooperation, sustainable growth and continuous innovation.

PostEurop is also an officially recognised Restricted Union of the Universal Postal Union (UPU). It is governed by a Management Board, which is responsible for supervising and monitoring the implementation of the Association's strategy at operational level.

Qui est PostEurop ?

PostEurop est l'association représentant les intérêts des opérateurs postaux européens depuis 1993.

Ses 48 Membres dans 45 pays et territoires différents comptent près de 2,1 millions d'employés et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets. PostEurop unit ses Membres et promeut une coopération accrue, une croissance durable et une innovation continue.

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

Evolution of the European postal sector

Over the past few years, European postal operators have faced many challenges including increasing competition and decreasing mail volumes. As the economic crisis deepens and brings its toll on postal operators, the future remains uncertain.

These doubtful times, however, also present an opportunity for public postal operators to study markets, gain a better understanding of openings in their respective markets, leverage their biggest assets, adapt to new legislation and look at fresh growth opportunities.

In the last year, there have been many noticeable and significant changes driven by these challenges, from the merger between Posten AB (Sweden) and Post Danmark (Denmark), to discussions in the United Kingdom concerning the opening of Royal Mail's capital. Despite the uncertain future one thing is for sure, these changes are here to stay, and more will come as we gear ourselves up to face future challenges.

As a trade association driven by leaders and experts in the postal industry, PostEurop recognizes the needs of our members and continues to evolve with them. Today, it has grown beyond its traditional boundaries of internal networking and regulatory knowledge sharing to become a credible and reliable source of information in different areas. Now members are offered the opportunity to engage in various in-depth discussions and influence decision-making in order to further facilitate the development of the industry.

“The future holds many uncertainties, but also many opportunities which we must seize quickly. I believe that with the right strategy and armed with the best information, together we will successfully get us through these challenging times.”



Bernard Damiens
Chairman



Évolution du secteur postal européen

Au cours des dernières années, les opérateurs postaux européens ont été confrontés à de nombreux défis, notamment une concurrence accrue et un déclin des volumes postaux. Dans un contexte où la crise économique fait toujours rage et nuit aux opérateurs postaux, l'avenir demeure incertain.

Toutefois, cette période d'incertitude constitue également une occasion pour les opérateurs postaux publics d'étudier les marchés, d'acquérir une meilleure compréhension des ouvertures au sein de leurs marchés respectifs, de tirer parti de leurs atouts majeurs, de s'adapter à la nouvelle législation et d'examiner les nouvelles opportunités de croissance.

L'année dernière, ces défis ont notamment entraîné bon nombre de changements significatifs tels que la fusion entre Posten AB (Suède) et Post Danmark (Danemark) ou les débats qui se sont tenus au Royaume-Uni concernant l'ouverture du capital de Royal Mail. Malgré ce climat d'incertitude, une chose est sûre : ces changements vont perdurer et d'autres surviendront à mesure que nous nous préparons à relever les défis futurs.

En tant qu'Association professionnelle mue par les dirigeants et les experts de l'industrie postale, PostEurop reconnaît les besoins de ses Membres et ne cesse d'évoluer avec eux. Aujourd'hui, elle a dépassé les limites traditionnelles de ses réseaux internes et du partage de savoir réglementaire pour devenir une source crédible et fiable d'informations dans différents domaines. Les Membres ont la possibilité de prendre part de manière active à divers débats et d'influencer le processus décisionnel en vue de faciliter davantage le développement de l'industrie.

“L'avenir nous réserve de nombreuses incertitudes, mais également de nombreuses opportunités qu'il nous faut saisir rapidement. Je suis convaincu qu'armés d'une stratégie adéquate et des meilleurs outils, nous parviendrons ensemble à traverser avec fruit cette période difficile.”



Bernard Damiens
Président de PostEurop



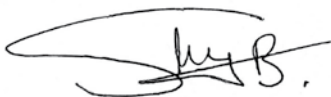
Looking beyond the challenges

“Leveraging on PostEurop’s achievements, we will further develop these strengths and this strategy to better serve the needs of our members and in the long term create a sustainable business for the European postal sector.”

The global economic downturn and e-substitution, which are both fuelling the on-going decrease in mail volumes, continue to challenge postal operators. Simultaneously, changes in the regulatory environment are also placing enormous time pressure on those directly involved. Postal operators face two bleak facts:

1. A large portion of the former mail volume might not be recovered in coming years
2. Traditional models are phasing out. Members should therefore be aware of market developments, understand the challenges and look to innovative solutions to sustain the postal business.

Looking beyond the challenges, the 2005 Vilamoura strategy has set precedence for PostEurop to build a stronger internal network among members and has established its key competencies within the agreed framework – regulatory, operation, social, environment and market. In coming years, PostEurop will also focus on building and strengthening relationships with our key stakeholders such as the UPU, European Union institutions and other trade organisations, to further develop the position of the European postal industry and become a strong representative of the European postal industry.



Botond Szebeny

PostEurop Secretary General



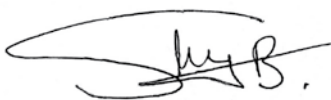
Au-delà des défis

“Forts des réalisations de PostEurop, nous continuerons à développer ces forces et cette stratégie afin de mieux répondre aux besoins de nos Membres et, à long terme, de contribuer à la mise en place d’une activité durable pour le secteur postal européen.”

Le ralentissement de l’économie mondiale et la substitution électronique, qui nourrissent toutes deux le déclin qui frappe les volumes de courrier, continuent de défier les opérateurs postaux. Parallèlement, les changements au sein de l’environnement réglementaire imposent également une contrainte temporelle à ceux qui sont directement touchés. Les opérateurs postaux sont confrontés à deux faits inéluctables:

1. une grande partie de l’ancien volume de courrier pourrait ne pas être récupérée au cours des années à venir
2. les modèles traditionnels disparaissent peu à peu. Les Membres devraient donc prendre conscience de l’évolution du marché, comprendre les défis et se tourner vers des solutions innovantes en vue de soutenir l’activité postale.

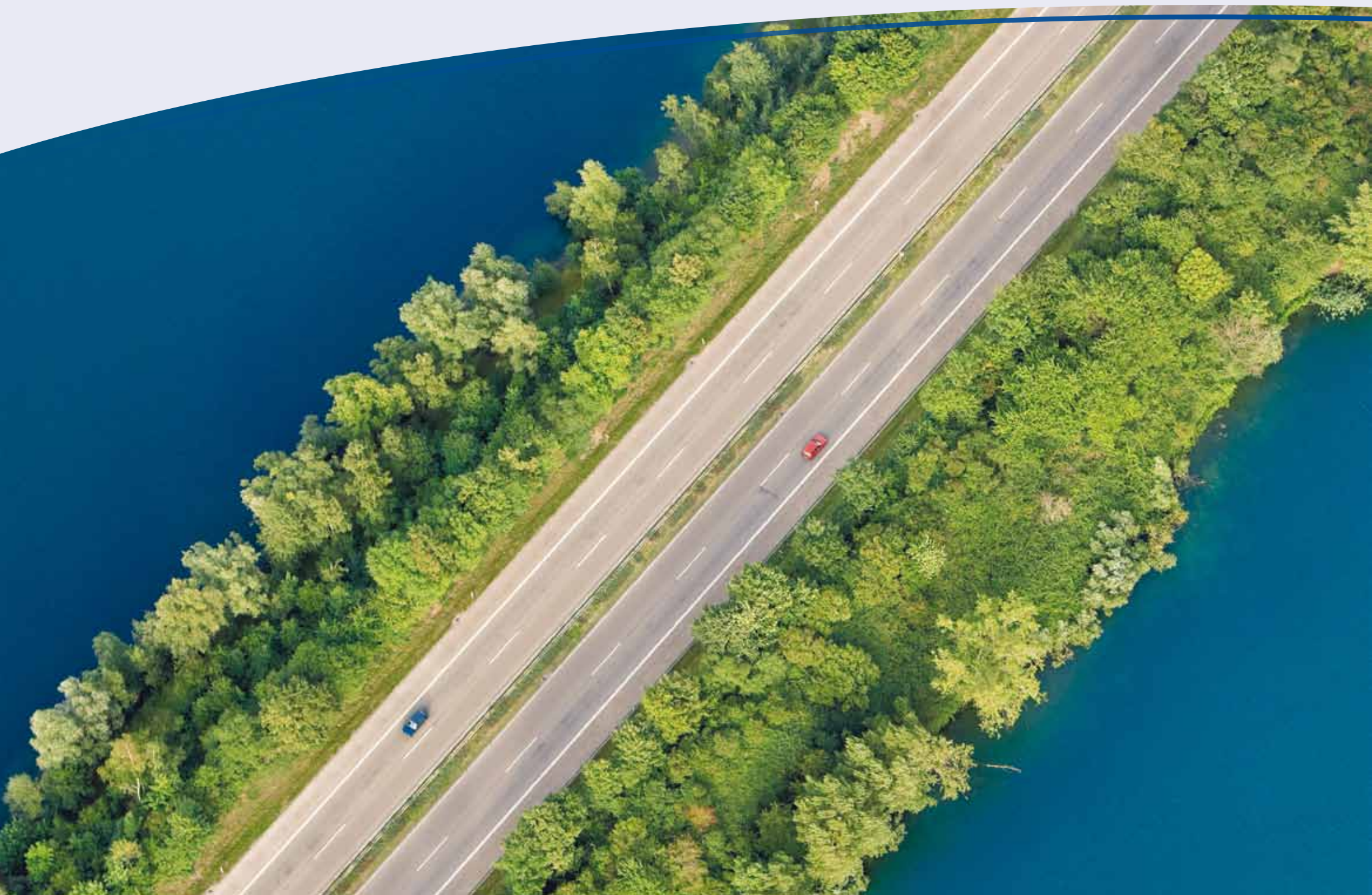
Au-delà des défis, la stratégie de Vilamoura adoptée en 2005 a permis à PostEurop de mettre en place un réseau interne plus solide entre ses Membres et d’établir les compétences clés de l’Association dans le cadre adopté : réglementation, opérations, responsabilité sociale, environnement et marché. Au cours des prochaines années, PostEurop se concentrera également sur la création et le renforcement de ses relations avec les parties prenantes telles que l’UPU, les Institutions de l’Union européenne et d’autres organisations professionnelles afin de mettre en valeur la position de l’industrie postale européenne et devenir l’un de ses plus grands représentants.



Botond Szebeny

Secrétaire général de PostEurop







The Mission

- In the interest of all its Members, PostEurop remains committed to supporting and developing a sustainable and competitive European postal communications market that is 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.

La mission

- Dans l'intérêt de tous ses Membres, PostEurop s'engage à soutenir et à développer un marché postal européen de la communication durable et concurrentiel, accessible à tous les clients et garantissant un service universel 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 international.
- PostEurop apporte également une valeur ajoutée à l'industrie postale européenne en assurant la promotion de la collaboration et de l'innovation tout en mettant l'accent sur les intérêts communs.



The Strategy

Sustainable development, which addresses three main areas: economic, environment and social, remains high on the postal industry's agenda. Postal operators will continue to integrate sustainability in every aspect, taking into account the factors that influence these areas across European markets.

The ambitious 'Vilamoura Strategy' approved in 2005 gives PostEurop the framework to effectively support European public postal operators through challenging times and well into the future.

Posteurop activities, which are driven by various committees, working groups and forums, form a grid that consists of four strategic pillars and three transversals.

La stratégie

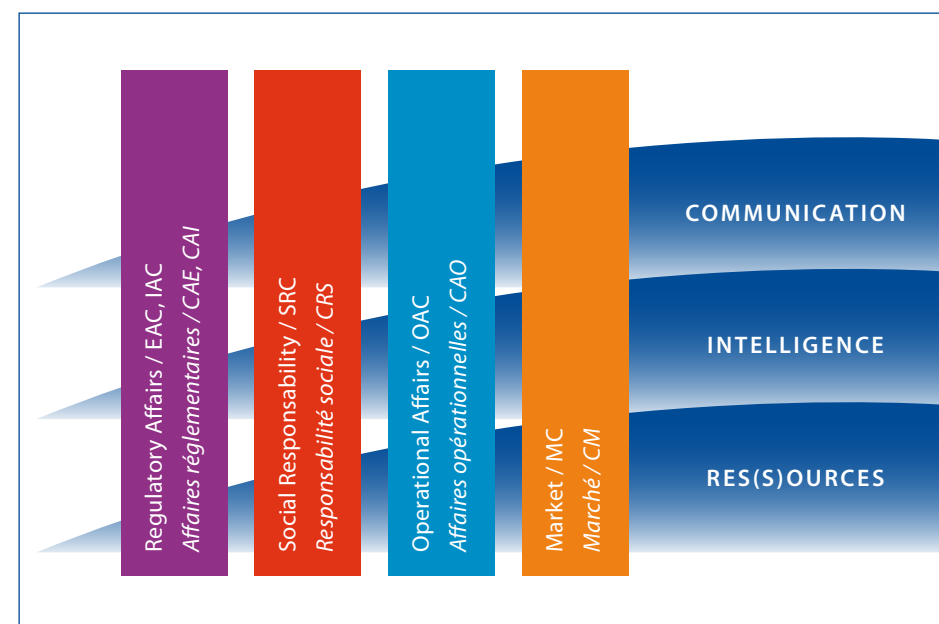
Le développement durable, qui porte sur trois principaux domaines (économique, environnemental et social), demeure une priorité pour le secteur postal. Les opérateurs postaux continueront à intégrer la durabilité dans tous les aspects de leurs activités, en tenant compte des facteurs qui influencent ces domaines sur les marchés européens.

L'ambitieuse «stratégie de Vilamoura» approuvée en 2005 a doté PostEurop d'un cadre afin de soutenir efficacement les opérateurs postaux publics européens dans les moments difficiles et à l'avenir.

Les activités de PostEurop, qui sont gérées par divers comités, groupes de travail et forums, constituent un réseau composé de quatre piliers stratégiques et trois transversales.

PostEurop's 4 strategic pillars supported by 3 transversal activities

Les 4 piliers stratégiques de PostEurop soutenus par 3 activités transversales



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

KEY OBJECTIVES FOR THE EAC:

- To be a forum of debate and discussion for increasing knowledge in EU regulatory framework and to exchange expertise among members
- To provide European public postal operators with a link to EU institutions and where appropriate, initiate lobbying activities on regulatory topics with a powerful and influential voice to defend common interests
- To ensure fruitful contacts with regulators



“The EAC brings postal regulatory experts together promoting true dialogue, and over the years, has fostered strong relationships across the industry.”

Joost Vantomme, Acting Chairperson and Vice Chairperson for the EAC (bpost)



“The SRC provides great opportunity for members to have concrete projects on soft issues pertaining to our workforce as well as environmental matters which are of growing importance to our industry.”

Philippe Hlavacek, Chairperson of the SRC (Groupe La Poste)

KEY OBJECTIVES FOR THE IAC:

- To provide European public postal operators with an influential voice and ensure strategic relationship with other key international organisations including the UPU and its RUs, as well as the WCO
- To ensure a positive development of the Regionalisation and decentralisation of the UPU and from the operators' point of view
- To increase participation of non-EU Members and promote exchange of regulatory information between non-EU and EU members



“The IAC brings a wider focus for our postal regulatory experts and enables us to build strong relationships beyond the European context.”

Maria Isabel Tavares, Chairperson of the IAC (CTT Correios)

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

KEY OBJECTIVES OF THE SRC:

- To increase awareness and share best practice on social responsibility issues
- Provide members with expertise and benchmarking on social responsibility
- Improve social dialogue for the postal sector
- Identify interesting projects on social responsibility

Les objectifs stratégiques qui ont été fixés dans le cadre du pilier « **Affaires réglementaires** » visent à contribuer au façonnement de l'environnement réglementaire européen et international. L'objectif de PostEurop est de devenir le centre européen d'excellence en matière de réglementation postale et l'Association s'attèle à la mise en place d'un cadre réglementaire durable. Le Comité Affaires européennes (CAE) et le Comité Affaires internationales (CAI) sont les 2 organismes chargés de la mise en œuvre de ces objectifs.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CAE :

- Etre un forum de débat et de discussion pour accroître la connaissance du cadre réglementaire européen et pour échanger l'expertise/les analyses entre les membres
- Offrir aux opérateurs postaux de l'UE un lien avec les institutions de l'UE et, le cas échéant, lancer des activités de lobbying sur les questions liées à la réglementation en représentant une voix puissante et influente pour la défense des intérêts communs
- Assurer des contacts fructueux avec les Régulateurs

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CAI :

- Fournir aux 48 Membres une voix influente et assurer les relations stratégiques avec d'autres organisations internationales importantes, dont l'UPU et ses UR ainsi que l'OMD
- Assurer un développement positif de la régionalisation et de la décentralisation de l'UPU du point de vue des opérateurs.
- Renforcer la participation des membres non UE aux activités réglementaires de PE et promouvoir l'échange des informations sur la réglementation entre membres UE et membres non UE.



“ Le CAE réunit des experts en réglementation postale afin de promouvoir un véritable dialogue. Le Comité a, au fil des années, favorisé la mise en place de relations solides au sein de l'industrie. ”

Joost Vantomme, Président par intérim et Vice-président du CAE (bpost)

Le Comité de **Responsabilité sociale** (CRS) s'efforce de soutenir la réalisation de la responsabilité sociale postale sous toutes ses facettes, depuis l'emploi qualitatif par le biais du développement des ressources humaines à la responsabilité sociale des entreprises (RSE) en passant par la limitation de l'impact des opérateurs postaux sur l'environnement.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CRS :

- Sensibiliser davantage aux questions de Responsabilité sociale et partager les meilleures pratiques en la matière
- Fournir à tous les membres expertise et benchmarking en matière de Responsabilité sociale
- Améliorer le dialogue social dans le secteur postal
- Identifier les projets intéressants concernant les questions de Responsabilité sociale



“ Le CAI élargit l'horizon de travail de nos experts en réglementation postale et nous permet de bâtir des relations solides au-delà du contexte européen. ”

Maria Isabel Tavares, Présidente du CAI (CTT Correios)



“ La CRS offre aux membres une belle occasion de mettre en place des projets concrets sur des questions relatives à notre main-d'œuvre ainsi qu'aux questions environnementales qui revêtent une importance croissante pour notre industrie. ”

Philippe Hlavacek, Président du CRS (Groupe La Poste)

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

KEY OBJECTIVES OF THE OAC:

- To achieve high quality standards within the European postal network through different working groups' activities and quality improvement processes
- To provide members with the necessary tools and information to drive quality, operational excellence, and a platform for knowledge sharing
- To provide platform for exchanging views, knowledge and promote the development of current and future terminal dues systems that contributes to high quality service levels

This strategic framework gives market issues greater visibility. The **Market** Committee (MC) aims to provide insights into customer needs and market trends. It also develops and promotes the use of mail and print communication through knowledge sharing and exchanges with industry stakeholders. This committee also initiates discussions under the PostEurop European Mail Industry Platform.

KEY OBJECTIVES OF THE MC:

- To promote the value of mail to ensure a sustainable postal market
- To promote innovation in the postal industry
- To promote the image of the postal industry
- To promote mail as an environmental friendly medium by collecting and communicating the advantages of using mail from an environmental perspective



“Operations is the backbone for all European postal operators. In addition to improving the quality and efficiency of postal services, it is also important that our operations has the agility to adapt to constant changes around them.”

Jurgen Lohmeyer, Chairman of the Operational Affairs Committee (Deutsche Post DHL)



*“The **Market Committee** plays an essential role as we look to protect our current revenues and grow the potential market. However, we must find the right balance between our customers, products and innovation, and leverage our assets to give the right focus.”*

Jan Sertons, TNT Post Chairman of Market Committee

Le Comité **Affaires opérationnelles** (CAO) vise à assurer la qualité et l'efficacité des services postaux. Il sert également de plate-forme pour l'échange de meilleures pratiques recueillies auprès de nos Membres.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CAO :

→ **Parvenir à des normes de haute qualité** au sein du réseau postal européen, au travers des activités des divers groupes de travail et des processus d'amélioration de la qualité

- **Offrir aux membres les outils et les informations nécessaires** pour promouvoir la qualité, l'excellence opérationnelle et offrir à la plateforme une connaissance partagée sur plusieurs thèmes opérationnels
- **Fournir une plate-forme pour l'échange de vues et la promotion du développement des systèmes actuels et futurs** pour les frais terminaux dans le sens d'une contribution à des niveaux élevés de qualité du service



“ Les opérations sont la colonne vertébrale de tous les opérateurs postaux européens. Outre l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services postaux, il est également important de doter nos opérations de la capacité à s'adapter aux changements continus qui les entourent. ”

Jurgen Lohmeyer, Président du Comité des Affaires opérationnelles (Deutsche Post DHL)

Ce cadre stratégique donne une plus grande visibilité aux questions liées au marché. Le Comité de **Marché** (MC) vise à permettre de mieux comprendre les besoins des clients et les tendances du marché. Il développe et promeut l'utilisation du courrier et de la communication écrite à travers des échanges avec les parties prenantes. Ce comité est également à l'origine des discussions qui ont conduit à la création de la Plate-forme de l'industrie postale européenne.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CM :

- **Promouvoir la valeur du courrier postal** pour garantir un marché postal durable.
- **Promouvoir l'innovation dans le secteur postal**
- **Promouvoir l'image du secteur postal**
- **Promouvoir le courrier postal comme média respectueux de l'environnement** en collectant et communiquant des arguments sur les avantages du recours au courrier postal d'un point de vue écologique



“ Le **Comité Marché** joue un rôle essentiel dans la protection de nos revenus actuels et la croissance du marché potentiel. Toutefois, nous devons trouver le juste équilibre entre nos clients, nos produits et l'innovation, et tirer parti de nos actifs afin d'aboutir à une perspective qui soit la meilleure possible. ”

Jan Sertons, TNT Post Président du Comité de Marché



Striving for sustainable development

PostEurop and its members drive 35 working groups and committees spread across its main strategic pillars, to reach the long-term goal of sustainable development for the postal sector.

En quête de développement durable

PostEurop et ses Membres gèrent 35 groupes de travail et comités répartis sur les principaux axes stratégiques afin d'atteindre l'objectif à long terme de développement durable pour le secteur postal.



A wide range of activities driven by PostEurop committees and working groups' keeps members focused on issues of common interests. Here are some recent activities:

Annual Plenary Assembly

PostEurop organizes each autumn the annual plenary assembly, bringing together all member representatives from 45 countries and territories. The last plenary was held in Bled, Slovenia hosted by Slovenian Post.



PostEurop Central and Eastern European CEO Forum in Budapest, Hungary / CEO Forum de PostEurop consacré aux opérateurs d'Europe centrale et de l'Est organisé à Budapest, en Hongrie.



PostEurop Plenary Assembly in Bled, Slovenia / Assemblée plénière de PostEurop à Bled, en Slovénie

Central and Eastern European CEO Forum

Every spring, PostEurop organizes an exclusive forum for leaders from Central and Eastern Europe providing them with an opportunity to discuss amongst peers topics that will impact European postal development. At the last CEO Forum held in Budapest, Hungary we asked 25 top executives and CEOs from 15 countries "What is the importance of the regulatory agenda and how to influence it?" This PostEurop initiative received positive feedback and our leaders look forward to another round of discussion and debate.

“ Takeaway is crucial for role of CEO in regulatory process especially when we are in the middle of regulatory establishment ” - Liechtenstein

“ The turnout is good and shows the interest ” - Poland

“ This is a great initiative and will develop in a good way ” - Sweden

“ Great preparation ! and well done ! ” - Germany

“ Real benefit for a newcomer ” - Latvia

Un large éventail d'activités dirigées par les comités et groupes de travail de PostEurop permet aux Membres de centrer leur attention sur des questions d'intérêt commun. Voici quelques exemples d'activités récentes:

Assemblée plénière annuelle

PostEurop organise chaque automne son Assemblée plénière annuelle qui réunit les représentants postaux des 45 pays et territoires membres. La plénière de l'année dernière s'est tenue à Bled, en Slovénie, avec la collaboration de la poste slovène.



PostEurop Plenary Assembly in Bled, Slovenia / Assemblée plénière de PostEurop à Bled, en Slovénie



Bernard Damien at PostEurop Central and Eastern European CEO Forum / Bernard Damien au CEO Forum de PostEurop consacré aux opérateurs d'Europe centrale et de l'Est

“Crucial pour le rôle des CEO en matière de processus réglementaire, particulièrement au milieu d’une mise en œuvre réglementaire” - Liechtenstein

“Le taux de participation élevé reflète un intérêt accru” - Pologne

“C’est une excellente initiative qui se développera dans le bon sens” - Suède

“Excellente préparation ! Bien organisé !”
- Allemagne

“Très bénéfique pour les nouveaux venus” - Lettonie

CEO Forum à l'attention des opérateurs postaux d'Europe centrale et de l'Est

À chaque printemps, PostEurop tient un forum exclusivement réservé aux dirigeants des opérateurs postaux d'Europe centrale et de l'Est et leur donne ainsi l'occasion de discuter entre pairs de sujets qui auront un impact sur le développement postal européen. Lors du dernier CEO Forum qui s'est tenu à Budapest, en Hongrie, nous avons interrogé les 25 cadres et les 15 CEO présents quant à "l'importance de l'agenda réglementaire et la manière de l'influencer". Cette initiative de PostEurop s'est vue couronner d'un feedback positif et nos dirigeants se réjouissent à l'idée d'une nouvelle série de discussions et de débats.

Regulatory Affairs Activities

Extensive Regulatory Network

The **European Affairs Committee** (EAC) plays an important role in gathering together regulatory postal operator experts from EU27 countries plus Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland. As a forum for debate and discussion, the EAC increases understanding about the European Union (EU) regulatory framework, fosters the exchange of insights and expertise amongst members, provides operators with an important link to EU institutions and initiates lobbying activities on selected regulatory topics.



- **Counting down to 2011**

The Third **Postal Directive** issued in 2008 continues to be the greatest challenge for the remaining Member States that will open up their postal markets by 2011/2013. This challenge can be overcome if the Directive is implemented in a way that best reflects each country's particular circumstances, based on the "subsidiarity principle" allowed by the Directive. The Postal Directive working group serves as forum for studying regulatory practices, case studies, exchange with EU officials and the regulators community. It further supports members with current implementations and practices in various countries. Studies on EU postal policy, including those made for the European Commission, have been conducted, and PostEurop delegates continue to meet regularly with senior officials of the European Commission Postal Unit.

- **The VAT Challenge**

Among regulatory issues, postal **VAT** plays a crucial role. Although the Court of Justice has issued a preliminary ruling on the subject, the postal VAT regulation remains vague and allows room for diverse interpretations. This lack of clarity needs to be discussed and resolved in order to achieve a sustainable postal VAT regulatory framework. Representatives of PostEurop had the opportunity to meet with high-level officers of the European Commission to exchange information and views on a way forward.

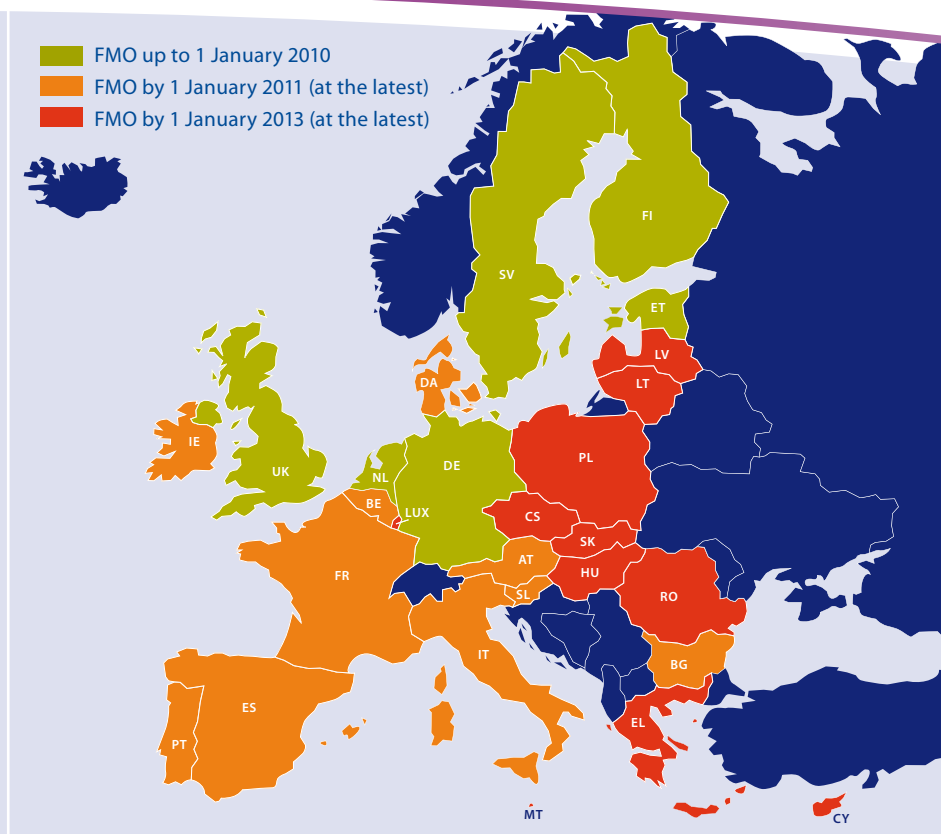
Affaires Réglementaires

Réseau réglementaire étendu

Le **Comité Affaires européennes** (CAE) joue un rôle important en réunissant des experts en réglementation postale issus d'opérateurs des 27 pays de l'UE plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. En tant que forum de débat et de discussion, le CAE facilite une meilleure compréhension du cadre réglementaire de l'Union européenne (UE), favorise l'échange de vues et d'expertise entre les Membres, fournit aux opérateurs un lien important avec les institutions de l'UE et initie des activités de lobbying sur certains sujets réglementaires.

• Compte à rebours vers 2011

La troisième **Directive postale** publiée en 2008 constitue toujours le plus grand défi pour les derniers États membres qui ouvriront leurs marchés postaux d'ici 2011/2013. Ce défi peut être relevé si la Directive est appliquée de manière à refléter au mieux les circonstances particulières de chaque pays, sur base du principe de «subsidiarité» prévu par la Directive. Le groupe de travail Directive postale sert de forum axé sur l'étude des pratiques réglementaires, sur des études de cas ainsi que sur l'échange avec les responsables européens et les régulateurs communautaires. Il soutient les Membres dans les mises en œuvre et les pratiques actuelles dans différents pays. Diverses études sur la politique postale communautaire, notamment celles commandées par la Commission européenne, ont été réalisées et les délégués de PostEurop continuent à se réunir de manière régulière avec de hauts responsables de l'Unité postale de la Commission européenne.



Source: PostEurop Postal Directive WG

• Le défi de la TVA

En matière de réglementation, la **TVA** postale joue un rôle essentiel. Bien que la Cour de Justice ait rendu un jugement préliminaire sur la question, la réglementation relative à la TVA postale reste vague et donne lieu à diverses interprétations. Ce manque de clarté doit être débattu et résolu afin d'aboutir à la mise en place d'un cadre durable pour la réglementation de la TVA postale. Des représentants de PostEurop ont eu l'occasion de rencontrer de hauts représentants de la Commission européenne pour un échange de vues et d'informations relatives à une marche à suivre dans le domaine postal.

Full Market Opening (FMO): Status & Schedule

Ouverture totale du marché (OTM) : État et Calendrier

- **Other Activities**

Other European Commission initiatives that have an impact on the postal sector include the evaluation of **Services of General Interest**, **WTO/GATS** multilateral trade negotiations. Based on the activities of the WTO/GATS working group, PostEurop adopted a position paper on this topic in 2009. The paper put forth a number of solutions to help reduce market access problems.



- **Developments in Aviation Security**

PostEurop has been quite active in the field of **Aviation Security**. Members of a dedicated working group participate regularly in European Commission activities in order to design solutions that take into account the interests of postal operators. Because the European Union's focus on sustainability and environmental issues is a top priority, a working group has been formed to study developments related to **Transport and Energy Legislation**, bearing in mind the extensive network and wide array of transport facilities postal operators have.



- **Autres activités**

Parmi les autres initiatives de la Commission européenne qui ont un impact sur le secteur postal figure l'évaluation des **Services d'Intérêt général** et les négociations multilatérales de l'**OMC / AGCS**. Sur base des activités du groupe de travail OMC / GATS, PostEurop a adopté une position commune à ce sujet en 2009. Le document a mis en avant un certain nombre de solutions visant à réduire les problèmes d'accès au marché.



- **Derniers développements en matière de Sécurité aérienne**

PostEurop a été très active dans le domaine de la **sécurité aérienne**. Les membres d'un groupe de travail spécialement consacré à ce domaine participent régulièrement aux activités de la Commission européenne afin d'élaborer des solutions qui prennent en compte les intérêts des opérateurs postaux. Les questions liées à l'environnement et à la durabilité étant une priorité absolue de l'Union européenne, un groupe de travail a été constitué afin de d'étudier l'évolution de la **législation sur les transports et l'énergie**, compte tenu du vaste réseau et du large éventail de moyens de transport dont disposent les opérateurs postaux.



Bridging the gaps

Outside the EU, the **International Affairs Committee** (IAC) continues to shape the regulatory postal environment in accordance with industry and Member interests. The committee strives to monitor developments within the wider European (non-EU) and international landscape so as to ensure that regulatory decisions favour the European context. Regulatory gaps between EU and non-EU countries are identified and bridged, which helps to harmonise European intra-community and extra-community postal regulations.

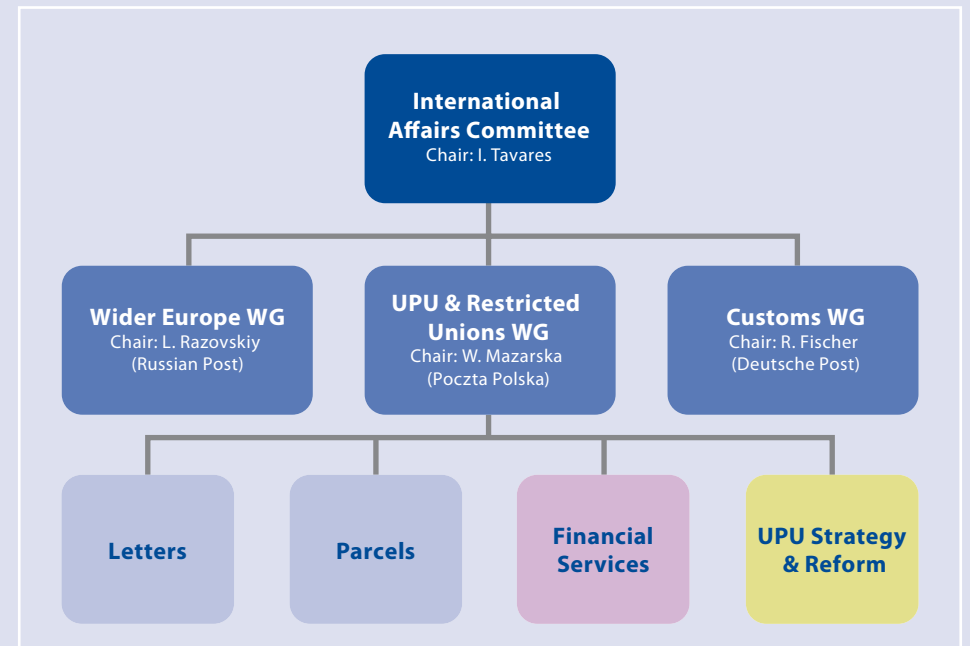


• IAC Restructures

Based on the suggestions of its members, the IAC redefined its structure, mission and strategy to foster better coordination with Regional Commonwealth for Communications (RCC) and the Universal Postal Union (UPU) Regional Coordinator for the Eastern European Region. The structure of the committee has become leaner, with only three working groups: **Wider Europe**, **UPU & RUs** and **Customs**. Mrs. Wiesława Mazarska of Poczta Polska was elected as the new chairperson for the UPU & RUs working group.

In terms of strategy, the IAC has discussed the possibility of addressing the issue of Postal Financial Services (PFS), given that most Eastern European operators have demonstrated much interest in this topic. The IAC will take initial steps to circulate proposals on UPU Postal Payment Services Agreement and Regulations to members and provide feedback on their positions.

2009 IAC structure

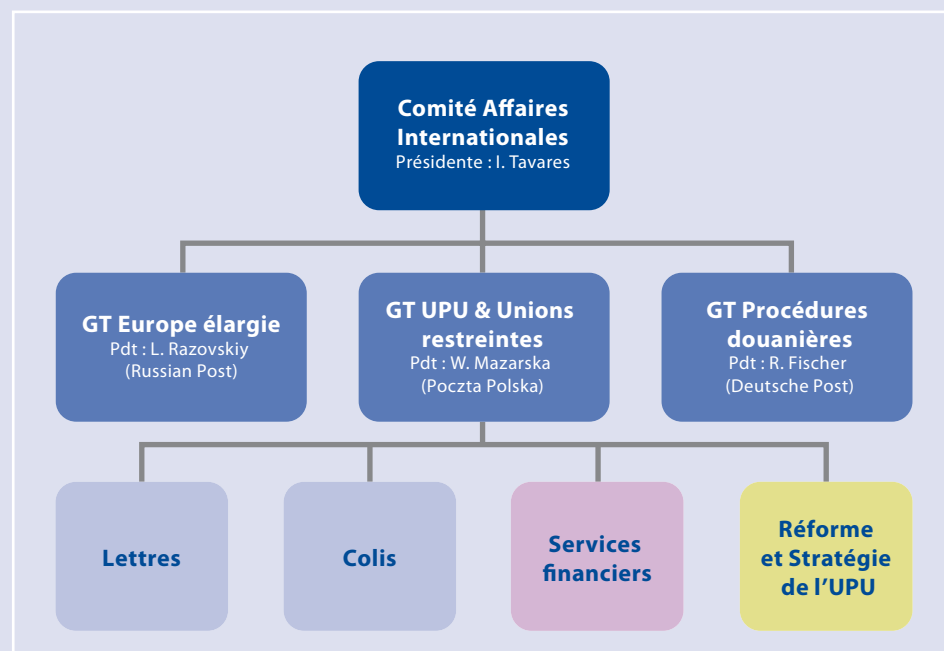


Comblers les lacunes

Au-delà des frontières de l'UE, le **Comité Affaires internationales** (CAI) continue de façonner l'environnement postal réglementaire conformément aux intérêts de l'Industrie et des Membres. Le Comité s'efforce de suivre de près l'évolution de l'environnement européen élargi (hors UE) et international de façon à s'assurer que les décisions réglementaires favorisent le contexte européen. Les écarts réglementaires entre les pays de l'UE et ceux qui n'en font pas partie sont identifiés et comblés, ce qui contribue à l'harmonisation de la réglementation postale intra et extracommunautaire.



Structure du CAI 2009



• Restructuration du CAI

Sur base des suggestions formulées par ses membres, le CAI a redéfini sa structure, sa mission et sa stratégie afin de favoriser une meilleure coordination avec RCC (Regional Commonwealth for Communications) et le coordinateur régional de l'UPU (Union postale universelle) pour l'Europe de l'Est. La nouvelle structure adoptée est plus légère, avec seulement trois groupes de travail : **Europe élargie**, **UPU et UR** et **Procédures douanières**. M^{me} Wiesława Mazarska de Poczta Polska a été élue nouvelle présidente du GT UPU et UR.

En termes de stratégie, le CAI s'est penché sur la possibilité d'aborder la question des services financiers postaux (SFP), étant donné que surtout les opérateurs de l'Europe de l'Est ont montré un intérêt particulier pour ce sujet. Le CAI prendra des mesures pour faire circuler les propositions concernant l'Arrangement et le Règlement des Services de paiement de la poste de l'UPU aux membres et fournir un aperçu de leurs positions.

- **Streamlining activities**

Led by Mrs. Wiesława Mazarska from Poczta Polska and Mr. Aimé Theubet from the Swiss Post, the **UPU and Restricted Unions** working group has also redefined its structure to better reflect its members' positions regarding UPU issues. Hence, three groups have been created for the preparation of the UPU Congress. They will continue to analyze UPU issues related to letters and parcels, as well as UPU Strategy and Reform. These groups, and the recently created Financial Services group, will specifically examine the proposals submitted to the POC. They will also give feedback and support to the UPU and RUs working group on issues related to strategy and reform dealt with at the CA sessions and at the UPU Strategic Conference.

- **Customs activities on the rise**

The Customs working group, chaired by Mr. Reinhard Fischer from Deutsche Post DHL, has dealt with various issues, including the new draft of the 'Implementation Procedure of the Modernised Customs Code' issued by DG TAXUD of the European Commission. The tough negotiations undertaken demanded strong interaction with not only the European Commission but also with customs authorities at national level. The group also addressed UPU issues since Mr. Fischer is also Chairman of the POC Committee 2 Customs Group. Among the subjects dealt with were Counterfeit Goods; Electronic Communications at the service of Customs Procedures; and Developments in Customs Regulations around the World (e.g. China). Looking ahead, besides negotiations with the European Commission regarding the IPMCC - for which the working group will work in close cooperation with the EAC - the group will also address operational issues in cooperation with the OAC.

- **Focus on Financial Services**

Securing participation from non-EU members remains a challenge for the **Wider Europe working group**. Led by Mr. Lev Razovski from the Russian Post, several measures have been adopted to overcome this challenge and foster a stronger link with RCC and Pochtovaya Troyka. This includes focussing on Postal Financial Services, an important area for Eastern European operators, representing approximately 10% of their income.



• Activités de rationalisation

Sous la houlette de M^{me} Wiesława Mazarska de Poczta Polska et de M. Aimé Theubet de la Poste suisse, le groupe de travail **UPU et Unions restreintes** a également redéfini sa structure afin de mieux refléter la position de ses membres sur les questions relatives à l'UPU. Ainsi, trois groupes ont été créés en vue de la préparation du Congrès de l'UPU. Ils poursuivront l'analyse des questions de l'UPU relatives à la poste aux lettres et aux colis, ainsi que celles liées à la Stratégie et à la Réforme de l'UPU. Ces groupes, ainsi que le groupe des Services financiers créé récemment, examineront tout particulièrement les propositions soumises au CEP. Ils feront également rapport et fourniront un soutien au groupe de travail UPU et UR en ce qui concerne les questions liées à la stratégie et à la réforme traitées au sein du CA et de la Conférence stratégique de l'UPU.

• Pleins feux sur les services financiers

Garantir la participation des pays non-membres de l'UE demeure un véritable défi pour le **groupe de travail Europe élargie**. Sous l'impulsion de M. Lev Razovski de la Poste russe, plusieurs mesures ont été adoptées pour relever ce défi et renforcer le lien avec la RCC et la Pochtovaya Troyka. Cela implique notamment de mettre l'accent sur les services financiers postaux, un domaine important pour les opérateurs d'Europe de l'Est qui représente environ 10% de leur revenu.

• Activités douanières en hausse

Le **Groupe de Travail Procédures douanières**, présidé par M. Reinhard Fischer de Deutsche Post DHL, a traité divers sujets, et notamment sur le nouveau projet de « Procédure de Mise en œuvre du Code des douanes modernisé » (PMOCDM) publié par la DG Fiscalité et Union douanière de la Commission européenne. Les âpres négociations ont exigé un degré élevé d'interaction, non seulement avec la Commission européenne, mais aussi avec les autorités douanières au niveau national. Le groupe a également abordé des questions relatives à l'UPU, étant donné que M. Fischer est également Président du groupe sur les douanes du Comité 2 du CEP. Parmi les sujets traités, il y avait les contrefaçons; les communications électroniques au service des procédures douanières et l'évolution en matière de réglementation douanière dans le monde entier (par exemple en Chine). À l'avenir, outre les négociations avec la Commission européenne concernant la PMOCDM (pour lesquelles le groupe travaillera en étroite collaboration avec le CAE) le groupe abordera également les questions d'ordre opérationnel en coopération avec le CAO.



Social Responsibility Activities

PostEurop represents **48 European Public Postal Operators** who together employ **2.1 million people** and link **800 million citizens** daily. As such, the postal sector has a strong impact on the social and environmental issues within **45 countries and territories**.



Developing a strategy for social responsibility

The committee brought together a network of experts assembled from the PostEurop membership and held a seminar focused on “Strategies for Social Responsibility, Corporate Ethics and Crisis”. As part of the strategy, the group decided that monitoring the development of the international standard ISO 26000 dedicated to social responsibility should be added to its range of activities.

Sharing expertise in occupational health

PostEurop health and safety experts met and exchanged best practices on a range of issues affecting health and safety, including slips, falls and trips; the design of vehicles; health programmes to decrease sick leaves; and stress prevention. Crises management issues related to the influenza H1N1 pandemic were also addressed. Weekly monitoring of the pandemic’s development was carried out and contingency plans were put in place.

The right training for future jobs

The training working group have prepared for the “Training Partnership for a Changing Post” under the European Union’s Leonardo da Vinci programme, which is dedicated to lifelong vocational training. The aim of the project is to create an innovative network for training, helping to develop the skills needed for future careers within the postal sector.

Activités de Responsabilité sociale

PostEurop représente les intérêts de **48 opérateurs postaux européens** qui comptent ensemble près de 2,1 millions d'employés et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets. En tant que tel, le secteur postal a un impact considérable sur les questions d'ordre social et environnemental au sein de 45 pays et territoires.

Développer une stratégie de responsabilité sociale

Le comité a réuni un réseau d'experts issus des Membres de PostEurop à l'occasion d'un séminaire axé sur les "Stratégies pour la responsabilité sociale, l'éthique d'entreprise et la crise". Dans le cadre de cette stratégie, le groupe a décidé d'ajouter à son éventail d'activités le suivi du développement de la norme internationale ISO 26000 consacrée à la responsabilité sociale.



Le partage d'expertise dans le domaine de la santé au travail

Des experts de PostEurop se sont réunis et ont échangé leurs bonnes pratiques dans une série de sujets touchant à la santé et à la sécurité tels que les glissades, les chutes et les trébuchements, le design de véhicules, le programme de réduction des congés de maladie ou la prévention du stress. La gestion de la pandémie de grippe H1/N1 a également été un sujet important avec un suivi hebdomadaire de son évolution et des plans d'urgence mis en place.

Quelle formation pour quels métiers demain?

Le Groupe de Travail Formation a entamé la préparation d'un projet « Un partenariat pour la formation pour des postes qui changent » dans le cadre du programme européen Leonardo da Vinci dédié à la formation professionnelle tout au long de la vie. L'objectif du projet est de créer un réseau innovant en matière de formation et d'anticiper les compétences nécessaires aujourd'hui et dans le futur pour le secteur postal.

Promoting social dialogue

The successful, on-going dialogue within the **Social Observatory** of the postal sector has led to a better understanding of the social implications of the transformations taking place in nine countries. A key achievement would be the signing of a Joint Declaration on the Prevention of Accidents, which highlights the specificities of the postal sector in terms of safety at work.



More environmental ideas

During regular meetings and work sessions, Environment working group experts have been sharing insights on innovative technologies that will enable the sector to further reduce its carbon footprint. These include **adopting alternative fuel vehicles** and implementing new energy efficiency solutions. Furthermore, they have been discussing forthcoming initiatives such as the Green City Project.

Increased environmental commitment

PostEurop environment experts continue to promote healthier living and a healthier working environment throughout the postal sector, in line with the Kyoto protocol. As part of the **PostEurop greenhouse gas reduction programme**, CO₂ data has been collected and analysed. PostEurop and its members have also co-operated with the UPU and the IPC (International Post Corporation) to develop a common Greenhouse Gas Inventory Standard for the postal sector.



“The energy and knowledge amongst experts within the environmental working group has really brought in many more new ideas for us to further explore.”

Stephanie Scoupe, Chair to the Environment Working Group
(Group La Poste)

Promouvoir le dialogue social

La mise en œuvre d'un dialogue fructueux au sein de l'**Observatoire social** du secteur postal a permis de mieux comprendre les conséquences sociales des transformations actuelles du secteur dans neuf Etats membres. Fait marquant : la signature d'une déclaration commune sur la Prévention des accidents qui met en avant les spécificités du secteur postal en matière de sécurité sur le lieu de travail.



Des idées plus écologiques

Lors des réunions et des séances de travail, les experts du groupe de travail environnement ont échangé leurs vues sur les technologies innovantes qui permettront au secteur de continuer à réduire son empreinte carbone. Il s'agit notamment de l'**adoption de véhicules à carburant alternatif** et de la mise en œuvre de nouvelles solutions d'efficacité énergétique. En outre, ils ont discuté des initiatives à venir, telles que le Projet de Ville verte (Green City).

Consolider l'engagement environnemental

Les experts de PostEurop en matière d'environnement continuent à promouvoir un mode de vie et un environnement de travail plus sains dans le secteur postal, conformément au protocole de Kyoto. Le **programme de réduction des gaz à effet de serre de PostEurop** a permis le recueil et l'analyse des données relatives aux émissions de CO₂. PostEurop et ses Membres ont également coopéré avec l'UPU et IPC (International Post Corporation) afin de développer une méthodologie commune pour l'inventaire des gaz à effet de serre pour le secteur postal.

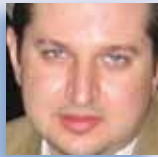


“L'énergie et les connaissances qu'échangent les experts au sein du groupe de travail Environnement a amené de nouvelles idées innovantes qui sont autant de pistes à explorer.”

Stéphanie Scoupe, Présidente du groupe de travail Environnement (Groupe La Poste)

Operations Activities

The PostEurop **Operations Committee** strives to provide Members with the tools and information needed to help drive quality, efficiency and common standards across networks. The committee also serves as a platform for the exchange of best practices among Members.



“The PostEurop process review has helped the Serbian post to identify weak areas in our operations. Taking on-board the recommendations and establishing a centralised quality department have resulted in better quality of service.”

Marko Kontić, Independent sector for International Business,
PE PTT communications 'Srbija'

“Participating in the quality of service working group meetings has given BH Posta a big push in order to ensure that quality is top of the agenda in our company.”

Milan Dunovic, Head of International Postal Operations Service,
'JP BH POŠTA' d.o.o. Sarajevo

PostEurop and UPU invest in quality of service

A joint declaration was signed between PostEurop and the Universal Postal Union in October 2009. This multilateral agreement is based on the new 2009 - 2012 UPU Regional Development Plan (RDP) for countries in Europe and the CIS region. The project's aim is to promote synergy, bringing together UPU expertise and PostEurop know-how to improve the quality of mail exchange in the designated countries, in an integrated manner. The joint project will lend technical and logistical support to the introduction of modern technologies, quality evaluation systems and tools for improving the quality of service. This would further enable the sharing of best practices and transfer of knowledge from Western European countries.

“In the last four years PostEurop has helped us immensely to develop our domestic and international quality. Quality is top of the agenda in our company.”

Daniela Popa, C.N. Posta Romana S.A



“As a result of PostEurop's operational audits and reviews, Magyar Posta began implementing new technologies for the sorting, forwarding and delivery of international mail. We appreciate the opportunity to discover innovative ways to improve our operations.”

Anikó Cservenka, Head of International
Postal Operations, Magyar Posta

Activités opérationnelles

Le Comité Affaires opérationnelles (CAO) munit les Membres de PostEurop des instruments et des informations nécessaires à la gestion de la qualité, de l'efficacité et des normes communes au sein des réseaux des Membres. Le Comité sert également de plate-forme pour l'échange de meilleures pratiques entre les Membres.

PostEurop et UPU misent sur la qualité de service

Une déclaration conjointe a été signée par PostEurop et l'Union postale universelle en octobre 2009. Cet accord multilatéral est fondé sur le nouveau Plan de développement régional de l'UPU pour l'Europe et la Communauté des États indépendants pour la période 2009-2012. Le projet vise à promouvoir les synergies en combinant l'expertise de l'UPU et le savoir-faire régional de PostEurop afin d'améliorer la qualité des échanges de courrier dans les pays désignés. Ce projet commun apportera un soutien technique et logistique à la mise en place de technologies modernes de systèmes d'évaluation de la qualité et d'outils d'amélioration de la qualité de service, ce qui favorisera encore davantage le partage de meilleures pratiques et le transfert de connaissances de la part des pays d'Europe occidentale.



“ Notre participation aux réunions du Groupe de Travail Qualité de Service a permis à BH Posta de faire un grand pas en avant en plaçant la qualité en tête de l'ordre du jour de notre entreprise ”

Milan Dunovic, Responsable du Service des Opérations postales internationales, 'JP BH POŠTA' d.o.o. Sarajevo

“ À la suite des audits de procédés réalisés par PostEurop, Magyar Posta a commencé à mettre en œuvre de nouvelles technologies pour le tri, l'acheminement et la distribution du courrier international. Nous apprécions l'occasion qui nous a été donnée de découvrir des moyens novateurs visant à améliorer nos opérations. ”

Anikó Cservenka, Responsable des Opérations postales internationales, Magyar Posta

“ L'audit de procédés de PostEurop a aidé la Poste serbe à identifier les points faibles de ses opérations. Les recommandations formulées par l'équipe d'experts et la mise en place d'un département consacré à la qualité ont permis d'améliorer notre qualité de service. ”

Marko Kontić, Secteur indépendant pour le commerce international, PE PTT communications 'Srbija'



“ Au cours des quatre dernières années, PostEurop nous a considérablement aidés à développer la qualité de nos services aux niveaux national et international. La qualité figure désormais en tête de l'ordre du jour de notre entreprise. ”

Daniela Popa, C.N. Posta Romana S.A

Quality measurement diagnostics

In cooperation with IPC, the HQ-HQ system was introduced in 2008 to help PostEurop members not covered by UNEX (Unipost External Monitoring System) or by the UPU continuous measurement. This solution provides them with a simple diagnostic tool for quality control and process planning.

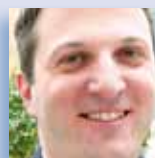


ICT solutions for growth & survival

Previously known as the Information Technology (IT) working group, the new Advanced Electronic Solutions (AES) forum examines ICT solutions that address the challenges posed by liberalisation, the substitution effect and privatisation. The long-term goal is to ensure a sustainable postal business. The group strongly believes that without adequate ICT to support innovative postal solutions (service and products), most Posts risk not only maintaining leadership in the markets in which they operate, but also their mere survival. This forum is led by Chairman Mr. Joao Melo from CTT-Correios de Portugal, who will continue to solicit interest from members and propose relevant topics for the AES Forum.

Increased dialogue on terminal dues

A terminal due (TD) is the payment settlement system between postal organisations when distributing post from abroad. With European postal operators moving towards this cost-based system, careful calibration and negotiation is required. PostEurop offers members the chance to discuss and agree on a way forward, and determine how they can further contribute to the development of the UPU TD system. Additionally, members are encouraged to participate in discussions and play an active role at UPU level.



*“With approximately **1 million postal vehicles** across Europe, we see great potential in working together to address a common solution to make our fleets greener.”*

Botond Szebeny, PostEurop Secretary General

Conclusions to NEPH project

The “New Electrical Postman Helper” (NEPH) project has concluded successfully. This project aimed to change mail delivery in urban areas through the use of electric delivery vehicles. As a result of the project’s success, the working group launched the Green Fleet Forum earlier this year. This new forum has a wider scope and brings environmental and operational experts together with representatives from the European Commission, research institutes, suppliers and manufacturers for dialogue, best practices sharing, knowledge exchange and the identification of opportunities in green transportation.

Diagnostic de mesure de la qualité

En collaboration avec IPC, le système HQ-HQ a été introduit en 2008 pour aider les Membres de PostEurop qui ne sont pas couverts par UNEX (Unipost External Monitoring System) ou par le système de mesure en continu de l'UPU. Cette solution leur fournit un outil simple de diagnostic pour le contrôle de la qualité et la planification de procédés.

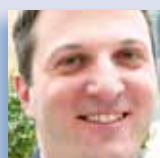
Intensification du dialogue sur les frais terminaux

Les frais terminaux (FT) désignent le système de règlement des paiements entre les opérateurs postaux lors de la distribution du courrier international. Alors que les opérateurs postaux européens s'orientent de plus en plus vers ce système basé sur les coûts, une négociation et un calibrage prudents s'imposent. PostEurop offre à ses Membres l'occasion de discuter et de s'entendre sur une marche à suivre ainsi que de déterminer comment ils peuvent contribuer davantage au développement du système de FT de l'UPU. En outre, les Membres sont encouragés à participer aux discussions et à jouer un rôle actif au niveau de l'UPU.



Solutions TIC pour la croissance et la survie

Connu par le passé sous le nom de Groupe de Travail Technologie de l'Information (TI), le nouveau Forum Solutions électroniques avancées (SEA) se penche sur des solutions TIC qui répondent aux défis posés par la libéralisation, le phénomène de substitution et la privatisation. L'objectif à long terme est d'assurer une activité postale durable. Le groupe croit fermement que sans les TIC adéquates pour soutenir des solutions postales novatrices (service et produits), la plupart des postes risquent non seulement le maintien de leur leadership sur les marchés où elles opèrent, mais également leur simple survie. Ce forum est modéré par son Président M. Joao Melo de CTT Correios de Portugal, qui sollicitera l'intérêt de Membres et proposera des sujets pertinents pour le premier Forum SEA.



“ Avec près d’1 million de véhicules postaux à travers l’Europe, nous pensons qu’il est très bénéfique de collaborer en vue d’une solution commune qui vise à rendre nos flottes plus vertes. ”

Botond Szebeny, Secrétaire général de PostEurop

Conclusions du projet NEPH

Le projet « Nouvelle aide électronique pour le postier » (NEPH) s'est clôturé avec succès. Ce projet visait à modifier la distribution du courrier dans les zones urbaines grâce à l'utilisation de véhicules électriques pour les livraisons. Étant donné le succès du projet, le groupe de travail va lancer le Green Fleet Forum. Ce nouveau forum a une portée plus large et réunit des experts en matière d'environnement et d'opérations ainsi que des représentants de la Commission européenne, des instituts de recherche, des fournisseurs et des fabricants afin de favoriser le dialogue, le partage de meilleures pratiques, l'échange de connaissances et l'identification des opportunités en matière de transport écologique.

Market Activities

The **Market Committee** is dedicated to promoting and defending the value of mail whilst developing mail as a competitive medium in the media mix. The committee has reorganised and now consists of three main working groups. The new market manager based at PostEurop is focussed on developing this pillar to its fullest potential.



“ In a changing world where new technologies bring people closer together, we see tremendous change in the way we communicate. In the same way, this has influenced customer habits and expectations. Therefore, *it is time to adapt our business models and identify growth opportunities.* ”

Sébastien Houze, PostEurop Market Manager

Continuing the dialogue

The European Mail Industry platform is a joint initiative bringing together key stakeholders in the European mailing industry in order to stimulate growth in mail channel revenue, make mail more effective and competitive, and establish the right perception of mail. The platform links all key stakeholders in the mail value chain, from paper producers and printers to mail delivery networks. To leverage the existing network, the market manager heads this platform to ensure that it realises the key objective of developing a sustainable post.



Participating in Print Power

Within the EMIP network, the committee actively participate in the Print Power project. This project has been developed based on key learnings from the 2008 PrintSells project, with an aim to further promote the value of print advertising, including direct mail. The Print Power campaign will roll – out in the later part of 2010.



“ The postal sector is crucial to the success of the Print Power campaign as *we join forces* with industry stakeholders to promote the value of print. ”

Frank Leerkotte, Managing Director for Print Power

Activités de Marché

Le **Comité Marché** s'attèle à promouvoir et à défendre la valeur du courrier tout en le développant comme un support compétitif parmi les médias. Le comité a été réorganisé et se compose désormais de trois principaux groupes de travail. Un nouveau Responsable Marché basé à PostEurop sera nommé et se chargera de développer ce pilier au maximum.

Poursuivre le dialogue

La plate-forme européenne de l'industrie électronique est une initiative conjointe réunissant les principales parties prenantes de l'industrie postale européenne en vue de stimuler la croissance des revenus postaux, d'assurer un courrier plus efficace et plus concurrentiel, et d'établir une perception adéquate du courrier. La plate-forme relie les principales parties prenantes de la chaîne de valeur du courrier, des producteurs de papier et d'imprimantes aux réseaux de livraison postale. Afin de valoriser le réseau existant, le futur Responsable Marché prendra la tête de cette plate-forme afin de s'assurer qu'elle réalise l'objectif clé qui vise le développement d'une poste durable.

Participation à Print Power

Dans le cadre du réseau EMIP, le comité participe activement au projet Print Power. Ce projet a été développé sur base des enseignements résultant du projet PrintSells de 2008, dans le but de promouvoir davantage la valeur de la publicité imprimée, notamment le publipostage. La campagne Print Power sera déployée au cours du dernier trimestre de l'année 2010.



“ Le secteur postal est un élément essentiel de la réussite de la campagne Print Power étant donné que nous unissons nos forces avec les intervenants de l'industrie afin de promouvoir la valeur de l'impression. ”

Frank Leerkotte, Directeur de Print Power



“ Dans un monde en pleine évolution où les nouvelles technologies favorisent le rapprochement, nous assistons à d'énormes changements dans la façon dont nous communiquons. Ce phénomène a d'ailleurs influencé les habitudes et les attentes des clients. Par conséquent, il est temps d'adapter nos modèles commerciaux et d'identifier les opportunités de croissance. ”

Sébastien Houze, Responsable Marché de PostEurop

Products to meet customer needs

The Customer Relations Working Group and the Product Development Working Group have merged to form the **Customer Relations Management (CRM) working group**. The group is led by Mr. Levente Laszlo from Magyar Posta. By bringing the two groups of experts together to form a common platform, they are able to harness CRM knowledge from both a customer and product perspective.

Love for stamps

The **Philately & Stamps Working Group**, led by acting chair Markku Penttinen from Itella Post, is dedicated to promoting stamps and philately, to include the special EUROPA stamps.



Magyar Posta Winner of the 2010 EUROPA Competition based on "Children's Book" theme. / Magyar Posta, lauréat du concours EUROPA 2009 sur le thème de l'Astronomie.

The winning stamp features a few storybook illustrations from the Hungarian Kossuth Prize winning graphic designer Károly Reich (1922-88). The designs of the stamps, the border and the first day cover capture a few incidents from the story of a little bear much loved by Hungarian readers, Vackor. (All the drawings appeared as illustrations in the children's book by István Kormos, The Tales of Vackor.)

Communications

In the area of communications, PostEurop has continued to employ various communication tools in order to further support its on-going activities. A new communications manager was appointed in October 2009 to review the communications strategy and take concrete steps to further support the PostEurop vision. The immediate focus will be on enhancing existing communication tools and promoting the PostEurop brand towards external stakeholders and key influencers.



Intelligence

Based on data collected from the "Intelligence Database Contact Network", an overview of essential data for members is now available. A powerful benchmarking tool supported by the "Intelligence Contact Network" provides a platform for members to exchange information. The results are available in PostEurop's extranet under the heading "Questionnaires Database". In cooperation with IPC, PostEurop also has access to the IPC Regulatory database and regularly updates the regulatory data of members (who are not IPC members). All PostEurop intelligence tools strictly adhere to EU compliance rules.

Des produits répondant aux besoins des clients

Les Groupes de Travail Relations Clients et Développement de Produits ont fusionné pour former le **Groupe de Travail Gestion des Relations Clients** (GRC). Le groupe est dirigé par M. Levente Laszlo de Magyar Posta. En réunissant les deux groupes d'experts pour former une plate-forme commune, les membres de ce groupe peuvent tirer parti des connaissances en matière de GRC, à la fois de la perspective du client et de celle du produit.

L'amour des timbres

Le **Groupe de Travail Timbres et Philatélie**, dirigé par Markku Penttinen d'Itella Post en qualité de Président par intérim, est dédié à la promotion des timbres et de la philatélie, notamment les fameux timbres EUROPA.



Le timbre gagnant arbore quelques illustrations d'un conte de fées réalisées par le graphiste Karoly Reich (1922-1988), lauréat du Prix Kossuth en Hongrie. Les dessins figurant sur les timbres et sur l'enveloppe « Premier Jour » illustrent l'histoire d'un petit ours très aimé des lecteurs hongrois, Vackor. (Tous les dessins constituent d'ailleurs des illustrations du livre pour enfants écrit par Istvan Kormos « Les Contes de Vackor »).

Communications

Dans le domaine de la communication, PostEurop a continué à utiliser divers outils de communication afin de soutenir ses activités en cours. Une nouvelle Responsable de la Communication a été engagée en octobre 2009 afin de revoir la stratégie de communication et de prendre des mesures concrètes visant à soutenir la vision de PostEurop. La priorité immédiate sera d'améliorer les outils de communication existants et la promotion de l'identité de PostEurop auprès des parties prenantes externes et des influenceurs clés.

Intelligence

Les données recueillies auprès du « Réseau de contact Intelligence » permettent d'avoir un aperçu des données jugées essentielles par les Membres. Un outil puissant d'analyse comparative soutenu par le « Réseau de Contact Intelligence » fournit aux Membres une plate-forme d'échange d'informations. Les données sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop sous « Questionnaires database (Recueil de questionnaires) ». Dans le cadre de leur collaboration, PostEurop a également accès à la base de données réglementaires d'IPC et met régulièrement à jour les données réglementaires des Membres (qui ne sont pas Membres d'IPC). Tous les outils d'intelligence de PostEurop respectent strictement les règles de conformité de l'UE.

PostEurop Projects

PostEurop runs and supports various projects chiefly financed by several International Institutions including European Commission (EC) and Universal Postal Union (UPU) to further promote cooperation and innovation between members in areas that include operations, the environment, quality of service, regulatory affairs (European Union Acquis Communautaire) human resources, postal market and social impact.

“PostEurop projects are important in delivering project management focussed at meeting agreed objectives and deliver results for our key stakeholders. Hence, adding value for our members.”

Botond Szebeny, PostEurop Secretary General



Greener Post

The Green Post programme aims to test electric and hybrid vehicles as alternative vehicles for postal delivery service, is financed by the European Commission (EC) - Executive Agency for Competitiveness & Innovation (EACI). Programme participants have shared results and data, as well as ideas for further development and testing.

“In the city of Perugia, the electric mail delivery vehicles have replaced all traditional vehicles, and proved to be efficient, profitable and environmentally friendly. They drastically reduced levels of pollution in this historic city, as well as the carbon footprint of the mail delivered.”

Antonino Scribellito, PostEurop Project Manager



Projets de PostEurop

PostEurop dirige et soutient divers projets dont la majeure partie est financée par diverses institutions internationales telles que la Commission (CE) et l'Union postale universelle (UPU) afin de promouvoir davantage l'innovation et la coopération entre les Membres dans des domaines qui ont notamment trait aux opérations, à l'environnement, à la qualité de service, aux affaires réglementaires (Acquis communautaire de l'Union européenne), aux ressources humaines, au marché postal et à l'impact social.

“ Les projets de PostEurop revêtent une importance considérable dans la mise en place d'une gestion de projets axée sur la réalisation des objectifs fixés et la livraison de résultats concrets pour nos parties prenantes clés, apportant ainsi également une certaine valeur ajoutée à nos Membres. ”

Botond Szebeny, Secrétaire général PostEurop

Une poste plus verte

Le programme Green Post en est à sa deuxième année. Ce programme, qui vise à tester les véhicules électriques et hybrides en tant que véhicules alternatifs pour le service de livraison postale, est financé par la Commission européenne (CE) - Agence exécutive pour la compétitivité et l'innovation (AECI). Les participants au programme ont commencé à partager leurs résultats et leurs données, ainsi que leurs idées en vue d'autres tests.

“ Dans la ville de Pérouse, les véhicules électriques, qui ont remplacé les véhicules traditionnels de livraison postale, se révèlent efficaces, rentables et respectueux de l'environnement. Ils permettent de réduire considérablement les niveaux de pollution dans cette ville historique, et donc l'empreinte carbone de la distribution du courrier. ”

Antonino Scribellito, Responsable des Projets chez PostEurop



Learning to integrate

PROACTIN was the name given to the 'Proactive Acquis Communautaire' training initiative approved by the EC under the Business Support Programme (BSP) III Phase programme. The two-year project came to an end in June 2009. Based on a 'train the trainer' model, beneficiary countries were able to learn about basic European legislation, technical standards and current practices. Achievements were summarised as follows:



- **To better cope with the challenges** of full integration with the EU Postal Market
- **To better identify the main drivers** in the market and quality measurement systems
- **To improve the orientation of BC POs towards customers**, and in particular towards SMEs (Small and Medium Sized Enterprises) and individual consumers
- **To implement European/internal market legislation** and in particular the EU Postal Acquis compliance, drawing on previous ACTIN project experiences and practices

- **To strengthen existing capacities of the BC POs** to deal with EU (European Union) enlargement policies and related national implementation
- **To contribute to the improvement of the existing quality of service measurement systems and related technical standards**
- **To strengthen existing twinning relations between EU and the BC POs** and other potential candidate countries.
- **To establish a pro-active attitude** among management and staff towards the market and customers, resulting in adequate services and facilities.



Social Observatory

The "Social observatory" of the postal sector aims to understand the social consequences of current evolutions within the postal sector. More precisely, its goal is to observe how postal operators adapt strategies, the progress of social regulation and innovative solutions in terms of HR Change Management. The project encompasses nine participating countries and has been conducted through a series of interviews done by an external consultant with unions' and company representatives within the postal sector. The project successfully:

- **Encouraged cross-European social dialogue** between representatives of management and workers in the postal sector. It aimed to highlight the utmost importance of the European Social Dialogue as a tool in the field of the liberalization, especially for new member states.
- **Promoted the understanding of cross-European historical evolution:** the postal sector evolution and its forthcoming challenges within a panel of new member states.
- **Shared the responsibility of presenting new HR policies and collective bargaining arrangements** addressing the evolution of the postal sector from both the employers and employees side.
- **Constructed a reference report in the postal sector** where concerns as well as innovative solutions have been presented to face the new challenges.

Apprendre à intégrer

PROACTIN est le nom donné à l'initiative de formation "Proactive Acquis communautaire" approuvée par la CE dans le cadre du programme BSP II Phare. Ce projet d'une durée de deux ans s'est clôturé en juin 2009. À partir d'un modèle dit 'former le formateur', les pays bénéficiaires ont pu se renseigner sur la législation européenne de base, les normes techniques et les pratiques actuelles. Voici un aperçu des réalisations:

- **Mieux faire face aux défis de l'intégration totale** au sein du marché postal européen
- **Mieux identifier les principaux moteurs du marché** et les systèmes de mesure de la qualité
- **Améliorer l'orientation-client** des OP des PB, et en particulier envers les PME (petites et moyennes entreprises) et les consommateurs individuels
- **Mettre en œuvre la législation européenne/du marché intérieur** et notamment le respect de l'acquis postal européen, en s'appuyant sur les expériences passées et des pratiques du projet ACTIN
- **Renforcer les capacités existantes des OP BC** pour traiter les politiques d'élargissement de l'UE (Union européenne) et leur mise en œuvre au niveau national
- **Contribuer à l'amélioration des systèmes actuels de mesure de la qualité de service et des normes techniques y relatives**
- **Renforcer les relations de jumelage entre l'UE et les OP des PB** et d'autres pays candidats potentiels
- **Inculquer une attitude proactive** à la direction et au personnel vis-à-vis du marché et des clients, permettant ainsi de mettre en place les services et les équipements adéquats



Observatoire social

« L'observatoire social » du secteur postal a pour objectif de comprendre les conséquences sociales des évolutions actuelles au sein du secteur postal. Plus concrètement, il vise à observer la manière dont les opérateurs postaux adaptent leurs stratégies, les progrès de la réglementation sociale et les solutions innovantes en termes de Gestion du Changement RH. Le projet compte neuf pays participants et a été mené à travers une série d'entretiens réalisés par un consultant externe en collaboration avec les représentants des syndicats et des entreprises au sein du secteur postal. Les réalisations du projet sont les suivantes :

- **Encouragement du dialogue social intereuropéen** entre les représentants des dirigeants et des travailleurs du secteur postal. Le projet visait à souligner l'importance du Dialogue social européen en tant qu'outil dans le domaine de la libéralisation, en particulier pour les nouveaux Etats membres.
- **Promotion de la compréhension de l'évolution historique intereuropéenne**: l'évolution du secteur postal et ses défis à venir au sein d'un panel de nouveaux Etats membres.
- **Partage de la responsabilité de présenter de nouvelles politiques RH et des conventions collectives de travail** pour faire face à l'évolution du secteur postal, à la fois depuis la perspective des employeurs et depuis celle des employés.
- **Rédaction d'un rapport de référence pour le secteur postal** où les préoccupations ainsi que les solutions innovantes y sont présentées afin de faire face aux nouveaux défis.

→ **Promoted the goals of the Lisbon Strategy:** During the meeting of the European Council in Lisbon (March 2000), the Heads of State or Government launched THE “Lisbon Strategy” aimed at making the European Union (EU) the most competitive economy in the world and achieving full employment by 2010. One of the pillars of the project was the fostering of actions in order to prepare the ground for the transition to a competitive, dynamic, knowledge-based economy. Participants had a better understanding of the forthcoming outcomes of the market liberalization, a better vision of the different HR approaches employed and a better understanding of the benefits of social dialogue and collective bargaining. This highlighted what is at stake in the evolution of the postal sector.

The **Final Conference of the Social Observatory of the Postal Sector Evolution** was held on 22 October 2009 in Brussels. This conference brought together 90 participants among which were representatives of the Commission, European experts and social partners from 17 countries. A final report has been prepared. It includes a compilation of the debates and discussions surrounding the various case studies so as to stress social innovative solutions, best practices and the main challenges of social evolution in the postal sector.



UPU QSF project UNEX 2007

PostEurop manages the UPU QSF project “UNEX 2007” from participation from operators to regional project submission to the UPU, while overseeing all financial aspects. This regional project is led by PostEurop on behalf of the postal operators of: Bosnia and Herzegovina (BA); Bulgaria (BG); Croatia (HR); FYROM Macedonia (MK) and Turkey (TR). The long-term objective of the project is to ensure that

all PostEurop Members can achieve the quality of service target they have committed to during the Vilamoura Plenary Assembly, i.e. to achieve 85% (J+3) quality performance for international mail. A pre-requisite for achieving this target is the ability for each of the 48 Members of PostEurop to measure quality of service using an independent service that is CEN compliant (EN 13850). The IPC UNEX system fulfils these requirements and has already been adopted by a large number of PostEurop (non-IPC) Members.



→ **Promotion des objectifs de la Stratégie de Lisbonne:** lors de la réunion du Conseil européen de Lisbonne (mars 2000), les chefs d'État ou de gouvernement ont lancé la «Stratégie de Lisbonne» qui vise à faire de l'Union européenne (UE) l'économie la plus compétitive du monde et à atteindre le plein emploi pour 2010. L'un des piliers du projet était la promotion des actions en vue de préparer le terrain pour la transition vers une économie compétitive, dynamique et fondée sur la connaissance. Les participants ont eu une meilleure compréhension des futures retombées de la libéralisation des marchés, une meilleure vision des différentes approches RH utilisées et une meilleure compréhension des avantages du dialogue social et des conventions collectives. Tout cela a permis de mettre en évidence les enjeux de l'évolution du secteur postal.

La **Conférence finale de l'Observatoire social de l'évolution du secteur postal** s'est tenue le 22 octobre 2009 à Bruxelles. Cette conférence a réuni 90 participants parmi lesquels se trouvaient des représentants de la Commission, des experts européens et les partenaires sociaux de 17 pays. Un rapport final a été rédigé. Il comprend une compilation des débats relatifs à diverses études de cas afin de souligner les solutions innovantes dans le domaine social, les meilleures pratiques et les principaux défis de l'évolution sociale au sein du secteur postal.

Projet FAQS de l'UPU - UNEX 2007

PostEurop gère le projet FAQS de l'UPU «UNEX 2007 » depuis la participation des opérateurs jusqu'à la soumission du projet à l'UPU, tout en supervisant tous les aspects financiers. Ce projet régional est dirigé par PostEurop au nom des opérateurs postaux de Bosnie-Herzégovine (BA), Bulgarie (BG), Croatie (HR); ARYM Macédoine (MK) et Turquie (TR). L'objectif à long terme du projet est de s'assurer que tous les Membres de PostEurop peuvent atteindre la qualité de service cible pour laquelle ils se sont engagés lors de l'Assemblée plénière de Vilamoura, à savoir 85% (J+3) des performances de qualité pour le courrier international. L'un des pré-requis pour atteindre cet objectif est la capacité pour chacun des 48 Membres de PostEurop à mesurer la qualité de service grâce à un service indépendant qui soit conforme au CEN (EN 13850). Le système UNEX d'IPC satisfait à ces exigences et a déjà été adopté par un grand nombre de Membres (non-IPC) de PostEurop.



Management Board

Conseil d'administration



Bernard Damiens
bpost
Belgium / Belgique
Chairman of the Board
Président du Conseil



Jan Sertons*
TNT Post
The Netherlands / Pays-Bas
Vice-Chairman of the Board
Vice-Président du Conseil



Keith Downer**
Royal Mail Group PLC
United Kingdom / Royaume Uni



Joseph Gafà
MaltaPost p.l.c.
Malta / Malte



Philippe Hlavacek
Groupe La Poste
France



Ronny Kaufmann***
Swiss Post
Switzerland / Suisse



Jurgen Lohmeyer****
Deutsche Post AG
Germany / Allemagne



Lev Razovski
State Enterprise Russian Post
Russian Federation
Fédération de Russie



Pal Schmidt*****
Magyar Posta
Hungary / Hongrie



Ingimundur Sigurpalsson
Íslandspóstur hf
Iceland / Islande



Maria Isabel Tavares
CTT - Correios de Portugal, S.A.
Portugal

- * Jan Sertons assumed this position in September 2010 replacing Murray Buchanan of the Royal Mail Group
- ** Keith Downer joined the board in September 2010 replacing Murray Buchanan of the Royal Mail Group
- *** Ronny Kaufmann joined the board in September 2009 replacing Lukas Bruhin from Swiss Post
- **** Jurgen Lohmeyer joined the board in January 2009 replacing Thomas Baldry from Deutsche Post AG
- ***** Pal Schmidt joined the board in September 2010 replacing Laszlo Szivi of Magyar Posta
- * Jan Sertons assure cette fonction depuis septembre 2010 et remplace Murray Buchanan du Groupe Royal Mail
- ** Keith Downer a rejoint le Conseil en septembre 2010 et remplace Murray Buchanan du Groupe Royal Mail
- *** Ronny Kaufmann a rejoint le Conseil en septembre 2009 et remplace Lukas Bruhin de Swiss Post
- **** Jurgen Lohmeyer a rejoint le Conseil en janvier 2009 et remplace Thomas Baldry de Deutsche Post AG
- ***** Pal Schmidt a rejoint le Conseil en septembre 2010 et remplace Laszlo Szivi de Magyar Posta

Headquarters staff Personnel du Siège



Botond Szebeny *
Secretary General
Secrétaire général
T: +32 2 773 11 90
E: botond.szebeny@posteurop.org



Sébastien Houzé **
Market Manager
Responsable Marché
T: +32 2 773 11 95
E: sebastien.houze@posteurop.org



Maire Lodi
Operations Manager
Responsable des Opérations
T: +32 2 773 11 94
E: maire.lodi@posteurop.org



Karsten Øbro
Audit Manager
Responsable des Audits
T: +45 40 37 17 34
E: karsten.oebro@post.dk



Yves van Onsem
Intelligence and Strategy
Support Manager /
*Responsable "Intelligence"
et Soutien Stratégique*
T: +32 2 773 11 99
E: yves.vanonsem@posteurop.org



Birgit Reifgerste
Administration Manager
Responsable de l'Administration
T: +32 2 773 11 91
E: birgit.reifgerste@posteurop.org



Antonino Scribellito
Project Manager
Responsable Projets
T: +32 2 773 11 93
E: antonino.scribellito@posteurop.org



Cynthia Wee ***
Communications Manager
Responsable de la Communication
T: +32 2 773 11 92
E: cynthia.wee@posteurop.org



Waqas Ahsen
Assistant Project Manager
Assistant du Responsable Projets
T: +32 2 761 96 52
F: +32 2 771 48 58
E: europeanprojects@posteurop.org



Michele Menghini
GHG Reduction Programme Coordinator
Coordinateur du programme RGES
T: +32 2 761 96 53
E: michele.menghini@posteurop.org



Noëlla Thibaut
Translator / *Traductrice*
T: +32 2 761 96 51
E: noella.thibaut@posteurop.org



Laetitia Bruninx****
Management Assistant
Assistante de Direction
T: +32 2 761 96 50
E: laetitia.bruninx@posteurop.org

* Botond Szebeny joined PostEurop in October 2009 replacing Ingemar Persson as Secretary General

** Sébastien Houzé joined PostEurop in July 2010

*** Cynthia Wee joined PostEurop in September 2009 replacing Anne-Sophie Duchene as Communications Manager

**** Laetitia Bruninx joined PostEurop in August 2010 replacing Nathalie Vandenameele as Management Assistant

* Botond Szebeny a rejoint PostEurop en octobre 2009 en tant que Secrétaire général en remplacement d'Ingemar Persson

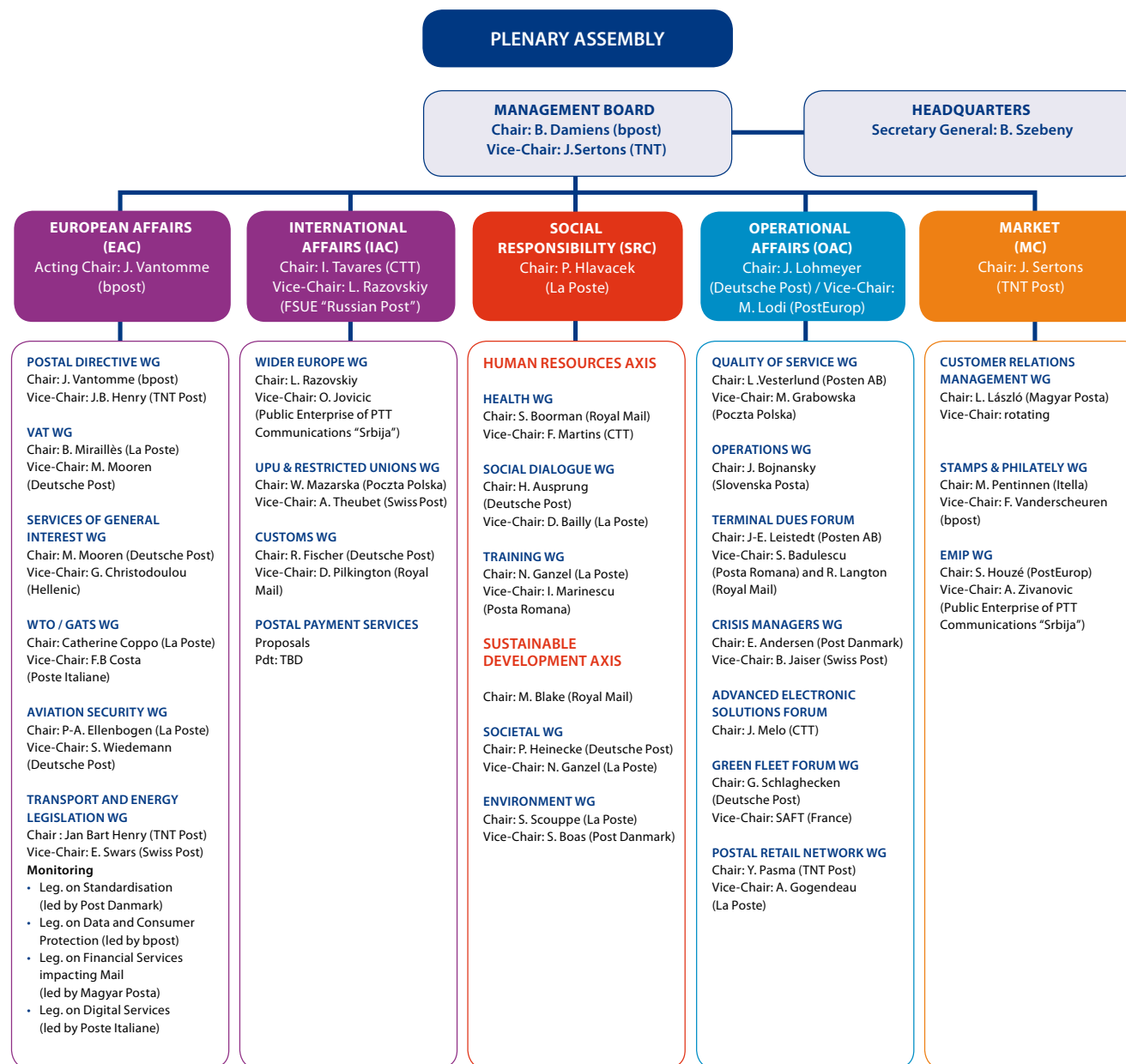
** Sébastien Houzé a rejoint PostEurop en juillet 2010

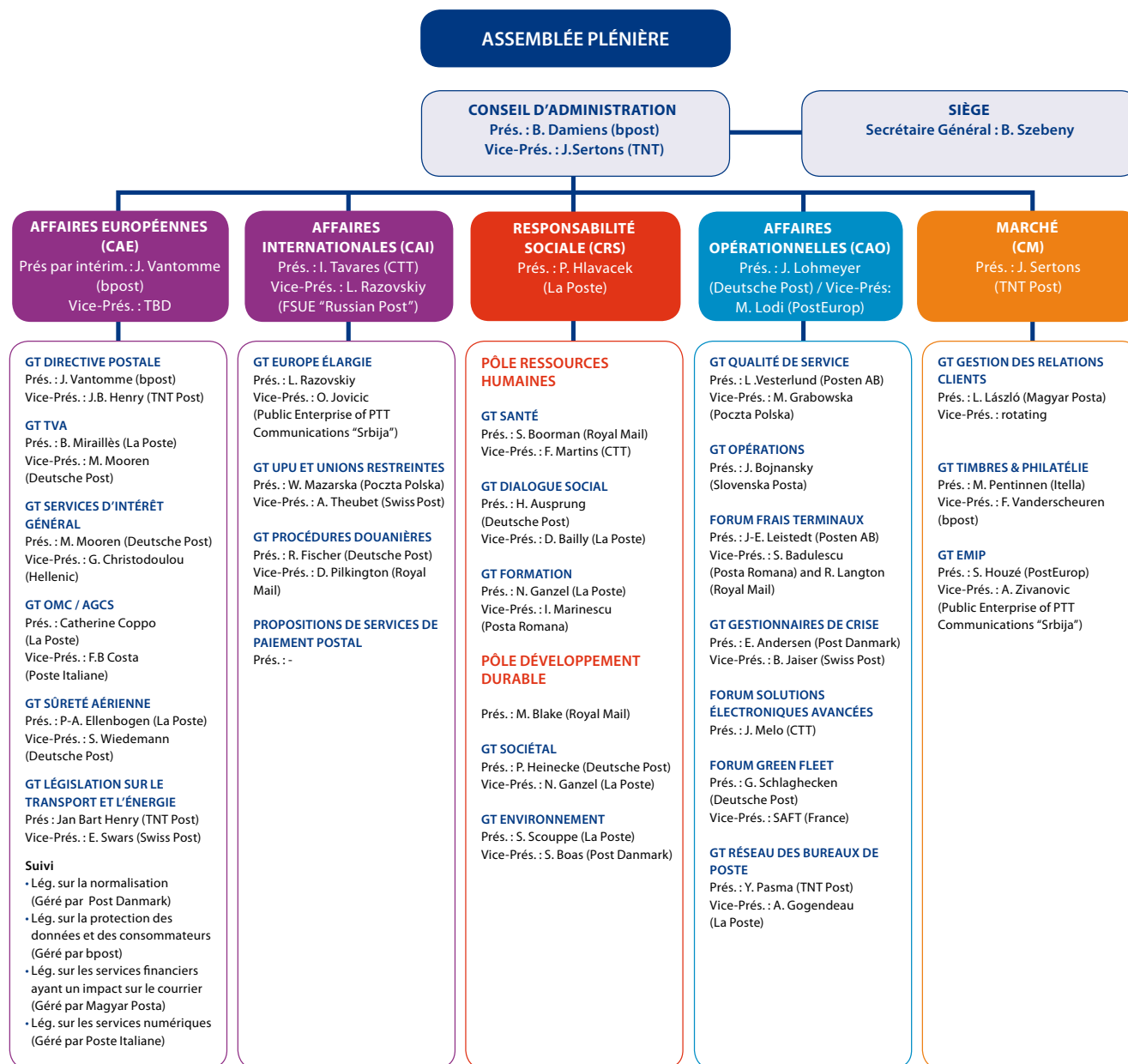
*** Cynthia Wee a rejoint PostEurop en septembre 2009 en tant que Responsable de la Communication en remplacement d'Anne-Sophie Duchene

**** Laetitia Bruninx a rejoint PostEurop en août 2010 en tant que Assistante de Direction en remplacement de Nathalie Vandenameele

PostEurop Organisational Structure

5 Committees • 30 Working Groups
(Last update: 13 August 2010)





Structure organisationnelle

5 Comités • 30 Groupes de travail
(Dernière mise à jour : 13 août 2010)

MEMBERS / MEMBRES**1. Albania / Albanie**

Posta Shqiptare Sh. a
Rr. "Rreshit Collaku"
Tirana
Albania
T: 355 4 229 696
F: +355 4 232 133
E: posta@postashqiptare.al
www.postashqiptare.al

2. Armenia / Arménie

Haypost C.J.S.C.
Saryan 22 Street, 6th Floor
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 5776720041
F: +43 57767524342
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

bpost
Centre Monnaie
1000 Brussels
Belgium
T: +32 2 226 22 74
F: +32 2 226 21 38
E: luc.hillewaert@bpost.be
www.bpost.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
78000 Banja Luka
Bosnia and Herzegovina
T: +387 51211336
F: +387 51211304
E: uprava@postesrpske.com
www.postesrpske.com

9. Bulgaria / Bulgarie

Bulgarian Posts
1 Academic Stefan Mladenov Str.
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
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

Department of Postal Services
100 Promodou Avenue

1900 Nicosia
Cyprus
T: +357 22805713
F: +357 22304154
E: pos@dps.mcw.gov.cy
www.mcw.gov.cy

12. Czech Republic / République tchèque

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

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
POB 102
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
53113 Bonn

Germany

T: +49 228 182 61601
F: +49 229 182 2961601
www.deutschepost.com

19. Greece / **Grèce**

ELTA S. A.
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
1540 Budapest
Hungary
T: +36 17678200
F: +36 13557584
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
E: info@poste.it
www.poste.it

25. Latvia / **Lettonie**

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

26. Liechtenstein

Liechtensteinische Post AG
Zollstrasse 82, Postfach 1255
9494 Schaan
Liechtenstein
T: +423 399 44 00
F: +423 399 44 98
E: info@post.li
www.post.li

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@malta-post.com
www.malta-post.com

30. Moldova / **Moldavie**

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

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.lapostemonaco.mc

32. Montenegro / **Monténégro**

Pošta Crne Gore
 Ul Slobode 1
 81000 Podgorica
 Montenegro
 E: info@postacg.me
www.postacg.me

33. Netherlands (The) / **Pays-Bas**

TNT Post
 P.O. Box 30250
 2500 GG Den Haag
 The Netherlands
 T: +31 70 334 44 24
 F: +31 70 334 44 54
www.tntpost.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 Rakowiecka street

00-946 Warszawa
 Poland
 T: +48 22 6565000
 F: +48 22 8265156
 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.
 Dacia Blvd 140
 020065 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
www.sanmarinosite.com

40. Serbia / **Serbie**

Public Enterprise of PTT Communications
 "Srbija"
 Takovska 2
 11000 Belgrade
 Serbia (Republic of)
 T: +381 113232999
 F: +381 113233341
www.posta.rs

41. Slovakia / **Slovaquie**

Slovenská Posta a.s.
 Partizánska cesta 9
 975 99 Banská Bystrica
 Slovakia
 T: +421 48 4146 109
 F: +421 48 4141 471
 E: zakaznickyservis@slposta.sk
www.slposta.sk

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
T: +41 31 338 11 11
F: +41 31 338 25 49
E: commuk@post.ch
www.post.ch

46. Turkey / Turquie

Turkey Post
Sehit Tegmen Kalmaz Cad. Posta Sarayi 2.Kat
06101 Ankara

Turkey

T: +90 312 309 50 50
F: +90 312 309 50 59
www.ptt.gov.tr

47. Ukraine

Ukrainian State Enterprise of
Posts "Ukrposhta"
22, Khreschatyk Ulica
01001 Kyiv
Ukraine
T: +380 442262559
F: +380 442787969
E: ukrposhta@ukrp.viaduk.net
www.ukrposhta.com

48. United Kingdom / Royaume-Uni

Royal Mail Group PLC
1st Floor, 35-50 Rathbone Place
W1T 1HQ London
United Kingdom
T: +44 2074414353
F: +44 2074414289
www.royalmail.com

Picture credits / Crédits photos

An Post	page 36
Correos y Telégrafos S.A.	page 35
CTT – Correios de Portugal	pages 9, 30, 31, 34
Deutsche Post AG	pages 24, 31
Islandspostur hf	page 25
Itella Oyj	pages 17, 29
Liechtensteinische Post AG	pages 15, 39
Magyar Posta	pages 27, 38, 40, 41
Osterreichische Post AG	page 5, 22
Poste Italiane	page 14, 15
Print Power	page 36
TNT Post	pages 28
Swiss Post	pages 23
Slovenská Posta a.s.	page 23, 37

This publication is printed on ecologically friendly paper from sustainable and controlled sources.

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



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

POSTEUROP is the association which represents European public postal operators. It is committed to supporting and developing a sustainable and competitive European postal communication market accessible to all customers and ensuring a modern and affordable universal service.

Our Members represent 2.1 million employees across Europe and deliver to 800 million customers daily through over 175,000 counters.



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

Boulevard de la Woluwe 34 • 1200 Brussels/Bruxelles • Belgium/Belgique
T: +32 2 761 96 50 • F: +32 2 771 48 58 • info@posteurop.org

www.posteurop.org