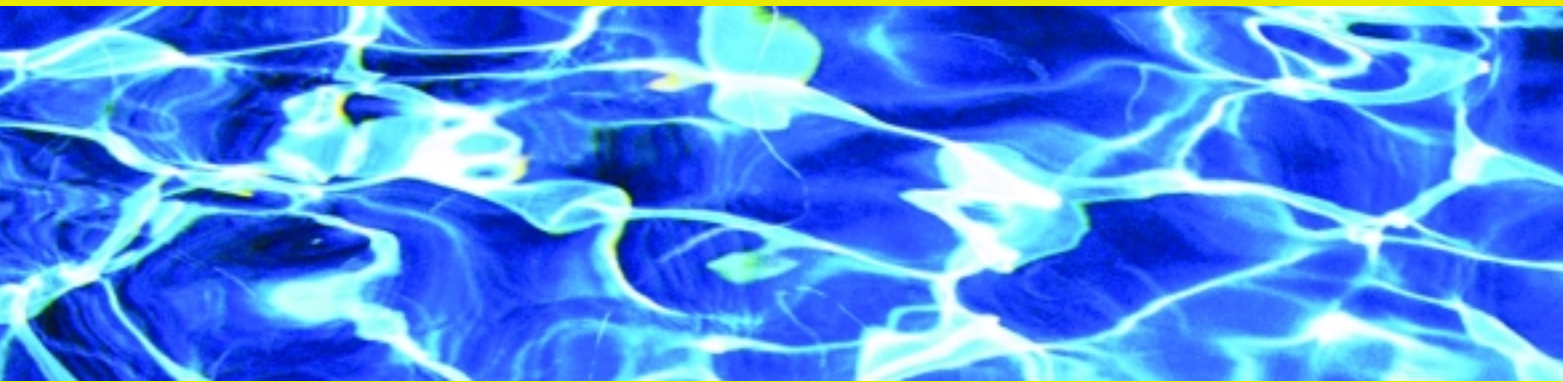




PostEurop | Annual Report / **Revue Annuelle** 2001



Our mission

The principal aim of the Association is to promote and represent the views of European public postal operators in the international postal arena. Through its emphasis on common projects and operational issues, it works to improve the collaboration that exists between Members' national postal networks. In this context, PostEurop seeks to develop, in co-operation with other actors such as the European Institutions and International Post Corporation (IPC), joint strategies and collaborative projects which aim to improve postal quality of service throughout Europe.

At PostEurop's November 1998 Plenary Assembly in Monaco, Members adopted a new strategic vision focusing the Association's efforts on three main objectives or "corridors": better meeting customer needs, promoting common interests and increasing efficiency.

Les objectifs principaux de l'Association sont de promouvoir et de représenter les points de vue des opérateurs postaux publics européens dans le monde postal international. Elle veille à améliorer la collaboration qui existe au sein des réseaux postaux nationaux des Membres en mettant l'accent sur les projets communs et les questions opérationnelles. Dans ce contexte, PostEurop cherche à développer, avec l'aide d'autres acteurs tels les Institutions européennes et International Post Corporation (IPC), des stratégies communes et des projets de collaboration ayant pour but d'améliorer la qualité du service postal à travers l'Europe.

A l'Assemblée Plénière de PostEurop en novembre 1998 à Monaco, les Membres ont adopté une nouvelle vision stratégique concentrant les efforts de l'Association sur trois objectifs principaux ou "corridors": mieux répondre aux besoins des clients, promouvoir les intérêts communs et accroître l'efficacité.

Notre mission

Chairman's statement

The year 2001 was a year of change and renewal for the Association. During the year, we welcomed on board a new Secretary General and a new Deputy Secretary General. Marc Pouw and Edith Uger have injected fresh dynamism to the Headquarters management team.

Gerhard Möller, who, as Chairman of the Customer Relations Task Force, successfully built up relationships with customer organisations over the past three years, left the Headquarters to return to a new post in Deutsche Post at the end of the year. I would like to thank Gerhard for his work and wish him well in his new role.

The EU Contact Committee, in many ways the engine room of the Association, set about a process of stocktaking and restructuring which is now bearing fruit.

At Board level, my colleagues and I undertook a high-level review of the work of the Association in light of the rapidly changing environment within the postal sector. We also sought to refocus the project work of the Association to build on the foundations already laid and to tackle new challenges impacting postal operators, particularly in the IT area.

Undoubtedly, one of the highlights of the year was the initiation of the CAPERS Project (Computer-Aided Post for Eastern States), partly funded by the European Commission, which will extend the computerised dispatch management system for international mail to six new countries - Cyprus, Hungary, Lithuania, Malta, Poland, and Romania. Pre-accession issues in general of course are a priority and we will continue to ramp up our activities in this area in the coming year.

Gerhard Möller, qui, en tant que Président du Groupe d'action Relations Clients, a établi des relations efficaces avec les organisations de clients au cours des trois dernières années, a quitté le Siège en fin d'année pour reprendre une nouvelle fonction à la Deutsche Post. Je désire remercier Gerhard pour le travail accompli et lui souhaiter beaucoup de succès dans son nouveau rôle.

Le Comité de Contact UE, à bien des égards le moteur de l'Association, a mis en place un processus d'inventaire et de restructuration qui commence à porter ses fruits.

Au niveau du Conseil, mes collègues et moi-même avons entrepris un examen stratégique du travail de l'Association en tenant compte de l'environnement en continuelle mutation du secteur postal. Nous avons également tenté de recentrer le travail des projets de l'Association, afin de construire sur les fondations existantes et d'aborder les nouveaux défis auxquels sont confrontés les opérateurs postaux, en particulier dans le domaine des technologies de l'information.

Il ne fait aucun doute que l'un des faits marquants de l'année a été le lancement du projet CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States), partiellement financé par la Commission européenne, qui va étendre le système de gestion informatisé des envois de courrier international à six nouveaux pays

L'année 2001 a été une année de changement et de renouveau pour l'Association. En cours d'année, nous avons accueilli un nouveau Secrétaire Général et une nouvelle Secrétaire Générale Adjointe. Marc Pouw et Edith Uger ont apporté un nouveau dynamisme à la direction du Siège.

Déclaration du Président

Work on the ambitious Postacademy e-Learning Project led by La Poste, France, accelerated during the year and will crystallise in 2002 with the first concrete transnational e-learning course modules coming on stream.

Towards the end of the year came the news that the Association had been successful in securing European Commission funding for its IT Study. This study will examine in depth the practical opportunities which technology presents for postal operators and ways these can be translated into positive, rewarding, revenue-generating ventures across the entire spectrum of postal activities.

During the year, the Single Currency Project completed its work and it is testimony to the work of the participants that the euro conversion went so smoothly throughout the postal networks of those Members where the new currency has been introduced. On behalf of the Association, I would like to thank the Chairman of that project, Mr Michael O'Keeffe, Ireland, for his work.

The success of PostEurop is heavily dependent on the commitment of Members to providing resources to lead and participate in its various task forces, projects and committees. I would like to thank those who do this and to encourage other Members towards more active involvement.

Finally, I would like to thank my colleagues on the Management Board for their work and support during the year. In particular, I would like to thank Dr Tim Walsh who served as a Board member for many years and led the work of the EU Contact Committee, and who retired from the Board during the year.



Jack Dempsey

– Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne et Roumanie. D'une manière générale, les questions de pré-adhésion sont, bien sûr, l'une de nos priorités et nous accroîtrons nos activités dans ce domaine l'année prochaine.

Les travaux du projet ambitieux de formation en ligne Postacademy, présidé par La Poste, France, se sont accélérés en cours d'année et se concrétiseront en 2002 avec les premiers modules transnationaux de formation en ligne.

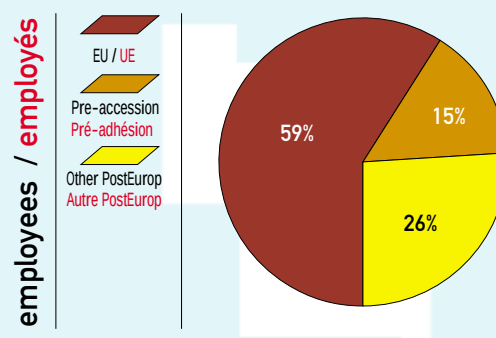
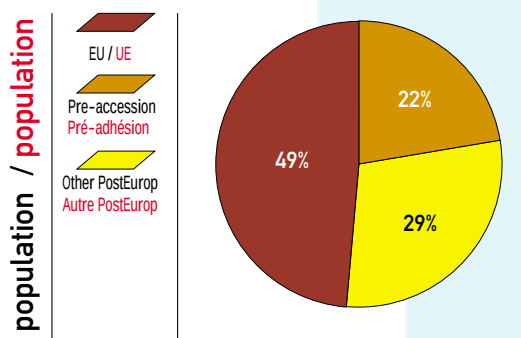
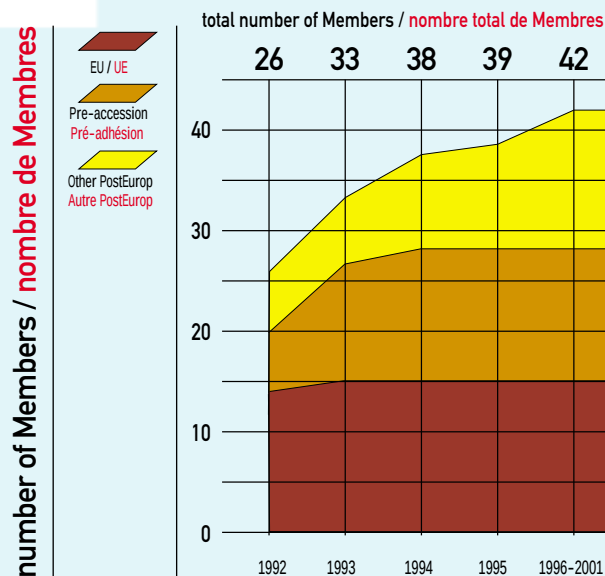
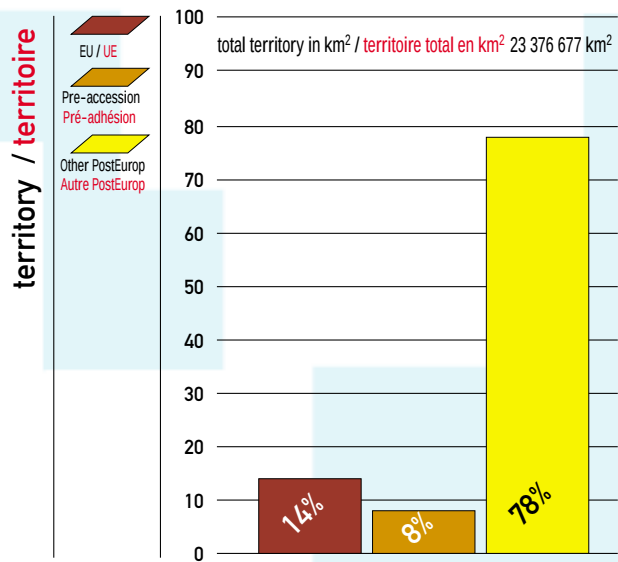
Vers la fin de l'année, l'Association a été informée qu'elle avait réussi à obtenir un financement de la Commission européenne pour son Etude TI (Technologies de l'information). Cette étude examine en détail les possibilités offertes aux opérateurs postaux par la technologie et la manière dont elles peuvent être traduites en entreprises positives et rémunératrices pour l'ensemble des activités postales.

En cours d'année, le Projet Monnaie unique a terminé ses travaux et une conversion à l'euro réussie à travers les réseaux postaux des Membres où la nouvelle devise a été introduite témoigne du travail accompli par les participants. Au nom de l'Association, je remercie le Président de ce projet, M. Michael O'Keeffe, Irlande, pour le travail effectué.

Le succès de PostEurop dépend fortement de l'engagement des Membres à fournir des ressources permettant de conduire et participer à ses différents groupes d'action, projets et comités. Je souhaite remercier ceux et celles qui agissent ainsi et encourager d'autres Membres à participer plus activement.

Pour terminer, je souhaite remercier mes collègues du Conseil d'administration pour leur travail et soutien pendant l'année. Je remercie en particulier Dr Tim Walsh qui a été membre du Conseil pendant de nombreuses années, a dirigé les travaux du Comité de Contact UE, et qui s'est retiré du Conseil en cours d'année.

Members' key facts / Chiffres clés des Membres



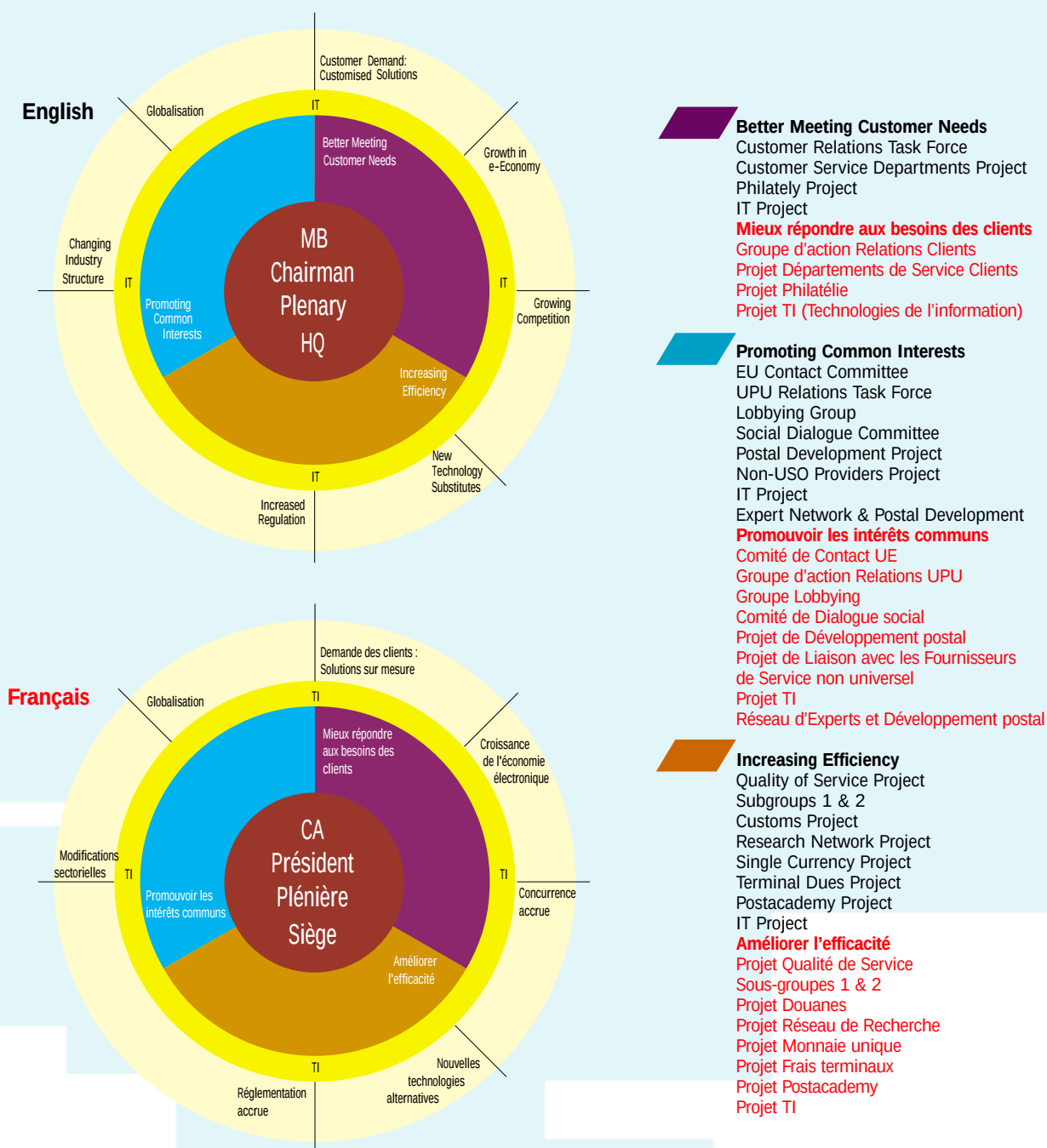
population served / population desservie

EU / UE	375 447 000
Pre-accession / Pré-adhésion	
Pré-adhésion	172 720 000
Other PostEurop / Autre PostEurop	
Autre PostEurop	224 510 000
Total	772 677 000

total number of employees / nombre total d'employés

EU / UE	1 284 350
Pre-accession / Pré-adhésion	
Pré-adhésion	318 623
Other PostEurop / Autre PostEurop	
Autre PostEurop	580 504
Total	2 183 477

Strategic corridors / Corridors stratégiques



Source : Internal

Source : Interne

Headquarters staff / **Personnel du Siège**

Corinna O'Brien

Clerical Assistant

t +32 2 724 71 81
e corinna.obrien@posteurop.org
(until end February 2002)

Jeffrey McMaster

Communications Officer

t +32 2 724 72 86
e jeffrey.mcmaster@posteurop.org

Birgit Reifgerste

Chief Clerical Assistant

t +32 2 724 72 80
e birgit.reifgerste@posteurop.org



Marc Pouw

Secretary General

t +32 2 724 72 82
e marc.pouw@posteurop.org

Danielle Dubigh

Clerical Assistant

t +32 2 724 72 81
e danielle.dubigh@posteurop.org

Edith Uger

Deputy Secretary General

t +32 2 724 72 83
e edith.uger@posteurop.org

Members of the Board / Membres du Conseil d'administration



Jack Dempsey

**Chairman of the Management Board
Member of the Board since 1999**

Executive Director,
International and Regulatory Affairs
An Post, Ireland

t +353 1 705 7299
f +353 1 705 7568
e jack.dempsey@anpost.ie



Paul Epiney

Member of the Board since 2000

Business Development
Swiss Post International, Switzerland

t +41 31 338 25 51
f +41 31 338 69 24
e epineyp@post.ch



Necdet Akkus

**Vice-Chairman of the Management Board
Member of the Board since 1997**

Chairman,
International Relations Department
PTT General Directorate, Turkey

t +90 312 309 54 00
f +90 312 309 54 08
e nakkus@ptt.gov.tr



Mircea Hartopeanu

Member of the Board since 2001

Director, International Affairs
*Compania Nationala "Posta Romana"
S.A., Romania*

t +40 1 335 51 80
f +40 1 411 42 75
e international@posta-romana.ro



Francesca Coratella

Member of the Board since 2001

Director,
International Mail Directorate
Poste Italiane, S.p.A., Italy

t +39 06 5958 7346
f +39 06 5942 663
e coratellam@posteitaliane.it



Chris Powell

Member of the Board since 2001

Head of International and
Commercial Relations
*Consignia International Services,
United Kingdom*

t +44 20 7320 4089
f +44 20 7320 4255
e chris.a.powell@consignia.com



Paul-Bernard Damiens

Member of the Board since 2001

Director, Regulatory and
International Affairs
De Post/La Poste, Belgium

t +32 2 226 25 70
f +32 2 226 21 80
e bernard.damiens@post.be



Sture Wallander

Member of the Board since 2001

Vice-President,
International Relations Secretariat
Posten AB, Sweden

t +46 8 781 1567
f +46 8 781 4415
e sture.wallander@posten.se



Edouard Dayan

Member of the Board since 1998

Director, European and
International Affairs
La Poste, France

t +33 1 41 41 79 35
f +33 1 41 41 79 42
e edouard.dayan@laposte.fr



Herbert-Michael Zapf

Member of the Board since 1997

Member of Divisional Board,
Mail International
Deutsche Post World Net, Germany

t +49 228 182 240 00
f +49 228 182 240 09
e h.zapf@deutschepost.de

Interview with Secretary General, Marc Pouw

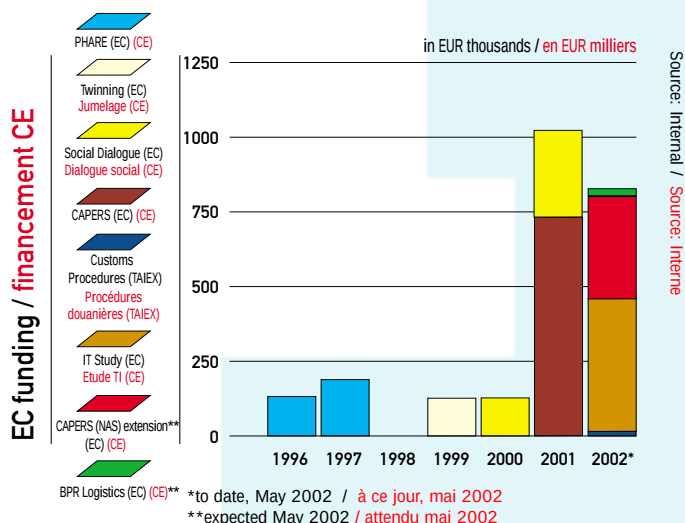
1. How would you describe PostEurop ?

PostEurop is the leading postal lobbying organisation within Europe. We build consensus, set new trends and promote research in technology that can help our membership. We also strive to enhance cohesion among our forty-two very different Members.

PostEurop creates opportunities for Members to improve their performance, enabling them to meet customers' ever increasing needs.

2. How does PostEurop offer added value to its Members ?

We have almost daily contacts with the European Commission and Parliament, representing Members' interests on many different topics. Advocacy with officials on key issues such as liberalisation, public procurement, standardisation, postal VAT, and customs, benefits Members. We have obtained financing for quality improvement projects (CAPERS), for cohesion-building exercises under the Social Dialogue programme, for research and studies (IT Study), and are looking to do the same for other ground-breaking initiatives. The funding obtained under these different programmes directly or indirectly benefits all PostEurop Members.



1. Comment décririez-vous PostEurop ?

PostEurop est le plus important groupe de pression postal européen. Nous créons le consensus, fixons de nouvelles tendances et soutenons la recherche technologique pouvant aider nos Membres. Nous nous efforçons également d'améliorer la cohésion entre nos quarante-deux Membres très différents.

PostEurop offre la possibilité à ses Membres d'améliorer leur performance, leur permettant ainsi de répondre aux exigences croissantes des clients.

2. De quelle manière PostEurop offre-t-elle une valeur ajoutée à ses Membres ?

Nous avons des contacts quasiment journaliers avec la Commission européenne et le Parlement européen, auprès desquels nous défendons les intérêts des Membres sur de nombreux sujets. Promouvoir ces intérêts sur des questions clés telles que la libéralisation, les marchés publics, la normalisation, la TVA postale et les affaires douanières, s'avère bénéfique aux Membres. Nous avons obtenu des financements pour des projets d'amélioration de la qualité (CAPERS), pour des exercices de construction de la cohésion dans le cadre du programme de Dialogue social et pour des études de recherche (Etude TI). Des initiatives similaires sont également entreprises pour d'autres projets innovants. Les financements obtenus pour ces différents programmes bénéficient directement ou indirectement à tous les Membres de PostEurop.

3. Que désirez-vous accomplir au cours de votre mandat ?

Depuis mon arrivée à PostEurop, le monde, ainsi que le secteur postal, ont connu d'énormes changements : globalisation, internationalisation, fluctuation de la nouvelle économie, ainsi que l'introduction de nouveaux concepts tels que la gestion des relations avec les clients. Malgré le déclin - que je souhaite de courte durée - de la nouvelle économie, le principal centre d'intérêt des Opérateurs Postaux Publics (OPP) demeure les technologies de l'information et de la communication.

Entretien avec le Secrétaire Général, Marc Pouw

3. What would you like to accomplish during your tenure ?

Since I started working with PostEurop, the world has seen immense changes, as has the postal sector: globalisation, internationalisation, the rapid rise and fall of the new economy, and the introduction of new concepts such as customer relationship management. Despite the hopefully short-lived downturn in the new economy, Public Postal Operators (PPOs) will remain focused on information and communication technology. This will not only allow our Members to optimise their processes, it will help them create new business concepts, new products and services, and thus new opportunities.

I am trying to promote openness to new ideas, see the issues ahead of us in a new light, and give PostEurop Members access to these new business opportunities by developing initiatives around state-of-the-art technology solutions.

During my first few months as Secretary General, much has been done in this regard. The CAPERS Project, financed by the European Commission, is successfully introducing information and communication technology (ICT) dispatch management tools in six candidate countries. This will allow them to greatly improve their quality and overall performance and, in turn, to develop other new initiatives.

Technology offers interesting training and e-learning opportunities. Members can reduce costs and speed up dissemination of information and skills among themselves, and indeed the postal world, by joining forces in the area of e-learning. The Postacademy Project, while complex, holds the potential of bringing enormous benefits to the entire postal community.

In addition, PostEurop's IT Study will contribute to my goal of creating hands-on solutions for PPOs to share and adopt the latest technologies and services to their profit. Posts need to venture out into other areas of business, and even create new ones, by taking advantage of first-mover benefits that technology can bring.

Celles-ci vont non seulement permettre à nos Membres d'optimiser leurs processus, mais aussi les aider à créer de nouveaux concepts commerciaux, de nouveaux produits et services et, ainsi, de nouvelles opportunités.

Je tente de promouvoir l'ouverture à des idées nouvelles, d'envisager sous un nouvel angle les problèmes pouvant survenir et de donner aux Membres de PostEurop accès à ces nouvelles opportunités commerciales en développant des initiatives basées sur les technologies de pointe.

Beaucoup de projets ont été réalisés dans ce contexte au cours de mes premiers mois en tant que Secrétaire Général. Le Projet CAPERS, financé par la Commission européenne, introduit avec succès les outils de gestion des envois basés sur les technologies de l'information dans six pays candidats. Ce projet leur permettra d'améliorer sérieusement leur performance d'ensemble et de qualité et de développer ainsi de nouvelles initiatives.

La technologie offre des possibilités intéressantes dans le domaine de la formation et de l'enseignement en ligne. Les Membres peuvent réduire les frais et accélérer la diffusion de l'information et des compétences entre eux et, bien sûr, dans le monde postal, en regroupant leurs forces dans le domaine de l'enseignement en ligne. Le Projet Postacademy, en dépit de sa complexité, offre le potentiel d'apporter d'énormes bénéfices à l'ensemble de la communauté postale.

De plus, l'Etude TI de PostEurop contribuera à mon objectif de création de solutions pratiques pour les OPP afin qu'ils partagent et bénéficient des technologies et services de pointe. Les postes doivent se lancer dans d'autres domaines commerciaux, et même en créer de nouveaux, et profiter des apports que la technologie confère aux pionniers.



Marc Pouw

4. What do you see as PostEurop's biggest strengths ?

The proven track record of supporting posts in concrete terms by obtaining funding from the European Institutions for the development of the postal sector is one of our core assets.

Also, despite having a diverse membership, PostEurop is a lean organisation able to react quickly and decisively.

5. If you could change one aspect within PostEurop, what would it be ? Why ?

One aspect of PostEurop I would like to see change is the tendency in the postal sector to address problems in a purely national context. Many Members continue to develop their own solutions to the challenges that are facing all posts in Europe, instead of considering what other posts are doing or have done in similar situations.

Whilst recognising that Members do operate in a competitive market, I feel that PostEurop's role is to stimulate improvement as broadly as possible. This can only be done with close collaboration from all Members, especially those operating at the forefront of innovation.

If public postal operators want to hold on to their comprehensive, world-wide network and position as a trusted party, we will have to step up the efforts for closer co-operation and sharing.

6. How do you envisage PostEurop in 2010 ?

I believe our constituency will embrace much more than its current membership of PPOs. Liberalisation will have advanced, the roles of other stakeholders will have changed and PostEurop will have to respond to that trend. Already today, we see that boundaries between public and private are blurred. This trend will have continued and, in my opinion, both sectors will have come together in a hopefully enhanced PostEurop.

7. What is the biggest challenge facing posts today ? Are they up to that challenge ?

The biggest challenge for PPOs today is declining business mail. In several countries, steps have been introduced in 2001 to deal with a reduction in absolute terms. This trend increases pressure on revenues as the balance among different mail streams

4. Quelles sont, à votre avis, les principaux atouts de PostEurop ?

Soutenir les postes de manière concrète en obtenant des financements des Institutions européennes pour le développement du secteur postal est l'un de nos principaux atouts.

De plus, PostEurop est une petite organisation capable de réagir et de prendre des décisions rapidement et ce, en dépit de la diversité de ses Membres.

5. Si vous pouviez modifier un aspect au sein de PostEurop, quel serait-il ? Pourquoi ?

Un des aspects de PostEurop que je souhaiterais voir changer est la tendance du secteur postal à considérer les problèmes dans un contexte purement national. Plusieurs Membres continuent à développer leurs propres solutions aux défis rencontrés par toutes les postes en Europe, au lieu d'examiner ce que d'autres postes font ou ont fait dans des circonstances similaires.

Tout en reconnaissant que les Membres opèrent dans un marché concurrentiel, je pense que le rôle de PostEurop est de stimuler le plus possible les améliorations. Ceci ne peut se faire qu'en collaboration étroite avec tous les Membres, en particulier ceux qui sont à la pointe de l'innovation.

Si les opérateurs postaux publics désirent conserver leur réseau complet au niveau mondial et leur position en tant que partenaire de confiance, nous devons renforcer les efforts de coopération et de partage.

6. Comment envisagez-vous PostEurop en 2010 ?

Je pense qu'elle englobera bien plus que les membres actuels des OPP. La libéralisation aura progressé, le rôle d'autres intervenants aura changé et PostEurop devra répondre à cette tendance. Dès à présent, les limites entre public et privé s'estompent. Cette tendance se poursuivra et, à mon avis, les deux secteurs se rejoindront au sein d'une Association PostEurop plus complète.

7. Quel est le plus grand défi auquel les postes doivent faire face aujourd'hui ? Sont-elles en mesure de relever ce défi ?

Le plus grand défi auquel les OPP sont confrontés aujourd'hui est le volume décroissant du courrier d'affaires. Dans plusieurs pays, des mesures ont été prises en 2001 pour faire face à cette réduction en termes absolus. Cette tendance augmente la pression sur les revenus, change la répartition entre les différents

shifts, making cost reductions increasingly important to ensure margins.

Posts are up to this challenge. They have shown a remarkable ability to adapt to, and even prosper, in the midst of change. Even today, despite the enormous technological progress of the past decade, postal services form the world's largest physical distribution network.

Faced with new challenges, PPOs have had to question constantly the way they do business and their product and service offerings, and IT will play an important role in this regard.

8. Do you believe that posts in CEECs are up to the challenge of EU membership ? Are they receiving sufficient attention from legislators and other national political authorities ?

The postal operators in candidate countries have made great strides forward during the past few years. In 1998, PostEurop opened the way with its milestone Pre-Accession Accord, which continues to serve as the basis for PostEurop's activities in this area.

With our help, and through their own initiative, most of the thirteen candidate countries have successfully introduced UNEX Lite and CAPERS, two quality measurement systems. It is now up to us to make sure that the valuable information gained from these measurements is used to upgrade and improve processes and quality. I am confident that, together, this will be achieved and that posts in the candidate countries will continue to progress. There is no doubt in my mind that they will fully comply with the *acquis communautaire* by the time, in the not-so-distant future, enlargement will happen.

9. What changes have you made in 2001 to better meet the needs and requirements of your constituency ?

The most important changes I made in 2001 are related to communication and dissemination of information. As a representative association, everything we do concerns communication, making it essential to determine how we can communicate effectively with policy makers, industry partners, and our Members.

In August, we launched a redesigned PostEurop

flux de courrier, accroissant l'importance des réductions de frais afin de protéger les marges.

Les postes sont en mesure de relever ce défi. Elles ont fait preuve d'une remarquable capacité à s'adapter, et même à prospérer, face au changement. Même aujourd'hui, et ce malgré les énormes avancées technologiques de la dernière décennie, les services postaux constituent le plus grand réseau physique de distribution au monde.

Confrontés aux nouveaux défis, les OPP ont dû constamment remettre en question leur manière d'opérer, ainsi que leur offre de produits et services, et les technologies de l'information auront un rôle important à jouer dans ce contexte.

8. Pensez-vous que les postes des pays d'Europe centrale et orientale sont en mesure de relever le défi de l'adhésion à l'UE ? Reçoivent-elles une attention suffisante des législateurs et autres autorités politiques nationales ?

Les opérateurs postaux des pays candidats ont progressé à pas de géants au cours des dernières années. En 1998, PostEurop a ouvert la voie grâce à l'important Accord de Pré-adhésion qui sert toujours de base aux activités de PostEurop dans ce domaine.

Grâce à notre aide, et de leur propre initiative, la plupart des treize pays candidats ont introduit avec succès UNEX Lite et CAPERS, deux systèmes de mesure de la qualité. Il nous appartient à présent de nous assurer que les informations valables obtenues à partir de ces mesures soient utilisées afin d'améliorer et de revaloriser les processus et la qualité. Je suis confiant qu'ensemble, nous réaliserons cela et que les postes des pays candidats continueront à progresser. Il ne fait aucun doute dans mon esprit qu'elles se conformeront entièrement à l'*acquis communautaire* au moment, pas très lointain, de l'élargissement.

9. Quels changements avez-vous apportés en 2001 pour mieux répondre aux besoins et exigences de vos Membres ?

Les changements les plus importants que j'ai apportés en 2001 concernent la communication et la diffusion de l'information. En tant qu'association représentative, la communication occupe une place prépondérante. Communiquer efficacement avec les décideurs politiques, les partenaires industriels et nos Membres est essentiel.

website, adding a website exclusively reserved for Members in December. This allows us to communicate more effectively to the outside world and to our Members as well. The public PostEurop website is being updated daily and new press releases and articles are published weekly. The website reserved for Members allows us to be completely open and transparent when informing our Members on all PostEurop activities.

I have also introduced new management-by-objectives principles that have already been implemented in the majority of task forces and projects within PostEurop. These principles will ensure that objectives, deliverables and activities are clear and will allow for better supervision by Headquarters and the Management Board. If objectives are not met, corrective measures can be introduced, if necessary.

10. Do you see this trend continue in 2002 ?

Yes, of course. In the new year, I will continue to push for open and transparent communication at all levels. While our Members are facing more and more demanding customer needs, we are too – from our Members.

Most Members have noticed that the new approach at Headquarters involves an openness to comments, suggestions and constructive criticism. Members are beginning to realise how important their input is and that it is welcome. This is the only way to ensure that Headquarters responds to the needs of its Members. They should speak their mind when dealing with Headquarters. For my part, I will do my best to follow up each and every suggestion we receive.

11. What other changes do you have in mind for 2002 ?

During the next twelve months, I plan to continue working hard for EU funding of projects that the Board believe are of benefit not only to the postal sector, but to European citizens in general. In 2001, we have already seen an immense increase of funds coming from the European Commission. I will also look into other possible sources of financing for PostEurop projects, since there is room for co-operative ventures that bring in and involve all of our Members.

Au mois d'août, nous avons créé un nouveau site web de PostEurop, ajoutant un site réservé exclusivement aux Membres en décembre. Ceci nous permet de communiquer plus efficacement avec le monde extérieur, mais aussi avec nos Membres. Le site web public de PostEurop est actualisé chaque jour et de nouveaux communiqués de presse et des articles sont publiés chaque semaine. Le site réservé aux Membres nous permet une complète transparence lorsque nous informons nos Membres sur les activités de PostEurop.

J'ai également introduit de nouveaux principes de gestion par objectifs qui ont déjà été mis en oeuvre dans la majorité des groupes d'action et projets de PostEurop. Ces principes veillent à ce que les objectifs, le contenu et les activités soient clairs et permettent un meilleur contrôle par le Siège et le Conseil d'administration. Si les objectifs ne sont pas atteints, des mesures correctives pourraient être introduites, si nécessaire.

10. Voyez-vous cette tendance se poursuivre en 2002 ?

Oui, bien sûr. L'an prochain, je continuerai à insister sur une communication ouverte et transparente à tous les niveaux. Nos Membres devant faire face à des besoins accrus de la part des clients, cela se répercute également sur nous – de la part de nos Membres.

La plupart des Membres ont constaté que la nouvelle approche du Siège implique une ouverture aux commentaires, suggestions et critiques constructives. Les Membres commencent à se rendre compte de l'importance de leur contribution et qu'elle est la bienvenue. C'est la seule manière de s'assurer que le Siège réponde aux besoins de ses Membres.

Ils doivent dire ce qu'ils pensent lors de leurs contacts avec le Siège. Quant à moi, je ferai de mon mieux pour répondre à toutes les suggestions que nous recevons.

11. Quels autres changements envisagez-vous pour 2002 ?

Au cours des douze prochains mois, j'envisage de poursuivre mes efforts pour assurer le financement par l'UE de projets que le Conseil d'administration considère bénéfiques, non seulement au secteur postal, mais également aux citoyens européens en général. En 2001, nous avons déjà constaté un énorme accroissement des fonds reçus de la Commission européenne. Je vais également examiner d'autres possibilités de financement pour les projets de PostEurop, puisqu'il y a la possibilité d'envisager des projets de coopération impliquant tous nos Membres.

Plenary Assembly 2001, Sarajevo



Jack Dempsey addresses delegates during the welcome cocktail
Jack Dempsey s'adresse aux délégués au cours du cocktail de bienvenue

The Ordinary PostEurop Plenary Assembly 2001 took place in Sarajevo, Bosnia & Herzegovina.

More than 120 participants were welcomed to Sarajevo by Mr Beriz Belkić, Member of the Presidency of Bosnia and Herzegovina.

The theme of the Postal Forum was *The Postal Industry in 2010* and focused on looking at new initiatives for PPOs allowing them to secure their future.

L'Assemblée Plénière Ordinaire de PostEurop 2001 s'est tenue à Sarajevo en Bosnie-Herzégovine.

Plus de 120 participants ont été accueillis à Sarajevo par M. Beriz Belkić, Membre de la Présidence de Bosnie-Herzégovine.

Le thème du Forum postal était *L'industrie postale en 2010* et s'est concentré sur l'étude de nouvelles initiatives permettant aux OPP d'assurer leur avenir.



An overview of the conference room
Une vue d'ensemble de la salle de conférence

Assemblée Plénière 2001, Sarajevo

Promoting common interests

[Herbert-Michael Zapf]

“Having common positions is a desirable goal. However, the task is not to convince all Members of a certain point of view, but rather to deal with the diversity of interests.”

[Chris Powell]

“In an increasingly competitive market, we must strive to be transparently open to all to create a level playing field, with no hidden or unfair advantages.”

[Edouard Dayan]

“An open and comprehensive communications strategy is an essential pre-requisite for placing all PostEurop Members on an equal footing and for promoting a climate of confidence to ensure the organisation’s efficiency.”

[Herbert-Michael Zapf]

“Avoir des positions communes est un objectif souhaitable. Néanmoins, la tâche n’est pas de convaincre tous les Membres d’un certain point de vue, mais de savoir répondre aux intérêts de chacun d’eux”.

[Chris Powell]

“Dans un marché de plus en plus concurrentiel, nous devons nous efforcer d’être transparents et ouverts à tous, en toute égalité, sans avantages cachés ou injustes”.

[Edouard Dayan]

“Une stratégie de communication ouverte et complète est indispensable pour mettre tous les Membres de PostEurop sur le même pied et favoriser un climat de confiance indispensable à l’efficacité de l’organisation”.

Promouvoir les intérêts communs

PostEurop maintains that the unique characteristics of the postal business should be taken into account in the forthcoming directive on public procurement

The Association plays a key role in representing Members' interests on a host of issues to policy makers. In 2001, the Association worked hard to gain acceptance of postal concerns as discussions on revising the EU directive on public procurement were under way. While accepting the need for greater transparency and open competition in the economic dealings of public bodies, eleven EU postal operators* were concerned that certain unique characteristics of postal operations might not be taken into account.

Foremost among these was the fact that a significant portion of their activities is commercial in nature—that is, operating according to market, rather than public sector, principles. There does, however, already exist a so-called “Special sectors” Directive (93/38/EEC) that deals with the procurement issue in sectors such as transport, energy, and telecommunications that carry on commercial activities while fulfilling a mission of general economic interest. In a common PostEurop position issued on 12 January 2001, the eleven concerned posts affirmed that the postal sector as well should be covered by the “Special sectors” Directive.

A number of meetings with representatives from the European Parliament and the Commission were organised, at which PostEurop's common position was presented to members of all the DGs and Commissions involved in the debate on public procurement. It is expected that the postal sector's concerns will be reflected in the final outcome of the EU's deliberations.

L'Association joue un rôle important en présentant aux décideurs politiques les intérêts de ses Membres dans divers domaines. En 2001, l'Association s'est efforcée d'obtenir un consensus sur les problèmes du secteur postal au cours des discussions sur les modifications de la Directive de l'UE sur les marchés publics. Tout en acceptant la nécessité d'une plus grande transparence et

d'une concurrence ouverte dans les échanges économiques des organisations publiques, onze opérateurs postaux de l'UE* s'inquiètent du fait

Members explained in a common position on public procurement why they should be covered by the “Special sectors” Directive / Les Membres ont expliqué dans une plate-forme commune sur les marchés publics la raison pour laquelle ils devraient être couverts par la Directive “Secteurs spéciaux”

que certaines caractéristiques uniques des opérations postales puissent ne pas être prises en compte. En particulier, le fait qu'une part importante de leurs activités soit de nature commerciale – c'est-à-dire, opérer selon des principes de marché plutôt que de secteur public. Toutefois, il existe déjà une Directive “Secteurs spéciaux” (93/38/EEC) relative aux marchés publics pour des secteurs tels que le transport, l'énergie et les télécommunications qui ont des activités commerciales tout en remplissant une mission d'intérêt général. Dans une plate-forme de PostEurop publiée le 12 janvier 2001, les onze postes concernées ont affirmé que le secteur postal devrait également être couvert par la Directive “Secteurs spéciaux”.

Des réunions avec les représentants du Parlement européen et de la Commission ont été organisées, au cours desquelles la plate-forme commune de PostEurop a été présentée aux membres de toutes les Directions Générales et Commissions concernés par le débat sur les marchés publics. Nous nous attendons à ce que les préoccupations du secteur postal figurent dans le résultat final des délibérations de l'UE.

PostEurop soutient que les caractéristiques uniques des opérations postales doivent être intégrées dans la prochaine directive sur les marchés publics

* Austria, Belgium, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, Portugal, Spain, United Kingdom

* Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Portugal, Royaume-Uni

PostEurop's mission is to ensure open and transparent communication among its Members

PostEurop conducts a varied set of activities, reflecting the assorted concerns of its Members. As their number has grown over the years from 26 at the Association's founding to 42 today, the need to accommodate and balance different concerns has grown as well. In March 2001, PostEurop's Management Board approved a Statement on Corporate Governance, which aims to keep this balance by assuring equal access to information and equal opportunity to express opinions through agreed channels. Under the new guidelines, all Members have certain rights, including the right to express their views, to receive a hearing through established channels, to equal access to information

and to consultation on matters that may affect them. In return, they have certain obligations to meet in the conduct of the Association's business.

At the same time, measures have been taken to improve the visibility and pace of the progress made by the Association's various task forces or projects. New rules of procedure lay out clear guidelines regarding task formulation, scheduling, and reporting to the Management Board. All PostEurop Members are kept informed of issues that concern them, regardless of their participation in the relevant task force or project.

In the summer of 2001, a new website was inaugurated combining a clearer, easier-to-navigate layout with a greater and timelier access to information. Alongside this website, a new protected site, reserved for Members went online in December 2001. This additional website provides Members direct access to internal PostEurop documents, whether at the office or elsewhere. Documents are password-protected, guaranteeing confidentiality.

PostEurop a de nombreuses activités qui reflètent l'ensemble des préoccupations de ses Membres. Leur nombre étant passé de 26 à la création de l'Association à 42 aujourd'hui, la nécessité de répondre à leurs préoccupations et de prendre en compte leurs demandes a également augmenté. En mars 2001, le Conseil d'administration de PostEurop a approuvé une Déclaration sur le Mode de Gestion de l'Association qui veille à maintenir cet équilibre en assurant un accès à l'information égal pour tous et l'occasion d'exprimer ses opinions par des canaux agréés.

Selon les nouvelles lignes directrices, tous les Membres ont certains droits, y compris celui d'exprimer leur avis, d'avoir une écoute au travers de

canaux établis, d'avoir un accès à l'information et à la consultation sur des sujets les concernant. En échange, ils doivent remplir certaines obligations quant à la conduite des affaires de l'Association.

En même temps, des mesures ont été prises pour améliorer la visibilité et l'évolution des progrès réalisés par les différents groupes d'action et projets de l'Association. Les nouvelles règles de procédure définissent des lignes directrices claires concernant la définition des tâches, la planification et les rapports au Conseil d'administration. Tous les Membres de PostEurop sont informés des questions qui les concernent, qu'ils participent ou non au Groupe d'action ou au Projet.

Au cours de l'été 2001, un nouveau site web a été inauguré combinant une mise en page plus claire, une navigation plus rapide et un accès à l'information plus facile. En plus de ce site web, un nouveau site sécurisé et réservé aux Membres a été lancé en décembre 2001. Ce site web supplémentaire donne aux Membres un accès direct aux documents internes de PostEurop, qu'ils soient au bureau ou ailleurs. Les documents sont protégés par un mot de passe, ce qui garantit leur confidentialité.

Steps were taken in 2001 to improve transparency and communication and to create an enhanced sense of empowerment / Des mesures ont été prises en 2001 pour améliorer la transparence et la communication et créer un sens aigu des responsabilités

La mission de PostEurop consiste à assurer une communication ouverte et transparente entre ses Membres

Better meeting customer needs

[Mircea Hartoapeanu]

“PostEurop supports and efficiently monitors its task forces and projects with the aim of ensuring justified and quality-oriented activities that respond to the needs of all Members and of postal customers.”

[Paul Epiney]

“The lean and adaptable structure of PostEurop efficiently underpins its task forces by identifying pragmatic solutions that meet the specific needs of Members and customers.”

[Mircea Hartoapeanu]

“PostEurop soutient et contrôle efficacement ses groupes d'action et ses projets afin de garantir des activités justifiées et orientées vers la qualité qui répondent aux besoins de tous les Membres et des clients des postes”.

[Paul Epiney]

“La structure légère et flexible de PostEurop soutient efficacement ses groupes d'action en définissant des solutions pragmatiques qui répondent aux besoins spécifiques des Membres et des clients”.

Mieux répondre aux besoins des clients

Helping its Members meet customer needs is one of PostEurop's central concerns. Its Customer Relations Task Force has taken stock of its work over the last three years

Customer expectations have been rising as alternative means of communicating, especially electronic messaging, have become commonplace. This trend can be traced back to the wide embrace of fax machines in the mid-1980s, but the phenomenon really took off in the late 1990s with the rapid expansion of Internet access in the home and at the office. Customers who in times past would have turned to their national postal operator now have an array of choices for sending and receiving information and goods. Many of these, and certainly messaging, are instantaneous, or nearly so. Some items that were previously thought of as goods, such as books, magazines, and music, are increasingly seen - and purchased - as services available instantly over the Internet. All of this has had an effect on customers' perception of time, making it all the more important for posts to improve the speed and reliability of their delivery services.

In 1998, at its Plenary session in Monaco, PostEurop decided to set up a permanent Customer Relations Task Force, based in Brussels, to ensure a constructive dialogue between posts and their customers. With nearly three years of activity under its belt, the Task Force members took stock in 2001 of what has been accomplished and what its future direction should be.

One of the Task Force's flagship activities is its Customer Forum. Besides giving PostEurop an opportunity to explain to important postal customers and their representatives what it is doing to improve service, it also allows the Association to hear the concerns of key users of the postal system.

The meeting held in Brussels in July of this year was devoted to the theme *PPOs are going public: Benefits for customers and consumers*. Out of the discussions during the afternoon roundtable, a few common threads emerged. Large-scale postal customers are looking for reliable and speedy delivery times, as well as standard international rules for packing and

Les attentes des clients ont augmenté grâce à la banalisation des moyens de communication, en particulier la messagerie électronique. Cette tendance remonte au développement des télécopieurs au milieu des années 1980, mais le phénomène a réellement démarré fin des années 1990 avec l'extension rapide d'Internet à domicile et au bureau. Des clients qui dans le passé se seraient adressés à leur opérateur postal national ont à présent l'embarras du choix pour envoyer et recevoir des informations et des marchandises. La plupart de ces moyens, et certainement la messagerie électronique, sont quasiment instantanés. Certains articles, alors considérés comme des marchandises, tels que livres, magazines et musique, sont à présent perçus – et achetés – comme des services instantanément disponibles sur Internet. Tout ceci a eu un impact sur la perception du temps par les clients, obligeant ainsi les postes à améliorer la vitesse et la fiabilité de leurs services de livraison.

En 1998, lors de son Assemblée Plénière à Monaco, PostEurop a décidé de créer un Groupe d'action Relations Clients permanent, basé à Bruxelles, pour assurer un dialogue constructif entre les postes et leurs clients. Après trois ans d'activité, les membres du Groupe d'action ont fait l'inventaire en 2001 de ce qui a été accompli et défini l'orientation future.

Une des activités phares du Groupe d'action est son Forum Clients. Outre l'occasion donnée à PostEurop d'expliquer aux clients importants de la poste et à leurs représentants ce qu'elle fait pour améliorer le service, il permet à l'Association d'écouter les problèmes des principaux utilisateurs du système postal.

La réunion tenue à Bruxelles en juillet de cette année avait pour thème *Les OPP entrent en bourse : Bénéfices pour les clients et les consommateurs*. Quelques fils conducteurs ont émergés des discussions intervenues au cours de la table ronde de l'après-midi. Les clients postaux importants recherchent des délais de livraison fiables et rapides, ainsi que des normes

Aider ses Membres à répondre aux besoins des clients est l'une des préoccupations principales de PostEurop. Son Groupe d'action Relations Clients a fait l'inventaire de ses travaux au cours des trois dernières années

labelling the items they send. They are also interested in finding partners willing to shoulder some of their logistics burden so that they can concentrate on their core activities.

The ongoing work towards standardisation within Europe will help in meeting these demands. Postal customers will no longer have a daunting array of formats and

requirements to contend with, while posts will reap benefits from common standards in terms of im-

proved delivery times and increased quality of service (as well as on the bottom line). Accordingly, the Customer Relations Task Force, together with the European Committee for Standardisation (CEN) and the European Commission, will organise a Customer Forum devoted to the standardisation and customer needs in the spring of 2002.

Being truly focused on customer needs means offering a service tailored specifically to a particular client's needs. This is especially important in competitive markets such as bulk mail services, where posts are not the only ones on the playing field. Publishers, for example, have the potential of being major postal customers. But they have their own set of requirements, specific to their needs and the needs of their customers. When making their choice of delivery service providers, quality of service is their main criterion. PostEurop is working with the UPU's Quality of Service Project team to monitor European performance in this regard. Building upon PostEurop's previous experience in magazine distribution testing conducted in association with the European Federation of Magazine Publishers (FAEP), this latest testing programme will bring together experts from the UPU and PostEurop to monitor quality of service on a permanent basis.

internationales pour emballer et adresser les articles qu'ils envoient. Ils souhaitent également trouver des partenaires en mesure de les aider au niveau logistique, afin de pouvoir se concentrer sur leurs activités de base.

Les travaux en vue d'une normalisation européenne aideront à répondre à ces demandes. Les clients postaux ne devront plus faire face à une variété décourageante de

formats et d'exigences, tandis que les postes récolteront des bénéfices en termes de meilleurs délais de livraison et

Technology has altered customers' perceptions of time and service standards / La perception qu'ont les clients du temps et du service a été modifiée par la technologie

d'une amélioration de la qualité de service (ainsi qu'au niveau du résultat financier). En conséquence, le Groupe d'action Relations Clients, en collaboration avec le Comité européen de Normalisation (CEN) et la Commission européenne, organisera un Forum Clients consacré à la normalisation et aux besoins des clients au printemps 2002.

Se consacrer pleinement aux besoins des clients implique l'offre d'un service à la mesure de chacun d'eux. Ceci est crucial dans des marchés concurrentiels de courrier en nombre où les postes ne sont pas seules en lice. Les éditeurs, par exemple, sont des clients potentiels importants des postes. Mais ils ont leurs propres exigences, spécifiques à leurs besoins et à ceux de leurs clients. Lors de leur choix d'un fournisseur, la qualité de service est leur critère principal. PostEurop, en collaboration avec l'équipe du Projet Qualité de Service de l'UPU, veille à contrôler la performance européenne à cet égard. En se basant sur l'expérience antérieure de PostEurop dans le cadre d'un test de distribution de magazines effectué en collaboration avec la Fédération Européenne d'Editeurs de Périodiques (FAEP), ce récent programme de test rassemblera des experts de l'UPU et de PostEurop afin de contrôler la qualité de service de manière permanente.

Increasing efficiency

[Sture Wallander]

“The world is changing rapidly. PPOs have to be innovative and fill the new needs of businesses and individuals. If we are not innovative enough, progress might pass us by.”

[Necdet Akkus]

“The activities of the organisation have to be oriented towards innovation in a competitive market using state-of-the-art technology. This can only be realised by co-operating with and being open to organisations and players outside the postal industry.”

[Sture Wallander]

“Le monde change rapidement. Les OPP doivent être innovants et répondre aux nouveaux besoins des entreprises et des individus. Si nous ne le sommes pas suffisamment, nous pouvons être dépassés par le progrès”.

[Necdet Akkus]

“Les activités de l’organisation doivent être innovantes dans un marché concurrentiel, en faisant appel aux technologies de pointe. Ceci ne peut être accompli qu’en coopérant et en étant ouverts aux organisations et acteurs en dehors de l’industrie postale”.

Améliorer l’efficacité

Building bridges between new technologies and their traditional strengths is one way that European posts have responded positively to their new competitive environment

Once again in 2001, PostEurop has been the driving force behind several projects that enable postal operators to position themselves as key players in a changing business. Its IT Study, funded by the European Commission, will place posts at the heart of the EU's eEurope initiative, while its IT Forum showcased innovative ways of using new technology in the postal sector.

With an ever-expanding range of alternatives being presented to their traditional customers, posts are having to change the way they think and work. One avenue open to them is to embrace those new technologies that fit in best with their strengths. By selectively and adroitly adopting the latest in equipment and processes, they can build upon what they do well, making their current operational systems more efficient and branching out into new activities.

In this regard, PostEurop sees itself as having a crucial role. Its diversified membership includes posts operating in countries both large and small, representing various stages of economic maturity and technological advancement.

Nevertheless, they are all affected by the changes sweeping through the postal sector. And while there are no one-size-fits-all solutions appropriate for all of them, PostEurop does consider that public postal operators can gain by sharing their experiences and insights, especially since a networked business like the postal sector is only as efficient as all the links that compose it.

One initiative that PostEurop has been preparing in 2001 is an IT Study financed by the European Union under its eEurope programme, which seeks to keep Europe apace with other regions in reaping the benefits of the Internet and other information and communication technologies (ICT). It focuses its efforts on a select number of issues, such as e-commerce, intelligent transport, government online,

Une fois de plus en 2001, PostEurop a été le moteur de plusieurs projets qui permettent aux opérateurs postaux de se positionner en tant qu'acteurs incontournables dans le monde des affaires en mutation. Son Etude TI, financée par la Commission européenne, va situer les postes au coeur de l'initiative eEurope de l'UE, alors que son Forum TI a mis en évidence des manières innovantes d'utiliser les nouvelles technologies dans le secteur postal.

Avec une gamme toujours plus importante de possibilités offertes à leurs clients traditionnels, les postes doivent changer leur façon de penser et de travailler. L'une des possibilités est d'intégrer les nouvelles technologies qui répondent le mieux à leurs points forts. En adoptant de manière sélective et adroite les équipements et procédés les plus récents, elles peuvent s'appuyer sur leurs points forts, en rendant leurs systèmes opérationnels actuels plus efficaces et en se lançant dans de nouvelles activités.

A cet égard, PostEurop considère qu'elle a un rôle crucial. Ses Membres différents opèrent dans des pays petits et grands, à des stades de maturité économique et d'avancée technologique différents.

Néanmoins, ils sont tous concernés par les changements intervenant dans le secteur postal. Alors qu'il n'existe pas de solutions adaptées à chacun d'eux, PostEurop considère que le partage des expériences et des idées est bénéfique aux opérateurs postaux publics, en particulier de par le fait qu'une entreprise en réseau telle que le secteur postal ne peut être efficace que si toutes ses composantes le sont également.

Une initiative élaborée par PostEurop en 2001 est une Etude TI financée par l'Union européenne dans le cadre de son programme eEurope qui veille à maintenir l'Europe au même niveau que les autres régions pour récolter les fruits de l'Internet et des autres technologies de l'information et de la communication (TIC). L'étude concentre ses efforts sur un certain nombre de questions,

Intégrant les nouvelles technologies à leurs points forts traditionnels, les postes européennes ont réagi positivement à leur nouvel environnement concurrentiel

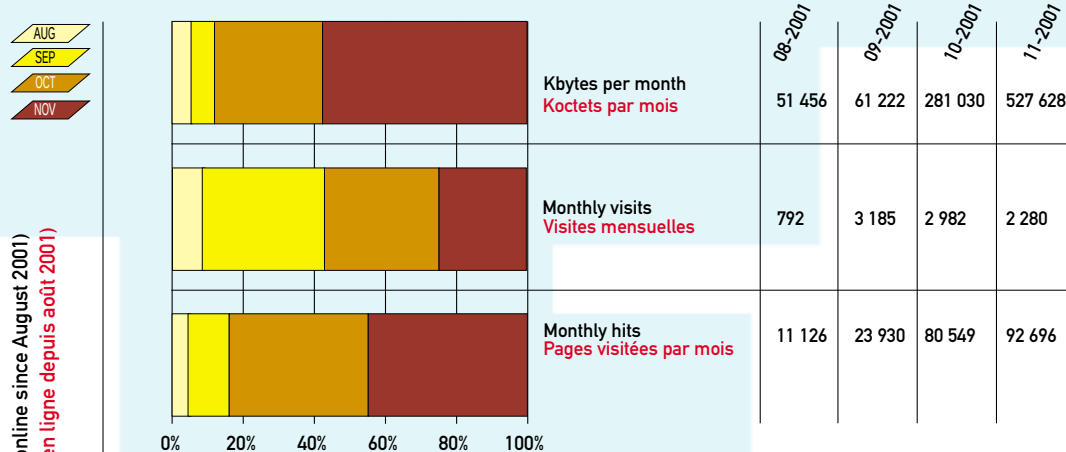
smart cards, and e-learning, considered crucial for future economic growth. As these examples show, much of the programme's content is relevant to the postal sector. Following submission of its proposal for an IT Study for Europe's posts, PostEurop successfully obtained EUR 400,000 in funding from the European Commission's Information Societies Technology (IST) Programme in December 2001. The study itself will be conducted over a twelve-month period, beginning in early 2002. It will be managed by PostEurop Headquarters and Norway, and will include experts from the PPOs of Finland, Hungary, Italy, Norway, Portugal, and Romania.

Some of the possibilities that ICT may hold for posts were already showcased at the ePostEurop Forum organised in May 2001 by PostEurop's Electronic Information Forum Project and hosted by Hungarian Post Office Ltd. Much of the discussion was focused on weaknesses in the new economy, especially the failure of e-commerce to take off more rapidly in Europe. Speakers agreed that e-commerce's difficulties were caused by the lack of secure and flexible means of payment and delivery. The task for posts is to take advantage of their traditional strengths - notably their extensive networks that go the last mile and their customers' perception of them as a trusted third party - by adapting their services and incorporating appropriate technologies. Leveraging the high level of trust from which they benefit, they are

telles que le commerce électronique, le transport intelligent, le gouvernement en ligne, les cartes à puces, et la formation en ligne qui sont considérés comme cruciaux pour le développement économique futur. Ainsi qu'en témoignent ces exemples, une grande partie du programme s'applique au secteur postal. Ayant soumis sa proposition pour une Etude TI pour les postes européennes, PostEurop a obtenu un financement de EUR 400.000 du Programme Technologie des Sociétés de l'Information (TSI) en décembre 2001. L'étude sera réalisée pendant douze mois à partir du début 2002. Elle sera gérée par le Siège de PostEurop et la Norvège, et comportera des experts des opérateurs postaux publics de Finlande, Hongrie, Italie, Norvège, Portugal et Roumanie.

Certaines des possibilités que les TIC peuvent réserver aux postes ont déjà été mises en valeur au cours du Forum ePostEurop organisé en mai 2001 par le Projet Forum d'Information électronique de PostEurop et accueilli par la Poste hongroise. Les discussions se sont concentrées sur les faiblesses de la nouvelle économie, en particulier l'échec du lancement du commerce électronique en Europe. Les orateurs ont reconnu que les difficultés du commerce électronique étaient causées par le manque de sécurité et de flexibilité des moyens de paiement et de livraison. La tâche des postes est de tirer avantage de leurs points forts traditionnels – notamment leurs réseaux étendus qui vont jusqu'à destination, ainsi que le fait que leurs clients les considèrent comme un partenaire fiable – en adaptant leurs services et y incorporant les technologies adéquates. Se basant sur le haut niveau de confiance dont elles bénéficient, les postes sont idéalement positionnées pour investir dans

new website performance performance du nouveau site web



Source : Internal

Source : Interne

ideally positioned to become involved in such areas as secure payments, electronic signatures, and smart cards, which might form the backbone of a fully-functioning new economy. Some European posts have already launched well-received projects that offer citizens a one-stop, easy-to-use solution for interacting with administrative authorities. They have also begun to encourage online shopping by adjusting to their customers' schedules and busy lifestyles. Packages delivered at either the office or home, evening delivery, and the ability to follow a purchase as it makes its way through the mail are a sample of the ways in which posts can eliminate uncertainty surrounding delivery.

In addition to encouraging its Members to share their knowledge, PostEurop is actively involved in providing a framework for the transfer of best business practices to the posts in the transition economies in Central, Eastern, and Southern Europe. In April 2001, it launched the CAPERS Project (Computer-Aided Post for Eastern States), which provides posts in Cyprus, Hungary, Lithuania, Malta, Poland, and Romania with a system for monitoring incoming and outgoing international mail flows. Bar code tagged receptacles are scanned at specific points in transit, alerting receiving posts to the quantity and expected arrival time of international mail shipments (PREDES), and informing the dispatching post when shipped items

arrive at their country of destination (RESDES). This information allows posts to utilise their resources better, reduce delivery times, and handle larger volumes of mail more efficiently. PostEurop was able to offer an affordable solution to participating countries by successfully applying for partial EU funding of EUR 720,000.

Posts should make the most of their strengths while making intelligent use of the latest technologies / Les postes doivent s'appuyer sur leurs points forts traditionnels tout en utilisant intelligemment les technologies de pointe

des domaines tels que les paiements sécurisés, les signatures électroniques et les cartes à puces qui pourront devenir le pivot d'une nouvelle économie opérationnelle. Certaines postes européennes ont déjà lancé des projets bien accueillis qui offrent aux citoyens une possibilité de contact direct et aisé avec les autorités administratives. Elles ont également commencé à encourager les achats en ligne en s'adaptant aux horaires et styles de vie chargés de leurs clients. Des colis livrés au bureau ou à domicile, en soirée, et la possibilité de suivre un achat au cours de son envoi sont des exemples de la manière dont les postes peuvent éliminer l'incertitude relative à la livraison.

En plus d'encourager ses Membres à partager leurs expériences, PostEurop s'occupe activement de fournir une structure pour le transfert des meilleures pratiques aux postes dans les économies de transition d'Europe centrale, orientale et méridionale. En avril 2001, elle a lancé le Projet CAPERS (Computer-Aided Post for Eastern States), qui fournit aux postes de Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne et Roumanie un système de contrôle du volume de courrier international entrant et sortant. Des réceptacles pourvus de codes barre sont scannés à des endroits spécifiques du transit, alertant les

postes destinataires de la quantité et de l'heure probable d'arrivée d'envois de courrier international (PREDES) et informant la poste expéditrice du moment

où les articles envoyés arrivent à leur pays de destination (RESDES). Ces informations permettent aux postes de mieux utiliser leurs ressources, de réduire les délais de livraison et de traiter plus efficacement des volumes de courrier plus importants. PostEurop a offert une solution abordable aux pays participants en obtenant un financement partiel de l'UE de EUR 720.000.

Quality monitoring / Contrôle de la qualité

The European Union requires that posts in Member States have regular quality of service monitoring conducted by an independent body. Posts are expected to deliver 85% of international letters within three days of the date of posting (J+3). 97% of all letters must arrive within five days of being posted (J+5).

Since April 2000, PostEurop and IPC have been helping posts in nine candidate countries achieve EU standards in this area. They have provided these countries with UNEX Lite, a less costly version of their successful UNEX monitoring programme. The results of the first two years of testing are presented in the table below.

L'Union européenne demande aux postes des Pays membres de faire effectuer régulièrement des contrôles de la qualité de service par un organisme indépendant. Les postes sont sensées livrer 85% du courrier international trois jours après envoi (J+3). 97% du courrier doit être livré cinq jours après envoi (J+5).

Depuis avril 2000, PostEurop et IPC ont aidé neuf pays candidats à répondre aux normes de l'UE dans ce domaine. Elles ont fourni à ces pays UNEX Lite, une version moins onéreuse de leur programme de contrôle UNEX. Les résultats des deux premières années de test sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Origin	year	AT	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	HU	IT	LT	MT	NO	PL	RO	SK	SI	SE	CH	GB
Austria	2001		90.3						71.8					61.8	85.3	89.0	92.5			
Autriche	2000		87.0						70.1					47.6	70.4	93.9				
start date / date de démarrage			04-00						04-00					04-00	04-00	04-00	04-01			
Czech Rep.	2001	83.9		91.8			80.9	71.9	60.6	76.9				70.1	71.9	91.7	79.9		80.4	77.9
Rép. tchèque	2000	88.0		90.0				90.6	72.5					60.5	62.0	92.0				83.6
start date / date de démarrage		04-00		04-00			01-01	04-00	04-00	03-01				04-00	04-00	04-00	04-01		04-01	04-00
Denmark	2001		82.3		85.8				68.6		84.7			70.9	47.3	66.3				
Danemark	2000		77.1						68.8					49.4	36.4	73.1				
start date / date de démarrage			04-00		04-01				04-00		04-01			04-00	04-00	04-00				
Estonia	2001			92.3		95.8					89.1		85.6					92.4		
Estonie	2000																			
start date / date de démarrage				04-01		04-01					04-01		04-01					04-01		
Finland	2001				87.0						94.4									
Finlande	2000																			
start date / date de démarrage					04-01						04-01									
France	2001		85.3						59.9			41.6		76.6	79.1	67.8				
France	2000		78.3						56.9					54.2	59.9	69.1				
start date / date de démarrage			04-00						04-00			04-01		04-00	04-00	04-00				
Germany	2001		95.0						67.4			79.6		67.5	87.8	85.2	93.4			
Allemagne	2000		95.0						69.7					55.2	75.9	71.2				
start date / date de démarrage			04-00						04-00			04-01		04-00	04-00	04-00	04-01			
Hungary	2001	75.8	64.1	81.4			67.8	65.4		10.9				60.6	64.2	64.5	80.3		70.1	63.0
Hongrie	2000	67.6	65.9				54.5	77.6		23.6				37.2	42.3	54.6				75.9
start date / date de démarrage		04-00	04-00	01-01			04-00	04-00		04-00				04-00	04-00	04-00	04-01		04-01	04-00
Italy	2001		72.0						60.6			72.6		62.0	79.2	61.0	68.1			
Italie	2000		78.5						61.7					46.4	62.4	48.9				
start date / date de démarrage			04-00						04-00			04-01		04-00	04-00	04-00	04-01			
Lithuania	2001			96.2	82.3	95.0							92.4					96.3		
Lituanie	2000																			
start date / date de démarrage				04-01	04-01	04-01							04-01					04-01		
Malta	2001						45.4	62.5		18.3										80.2
Malte	2000																			
start date / date de démarrage							04-01	04-01		04-01										04-01
Norway	2001				78.8						85.6									
Norvège	2000																			
start date / date de démarrage					04-01						04-01									
Poland	2001	81.7	83.6	96.1			82.4	82.5	77.0	57.4					78.2	77.7		94.6	84.0	84.3
Pologne	2000	73.4	80.3	93.4			57.9	77.9	65.9						47.1	78.6				
start date		04-00	04-00	04-00			04-00	04-00	04-00	01-01					04-00	04-00		04-01	04-01	01-01
Romania	2001	68.2	58.3	83.3			64.1	65.2	36.7	27.5				39.7		32.4			65.0	49.4
Roumanie	2000		58.8				52.9	61.3	38.0	14.0				25.5		20.5				57.5
start date / date de démarrage		03-01	04-00	03-01			04-00	04-00	04-00	04-00				04-00		04-00			04-01	04-00
Slovakia	2001	79.3	94.8	88.1			65.7	79.0	57.7	44.4				56.0	62.1		87.3		72.7	71.6
Slovaquie	2000		92.2	89.5			43.8	76.4	52.3	54.2				36.5	48.0					74.3
start date / date de démarrage		03-01	04-00	04-00			04-00	04-00	04-00	04-00				04-00	04-00		04-01		04-01	04-00
Slovenia	2001	76.4	72.1					71.5	59.7	61.1							81.1		82.7	
Slovénie	2000																			
start date / date de démarrage		04-01	04-01					04-01	04-01	04-01							04-01		04-01	
Sweden	2001				90.3						89.2				84.6					
Suède	2000																			
start date / date de démarrage						04-01						04-01			04-01					
Switzerland	2001		85.1						71.8					72.6	87.3	81.4	90.4			
Suisse	2000																			
start date / date de démarrage			04-01						04-01					04-01	04-01	04-01	04-01			
United Kingdom	2001		83.2						67.5			80.5		66.8	55.8	68.4				
Royaume-Uni	2000		86.0						66.5					52.9	70.0	57.4				
start date / date de démarrage			04-00						04-00			04-01		04-00	04-00	04-00				

Investing in human resources

[Francesca Coratella]

“Professionalism is making optimal use of key information sources to achieve the highest quality standards and performance levels.”

[Francesca Coratella]

“Le professionnalisme, c’est utiliser de manière optimale les sources d’information clés pour atteindre des normes de qualité et des niveaux de performance supérieurs”.

Investir dans les ressources humaines

In an increasingly competitive business environment, Europe's posts must continue to provide professional service in line with changing customer demands

Posts have the reputation of being reliable, trusted intermediaries in the exchange of goods and information - a reputation built in part on their close, daily contacts with millions of businesses and households. As a result, they are present at every stage of the business cycle, from marketing to exchange of contracts, to shipping and billing. Recently, however, posts have come under increasing competitive pressures. Global and European trends towards liberalisation have meant that a growing share of the postal market is open to new entrants. At the same time, the expectations of postal customers, both in terms of the quality of service and range of products, have grown enormously. A study conducted by Accenture in the spring of 2001 underscored this trend, noting that "change in customer requirements or expectations" was ranked at the top of postal CEOs' concerns regarding marketplace challenges.

A key ingredient in the success of posts will lie in attracting, developing, and retaining top-quality staff. The postal sector is by its very nature labour-intensive, while its changing business environment means that employees will need to demonstrate ever more initiative. PostEurop's Members are aware of these facts, and have been actively pursuing several common undertakings to invest in their human capital.

One such project is PostEurop's Postacademy, a collaborative e-learning venture among several of the Association's Members (France, Portugal, Spain, Switzerland). PostEurop has always sought innovative solutions when promoting common interests and increasing postal efficiency. In this instance, training was seen as a good candidate for harnessing best practices and technology to a need common among postal operators. Posts share a vast store of technical knowledge, including EU rules and regulations that must be followed by present and future Members alike.

Les postes ont la réputation d'être des intermédiaires fiables pour les échanges de marchandises et d'informations – une réputation construite en partie sur leurs contacts journaliers et proches avec des millions d'entreprises et de ménages. Par conséquent, ils sont présents à chaque étape du cycle commercial, du marketing à l'échange de contrats, de l'expédition à la facturation. Or, plus récemment, les postes ont dû faire face à une concurrence accrue. Au niveau européen et mondial, la tendance vers la libéralisation a signifié qu'une part croissante du marché postal est ouverte aux nouveaux entrants. En même temps, les attentes des clients des postes, à la fois en termes de qualité de service et de gamme de produits, ont fortement augmenté. Une étude réalisée par Accenture au printemps 2001 a souligné cette tendance, notant que "le changement des exigences ou attentes des clients" figurait en tête des préoccupations des Directeurs Généraux des postes concernant les défis du marché.

Un élément déterminant du succès des postes sera d'attirer, former et garder un personnel qualifié. Le secteur postal requiert, par sa nature même, une main-d'œuvre importante, alors que l'environnement commercial en mutation implique que les employés devront encore faire preuve de plus d'initiative. Les Membres de PostEurop en sont conscients et ont poursuivi activement des projets communs pour investir dans leur capital humain.

Parmi ceux-ci, le projet Postacademy de PostEurop est une formation en ligne organisée par plusieurs Membres de l'Association (Espagne, France, Portugal, Suisse). PostEurop a toujours cherché des solutions innovantes pour promouvoir les intérêts communs et augmenter l'efficacité des postes. Dans ce cas-ci, la formation a été jugée intéressante pour intégrer les meilleures pratiques et la technologie au sein des opérateurs postaux. Les postes se partagent des connaissances techniques étendues, y compris les réglementations de l'UE auxquelles les Membres actuels et futurs doivent se conformer.

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, les postes européennes doivent continuer à fournir un service professionnel conforme à la demande changeante des clients

Traditional training methods can prove to be both costly and time-consuming. E-learning offers a lower-cost alternative with the additional advantages afforded by individualised, interactive instruction. Over the past year, a group of experts has, at PostEurop's request, examined the financial, technical, and educational implications of a common curriculum. An initial feasibility study was conducted in the spring with the aid of external consultants to assess what benefits such a project might provide for participating Members. The feasibility study laid out in concrete terms the cost savings that participants could realise in a joint e-learning project. As the project began to take on shape, four subgroups of experts were created in October to deal more specifically with the legal, technical, educational, and accreditation aspects.

October also saw, at the PostEurop Plenary Assembly in Sarajevo, the first public demonstration of the project's pilot module, *European Institutions and Postal Policy*.

The project experts have begun a benchmarking survey to determine the best distribution channel (Internet, Intranet, CD-ROM) for the common curriculum. This study, as well as one concerning the expectations of potential participants, will be concluded in early 2002. Final testing of the pilot module and development of two further modules are also scheduled for 2002.

PostEurop successfully secured EUR 150,000 in financing from the European Commission for a series of workshops on training and skills development within the framework of the EU's Social Dialogue. In all, twenty-three best practices were presented during the workshops which were organised by PostEurop's Social Affairs Committee, together with trade union representatives. The conclusions of these workshops were brought together at a conference held in Brussels in December 2001, where it was decided to set up a website to allow the interchange of best practices to continue. Those selected in 2000 and 2001 will be available on the website, as will new ones added in the future. Users will also be able to establish contacts, participate in online exchanges, and access technical documents.

Les méthodes de formation traditionnelles peuvent s'avérer coûteuses et requièrent beaucoup de temps. La formation en ligne offre une alternative plus économique avec l'avantage supplémentaire d'une instruction individualisée et interactive. Au cours de l'année écoulée, à la demande de PostEurop, un groupe d'experts a examiné les implications financières, techniques et pédagogiques d'un programme commun. Une première étude de faisabilité a été réalisée au printemps avec l'aide de consultants extérieurs pour identifier les bénéfices qu'un tel projet pourrait offrir aux Membres participants. L'étude de faisabilité a identifié les économies que les participants pourraient réaliser grâce à un projet de formation en ligne. Lorsque le projet a démarré, quatre sous-groupes d'experts ont été créés en octobre pour traiter plus particulièrement les aspects légaux, techniques, éducatifs et d'accréditation.

En octobre, au cours de l'Assemblée Plénière de PostEurop à Sarajevo, la première démonstration publique du module pilote *Institutions européennes et politique postale* du projet a eu lieu.

Les experts du projet ont commencé une étude d'évaluation afin de définir le meilleur moyen de diffuser (Internet, Intranet, CD-ROM) le programme commun. Cette étude, ainsi qu'une autre relative aux attentes des participants potentiels, seront terminées début 2002. Le test final du module pilote et le développement de deux autres modules sont également prévus en 2002.

PostEurop a réussi à obtenir un financement de EUR 150.000 de la Commission européenne pour organiser une série de séminaires sur la formation et le développement des compétences dans le cadre du Dialogue social de l'UE. Au total, vingt-trois meilleures pratiques ont été présentées aux groupes de travail organisés par le Comité des Affaires sociales de PostEurop, en collaboration avec des représentants syndicaux. Les conclusions de ces groupes de travail ont été présentées lors d'une conférence tenue à Bruxelles en décembre 2001, au cours de laquelle il a été décidé de créer un site web pour poursuivre les échanges de meilleures pratiques.

As of 1 January 2001, new rules governing terminal dues adopted at the UPU's 1999 Beijing Congress came into effect. Postal administrations are classified as operating in either industrialised or developing countries, with varying rates and mechanisms involved in calculating terminal dues, depending on the country categories to which the dispatching and receiving posts belong. The new rules also establish a Quality of Service Fund (QSF) for posts in developing countries. To ensure that the staff of its Members were adequately trained in the modified proce-

dures, PostEurop organised in January 2001, through its Terminal Dues Project, a seminar on the UPU's Statistics and Accounting Guide. Experts and staff from twenty-one posts and the UPU attended the seminar, where the various mechanisms and forms were explained.

The UPU's Quality of Service Fund (QSF) was the subject of a two-day seminar at PostEurop Headquarters in June 2001. Organised by PostEurop's UPU Relations Task Force, the seminar provided participants with a better understanding of the objectives of the Fund, the structure that has been set up to manage it, and the manner in which it operates. Moreover, to assist posts in Central and Eastern Europe in preparing project proposals to the QSF, PostEurop has set up a EUR 30,000 fund. Disbursements from the fund cover expenses necessary to prepare successful submissions, such as contracting experts.

**Posts are investing in their human capital, utilising best practices and technology /
Les postes investissent dans leur capital humain, utilisant des bonnes pratiques et la technologie**

Celles sélectionnées en 2000 et 2001 seront postées sur le site web, ainsi que celles à venir. Les utilisateurs seront également en mesure d'établir des contacts, de participer à des échanges en ligne et d'accéder aux documents techniques.

Depuis le 1er janvier 2001, la nouvelle réglementation relative aux frais terminaux, adoptée au Congrès de l'UPU à Pékin en 1999, est entrée en vigueur. Les administrations postales sont classées selon qu'elles opèrent dans des pays industrialisés ou en voie de

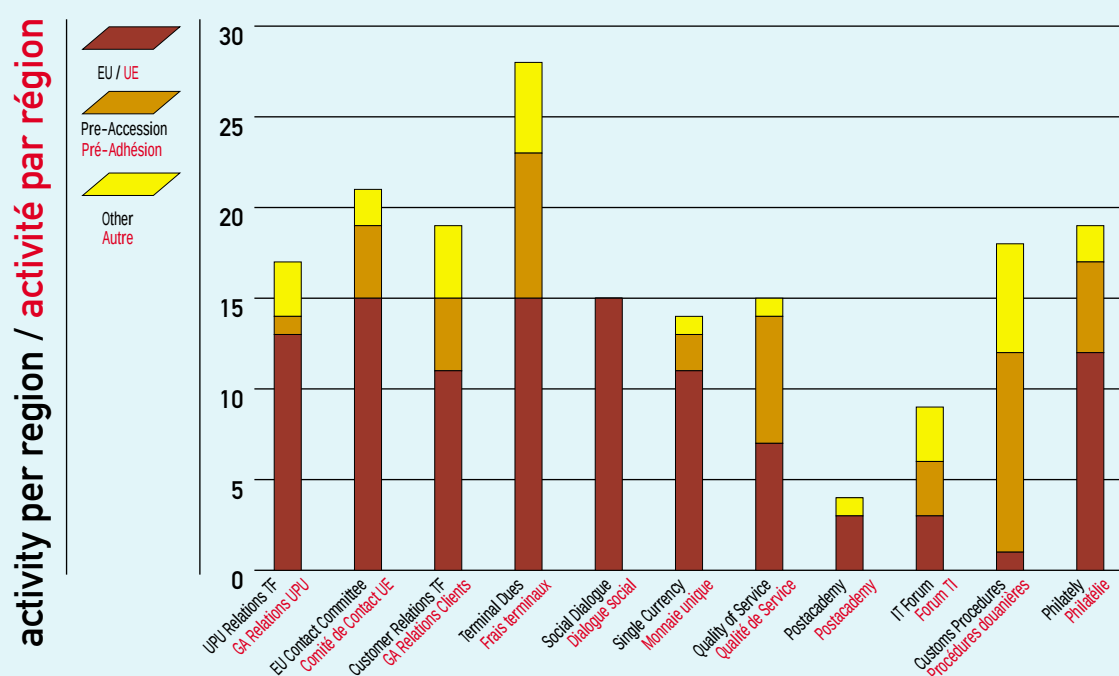
développement, avec des taux et mécanismes différents pour le calcul des frais terminaux, en fonction de la catégorie des pays auxquels les postes expéditrices et réceptrices appartiennent. La nouvelle réglementation comporte également un Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service (FAQS) dédié aux postes des pays en voie de développement. Afin de veiller à ce que le personnel de ses Membres soit correctement formé aux nouvelles procédures, PostEurop a organisé en janvier 2001, par le biais de son Projet Frais terminaux, un séminaire sur le Guide Statistique et Comptable de l'UPU. Des experts et du personnel de vingt-et-une postes et de l'UPU ont participé au séminaire, au cours duquel les différents mécanismes et formulaires ont été expliqués.

Le Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service de l'UPU (FAQS) a fait l'objet d'un séminaire de deux jours au Siège de PostEurop en juin 2001. Organisé par le Groupe d'action Relations UPU de PostEurop, le séminaire a apporté aux participants une meilleure compréhension des objectifs du Fonds, de la structure de gestion mise en place et la manière dont il fonctionne. De plus, afin d'aider les postes des pays d'Europe centrale et orientale à élaborer des propositions de projets à soumettre au FAQS, PostEurop a établi un fonds de EUR 30.000. Le fonds est destiné à couvrir les dépenses relatives à la préparation adéquate de soumissions, comme les contrats d'experts.

Number of PPOs involved in PostEurop activities, per region

[Jack Dempsey]

“The success of PostEurop is heavily dependent on the commitment of Members to providing resources to lead and participate in its various task forces, projects and committees”



Number of countries per region: EU (15), Pre-Accession (13), Other (14)

Nombre de pays par région: UE (15), Pré-Adhésion (13), Autre (14)

[Jack Dempsey]

“Le succès de PostEurop dépend fortement de l’engagement des Membres à fournir des ressources permettant de conduire et participer à ses différents groupes d’action, projets et comités”

Nombre d’OPP participant aux activités de PostEurop, par région

Supporting task forces and projects

[Jack Dempsey]

“Empowerment of Members within PostEurop comes from active participation in the decentralised structures of the organisation which facilitate a flexible and transparent approach to decision making.”

[Bernard Damiens]

“One of PostEurop’s greatest merits is to promote and create a forum for open communication between postal operators. Constructive dialogue often helps to avoid conflict situations.”

[Jack Dempsey]

“La responsabilisation des Membres au sein de PostEurop tient d’une participation active aux structures décentralisées de l’organisation, favorisant une approche flexible et transparente de la prise de décisions”.

[Bernard Damiens]

“Un des grands mérites de PostEurop est de susciter et de permettre une communication franche entre opérateurs postaux. Un dialogue constructif évite souvent des situations conflictuelles”.

Soutenir les groupes d’action et les projets

Task Forces & Projects / Groupes d'action & Projets

Customer Relations Task Force

Incoming Chairperson (2002)

Bruna Cacciapuoti, Mail Division, Director, Customer Care Services, Poste Italiane S.p.A., Italy

Outgoing Chairman

Gerhard Möller, Deutsche Post World Net, Germany

Members

Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Moldova, Netherlands, Norway, Portugal, Romania, Russian Federation, Slovakia, Spain, Switzerland, Turkey

Main Activities

The Task Force is charged with establishing and maintaining effective contacts with customer and consumer organisations, with a view to obtaining a clearer view of their needs. Each year, it holds at least one Customer Forum, bringing together representatives from the postal sector, customer and consumer associations, and international bodies such as the UPU and the European Union. The Customer Newsletter informs interested third parties of PostEurop's activities and positions.

As part of its efforts to better understand and meet customer needs, the Task Force participated in a number of projects conducted by PostEurop or other organisations. Among these are the FEDMA's Postal Affairs Committee, the UPU's Customer Relations Project Team and Publishing Sector Industry Group, and EPSI-Rating's Customer Satisfaction Index. The Task Force also took part in the work of Subgroup 2 (customer awareness) of PostEurop's Quality of Service Project.

Contact

Bruna Cacciapuoti
Mail Division, Director, Customer Care Services
Poste Italiane, S.p.A.
Viale Europa 175
I-00144 Roma, Italy
t +39 06 5958 5162
f +39 06 5942 526
e cacciapuotb@posteitaliane.it

Groupe d'action Relations Clients

Nouvelle Présidente (2002)

Bruna Cacciapuoti, Division Courrier, Directeur, Service Assistance Clients, Poste Italiane S.p.A., Italie

Ancien Président

Gerhard Möller, Deutsche Post World Net, Allemagne

Membres

Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Moldova, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Fédération de Russie, Slovaquie, Suisse, Turquie

Activités principales

Le Groupe d'action est chargé d'établir et maintenir des contacts efficaces avec les clients et organisations de consommateurs, afin d'avoir une vision claire de leurs besoins. Chaque année, il organise au moins un Forum Clients, rassemblant des représentants du secteur postal, des clients et des associations de consommateurs, et d'organismes internationaux tels que l'UPU et l'Union européenne. Le Customer Newsletter informe les parties intéressées des activités et positions de PostEurop.

Afin de mieux comprendre et répondre aux besoins des clients, le Groupe d'action a participé à un certain nombre de projets conduits par PostEurop ou d'autres organisations. Parmi ceux-ci, le Comité des Affaires postales de FEDMA, l'Equipe du Projet Relations Clients et le Groupe industriel du Secteur des Publications de l'UPU, ainsi que l'Index de Satisfaction des Clients de EPSI-Rating. Le Groupe d'action a également participé aux travaux du Sous-groupe 2 (sensibilisation aux clients) du Projet de Qualité de Service de PostEurop.

Contact

Bruna Cacciapuoti
Division Courrier, Directeur, Service Assistance Clients
Poste Italiane, S.p.A.
Viale Europa 175
I-00144 Roma, Italie
t +39 06 5958 5162
f +39 06 5942 526
e cacciapuotb@posteitaliane.it

EU Contact Committee

Chairman

Chris Powell, Consignia International Services, United Kingdom

Members

Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Romania, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom

Main Activities

The EU Contact Committee (EUCC) co-ordinates and presents the view of European public postal operators on European policy affecting the postal sector and other EU initiatives and developments which have an impact on postal activities. In 2001, it continued to monitor the progress of the proposed directive further liberalising the European postal market. The EUCC worked diligently to reach, in January 2002, a common platform, supported by the PPOs from all 15 EU Members, on the agreement reached by the EU Council in October 2001. In response to the draft directive on public procurement, the EUCC issued a position paper supported by 11 PostEurop Members from the EU.

It has also been monitoring developments and providing updates to Members in the area of services of general interest. It has also noted a customs issue that may have a major impact on postal operators and is evaluating the usefulness of carrying out work in this area. Its VAT Group monitors developments in the European Commission and takes action when necessary. Through its participation in the European Services Forum (ESF), it has been following closely developments within the World Trade Organisation regarding GATS.

Contact

Chris Powell
Head of International and Commercial Relations
Consignia International Services
49 Featherstone Street
GB-London EC1Y 8SY, United Kingdom
t +44 20 7320 4089
f +44 20 7320 4255
e chris.a.powell@consignia.com

Comité de Contact UE

Président

Chris Powell, Consignia International Services, Royaume-Uni

Membres

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Suède, Suisse

Activités principales

Le Comité de Contact UE (CCUE) coordonne et présente l'opinion des opérateurs postaux publics européens sur la politique européenne concernant le secteur postal et les autres initiatives et développements de l'UE pouvant avoir un impact sur les activités des postes. En 2001, il a suivi les progrès de la directive proposant une libéralisation du marché postal européen. Le CCUE a fait diligence pour atteindre, en janvier 2002, une position commune, soutenue par les 15 membres de l'UE, sur l'accord intervenu au Conseil de l'UE en octobre 2001. En réponse au projet de directive sur les marchés publics, le CCUE a publié une plate-forme soutenue par 11 Membres de PostEurop de l'UE. Il a également contrôlé les développements dans le domaine des services d'intérêt général et informé les Membres. Il a aussi souligné un problème au niveau des douanes pouvant avoir un impact majeur sur les opérateurs postaux et étudie l'utilité de travaux dans ce domaine. Son groupe TVA suit les développements à la Commission européenne et agit en conséquence. Grâce à sa participation au European Services Forum (ESF), il a pu suivre de près les développements de l'AGCS au sein de l'Organisation mondiale du Commerce.

Contact

Chris Powell
Directeur des Relations internationales et commerciales
Consignia International Services
49 Featherstone Street
GB-London EC1Y 8SY, Royaume-Uni
t +44 20 7320 4089
f +44 20 7320 4255
e chris.a.powell@consignia.com

UPU Relations Task Force

Chairman

Philippe Hlavacek, La Poste, France

Members

Belgium, Bosnia & Herzegovina, Bulgaria, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom

Main Activities

The Task Force keeps Members informed of the work being conducted within the UPU and its various bodies, and seeks to coordinate the positions of Members at UPU Council of Administration and Postal Operations Council meetings. In 2001, it monitored the progress of the UPU's High-Level Group, which presented a report on the future mission, structure, functioning, and financing of the world postal body. It also followed closely work being done within the UPU to improve quality of service in developing countries, such as that conducted by the Technical Cooperation and Postal Development Action Groups. It organised a seminar in June 2001 to explain to PostEurop Members how the Quality of Service Fund operates.

Contact

Philippe Hlavacek

Deputy Director, European and International Affairs
La Poste - D.A.E.I.

4, quai du Point du Jour – CP A 806

F-92777 Boulogne-Billancourt CEDEX, France

t +33 1 41 41 79 58

f +33 1 41 41 79 43

e philippe.hlavacek@laposte.fr

Groupe d'action Relations UPU

Président

Philippe Hlavacek, La Poste, France

Membres

Allemagne, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse

Activités principales

Le Groupe d'action informe les Membres sur les travaux accomplis au sein de l'UPU et de ses divers organes, et veille à coordonner les positions des Membres au Conseil d'administration et aux réunions du Conseil d'Exploitation Postale de l'UPU. En 2001, il a contrôlé les progrès du Groupe de Haut Niveau de l'UPU qui a présenté un rapport sur la mission future, la structure, le fonctionnement et le financement de l'organisation postale mondiale. Il a également suivi de près les travaux de l'UPU en vue d'améliorer la qualité de service dans les pays en voie de développement comme, par exemple, ceux réalisés par les Groupes d'Action Coopération technique et Développement postal. En juin 2001, il a organisé un séminaire pour expliquer aux Membres de PostEurop le fonctionnement du Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service (FAQS).

Contact

Philippe Hlavacek

Directeur Adjoint, Affaires européennes et internationales
La Poste - D.A.E.I.

4, quai du Point du Jour – CP A 806

F-92777 Boulogne-Billancourt CEDEX, France

t +33 1 41 41 79 58

f +33 1 41 41 79 43

e philippe.hlavacek@laposte.fr

Customs Procedures Project

Project Leader

Necdet Akkus, PTT, Turkey

Members

Albania, Bosnia & Herzegovina, Bulgaria, Czech Republic, Estonia, Hungary, Lithuania, Latvia, FYROM, Moldova, Romania, Russian Federation, Poland, Slovakia, Slovenia, Turkey

Main Activities

The project seeks to raise awareness among posts in Central and Eastern European countries of the gains to be achieved by linking their post offices and customs clearance centres via an IT network. It is preparing a workshop that will be held in 2002 in association with the EU's Technical Assistance Information Exchange Office (TAIEX), the World Customs Organisation and PTT Post (Netherlands). This workshop will introduce postal and customs staff from CEECs to EU standards and regulations. It will also offer the staff an opportunity to meet contacts from other countries. The technical benefits of standard data requirements will be explained.

Contact

Necdet Akkus
Chairman, International Relations Department
PTT General Directorate
TR-06101 Ankara, Turkey
t +90 312 309 54 00
f +90 312 309 54 08
e nakkus@ptt.gov.tr

Projet Procédures douanières

Chef de Projet

Necdet Akkus, PTT, Turquie

Membres

Albanie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, ex-République yougoslave de Macédoine, Moldova, Pologne, Roumanie, Fédération de Russie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque, Turquie

Activités principales

Le projet vise à ce que les postes d'Europe centrale et orientale prennent conscience des gains pouvant résulter de la création d'un réseau de communication électronique les reliant à leurs bureaux de dédouanement. Un séminaire sera organisé en 2002 en collaboration avec le Bureau d'Assistance Technique et d'Echange d'Information de l'UE (TAIEX), l'Organisation Mondiale des Douanes et PTT Post (Pays-Bas). Ce séminaire a pour but d'informer le personnel des postes et des douanes des pays d'Europe centrale et orientale sur les normes et réglementations de l'UE. Il offrira également la possibilité au personnel de rencontrer des personnes d'autres pays. Les bénéfices techniques des données standards seront expliqués.

Contact

Necdet Akkus
Président, Département des Relations internationales
Direction Générale des PTT
TR-06101 Ankara, Turquie
t +90 312 309 54 00
f +90 312 309 54 08
e nakkus@ptt.gov.tr

IT Forum Project

Project Leader

John Hurlen, Norway Post International

Project co-Leader

Carlo Petrini, Poste Italiane, S.p.A.

Members

Czech Republic, France, Hungary, Italy, Jersey, Norway, Slovakia, Switzerland

Main Activities

The project provides a medium for PostEurop Members to discuss ways in which information and communication technologies can enable posts to enhance their existing product range and develop new products that meet market demands. Where appropriate and feasible, the project encourages broad participation by PostEurop Members in jointly developing and implementing competitive end-to-end solutions.

The ePostEurop Forum was held in Budapest on 11 May 2001. More than 80 participants from 33 countries attended this conference, which featured speakers from postal and non-postal organisations. Many of the topics raised at the Forum were closely related to PostEurop's upcoming IT Study, including e-commerce fulfilment, secure payment, and online government services. Future activities for the project and initial planning for the 2002 edition of the ePostEurop Forum will be examined in early 2002.

Contact

John Hurlen

Director

Norway Post Communication International

P.O. Box 1181 Sentrum, N-0107 Oslo, Norway

t +47 23 14 80 21

f +47 22 42 66 87

e john.hurlen@posten.no

Carlo Petrini

Deputy Director, International Central Relations

Department, Poste Italiane S.p.A.,

Viale Europa 175, I-00144 Roma, Italy

t +39 06 5958 2725

f +39 06 5405 890

e petrini@posteitaliane.it

Projet Forum TI

Chef de Projet

John Hurlen, Norway Post International

Chef de Projet Adjoint

Carlo Petrini, Poste Italiane, S.p.A.

Membres

France, Hongrie, Italie, Jersey, Norvège, Slovaquie, Suisse, République tchèque

Activités principales

Le projet offre la possibilité aux Membres de PostEurop de discuter des moyens permettant aux postes d'améliorer leur gamme de produits et d'en développer de nouveaux qui répondent aux besoins du marché en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Si approprié et faisable, le projet encourage une large participation des Membres de PostEurop au développement en commun et à la mise en oeuvre de solutions compétitives.

Le Forum ePostEurop s'est tenu à Budapest le 11 mai 2001. Plus de 80 participants de 33 pays ont assisté à cette conférence où sont intervenus des orateurs du monde postal et non-postal. La plupart des sujets abordés au cours du Forum concernaient la prochaine Etude TI de PostEurop, comprenant le e-fulfilment, les paiements sécurisés et les services gouvernementaux en ligne. Les activités futures du projet et la planification de l'édition 2002 du Forum ePostEurop seront examinés début 2002.

Contact

John Hurlen

Directeur

Norway Post Communication International

P.O. Box 1181 Sentrum, N-0107 Oslo, Norvège

t +47 23 14 80 21

f +47 22 42 66 87

e john.hurlen@posten.no

Carlo Petrini

Directeur Adjoint, Département des Relations centrales,

Poste Italiane, S.p.A.,

Viale Europa 175, I-00144 Roma, Italie

t +39 06 5958 2725

f +39 06 5405 890

e petrini@posteitaliane.it

Postacademy Project

Project Leader

Gilbert Haffner, La Poste – Mission PostEurop, France

Executive Secretary

Pascal Brissaud, La Poste – Mission PostEurop, France

Secretary

Daniel Perraut, La Poste – Mission PostEurop, France

Expert Team

Julio Lasheras, Correos y Telégrafos, Spain

Barbara Schagen, Deutsche Post World Net (until summer 2001)

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

Elena Camisao, CTT - Correios de Portugal, S.A.

Francesco Gentile, Poste Italiane (until summer 2001)

Michel Noguet, Swiss Post

Members

France, Portugal, Spain, and Switzerland are involved in the project's preliminary work.

Membership will be open to all interested Members.

Main Activities

The project is tasked with examining the possibility of several European posts joining forces in offering an e-learning curriculum tailored to the needs of the postal sector. In 2001, it completed a feasibility study that examined the financial aspects of such an endeavour, and it has started gathering additional data on the demand and specific needs that the Postacademy would have to meet. Research into the learning requirements and the technical specifications has begun, as has an examination of possible sources of EU funding. A pilot module on *European Institutions and Postal Policy* was demonstrated at the Sarajevo Plenary in October 2001.

Contact

Gilbert Haffner, Director

La Poste - Mission PostEurop

83, boulevard du Montparnasse

F-75006 Paris, France

t +33 1 49 54 02 20

f +33 1 49 54 02 12

e gilbert.haffner@wanadoo.fr

Projet Postacademy

Chef de Projet

Gilbert Haffner, La Poste – Mission PostEurop, France

Assistant

Pascal Brissaud, La Poste – Mission PostEurop, France

Secrétaire

Daniel Perraut, La Poste – Mission PostEurop, France

Experts

Julio Lasheras, Correos y Telégrafos, Espagne

Barbara Schagen, Deutsche Post World Net (jusqu'à l'été 2001)

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

Elena Camisao, CTT - Correios de Portugal, S.A.

Francesco Gentile, Poste Italiane (jusqu'à l'été 2001)

Michel Noguet, Poste suisse

Membres

L'Espagne, la France, le Portugal et la Suisse

s'occupent des travaux préliminaires du projet.

L'affiliation sera ouverte à tous les Membres intéressés.

Activités principales

Le projet est chargé d'examiner la possibilité que plusieurs postes européennes joignent leurs efforts en vue d'offrir un programme de formation en ligne répondant aux besoins du secteur postal. En 2001, il a achevé une étude de faisabilité qui a examiné les aspects financiers d'une telle entreprise et a commencé à rassembler des données sur la demande et les besoins spécifiques auxquels Postacademy devrait répondre. La recherche sur les exigences de la formation et les spécifications techniques a débuté, de même que l'examen des sources possibles de financement par l'UE. Un module pilote sur *Les Institutions européennes et la politique postale* a été présenté au cours de l'Assemblée Plénière de Sarajevo en octobre 2001.

Contact

Gilbert Haffner, Directeur

La Poste - Mission PostEurop

83, boulevard du Montparnasse

F-75006 Paris, France

t +33 1 49 54 02 20

f +33 1 49 54 02 12

e gilbert.haffner@wanadoo.fr

Quality of Service Project / Technical Steering Board

Project Leader

Petr Angelis, Czech Post

Members

Belgium, Bulgaria, Czech Republic, Finland, France, Greece, Hungary, Italy, Lithuania, Moldova, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Spain

Main Activities

The project assists EU candidate countries in adhering to European Union rules and regulations applicable to the postal sector, including Directive 97/67/EC (the Postal Directive). Its work is a concrete outgrowth of the Pre-Accession Accord to this effect signed in September 1998 by PostEurop and posts in the candidate countries.

Among its provisions, the Postal Directive sets out quality of service levels that posts operating under USO in Member States must meet. Consequently, this project monitors delivery time among Members through regular dispatch of test letter-items. In addition, it is working to restart the European Magazine Distribution test, in association with the European Federation of Magazine Publishers (FAEP), and conducts audits of offices of exchange in the Russian Federation and Central and Eastern European countries.

The project comprises two subgroups. One, dealing with quality of service, is chaired by Italy. The second, focused on marketing, previously chaired by Slovakia, is currently presided by Poland.

Contact

Petr Angelis

Deputy Director General, International Relations
Czech Post, State Enterprise

Olsanská 38/9, CZ-225 99 Praha 3, Czech Republic

t + 420 2 6919 240

f + 420 2 6719 6431

e angelis.petr@gr.cpost.cz

Projet Qualité de Service/ Comité de Gestion technique

Chef de Projet

Petr Angelis, Poste tchèque

Membres

Belgique, Bulgarie, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Italie, Lituanie, Moldova, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, République tchèque

Activités principales

Le projet aide les pays candidats à l'UE à se conformer aux règles et réglementations de l'Union européenne applicables au secteur postal, y compris la Directive 97/67/EC (la Directive postale). Ses travaux résultent directement de l'Accord de Pré-Adhésion à ce sujet, signé en septembre 1998 par PostEurop et les postes des pays candidats.

Parmi ses clauses, la Directive postale décrit les niveaux de qualité de service auxquels les postes opérant sous l'OSU (Obligation de Service Universel) dans les Etats membres doivent répondre. En conséquence, ce projet contrôle les délais de livraison entre Membres grâce à l'envoi régulier de lettres test. De plus, il est chargé de relancer le test européen de Distribution des Magazines, en collaboration avec la Fédération Européenne d'Editeurs de Périodiques (FAEP) et organise des audits des bureaux d'échange dans la Fédération de Russie et les pays d'Europe centrale et orientale.

Le projet comporte deux sous-groupes. Le premier, traitant de la qualité de service, est présidé par l'Italie. Le second, s'occupant du marketing, précédemment présidé par la Slovaquie, est actuellement dirigé par la Pologne.

Contact

Petr Angelis

Directeur Général Adjoint, Relations internationales
Poste tchèque, Entreprise d'Etat

Olsanská 38/9, CZ-225 99 Praha 3, République tchèque

t + 420 2 6919 240

f + 420 2 6719 6431

e angelis.petr@gr.cpost.cz

Single Currency Project

Project Leader

Michael O'Keeffe, An Post, Ireland

Members

Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Hungary, Ireland, Italy, Netherlands, Portugal, Romania, Spain, Switzerland

Main Activities

With the approach of the euro, this project completed its activity in 2001. Its purpose was to advise Members on the implications that the arrival of the single currency would have on posts, and to give them a forum for exchanging information and experiences.

Contact

PostEurop Headquarters
Rue de la Fusée, 100
B-1130 Brussels, Belgium

t +32 2 724 72 80

f +32 2 726 30 08

e posteurop@posteurop.org

Projet Monnaie unique

Chef de Projet

Michael O'Keeffe, An Post, Irlande

Membres

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Suisse

Activités principales

A l'approche de l'euro, ce projet a achevé ses travaux en 2001. Son but était d'informer les Membres des implications de l'arrivée de la monnaie unique pour les postes et leur offrir un forum pour échanger des informations et des expériences.

Contact

Siège de PostEurop
Rue de la Fusée, 100
B-1130 Bruxelles, Belgique

t +32 2 724 72 80

f +32 2 726 30 08

e posteurop@posteurop.org

Terminal Dues Project

Project Leader

Jörn Allardt, Finland Post Corporation

Members

Austria, Belgium, Bosnia & Herzegovina, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Romania, Russian Federation, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, United Kingdom

Main Activities

The project enables Members to monitor developments taking place within REIMS and the UPU, and works on providing solutions in light of the ensuing enlargement of the European Union. Moreover, in 2001, the project held a seminar on the UPU's new Accounting and Statistics Guide, which brings changes in the way that terminal dues will be calculated.

Contact

Jörn Allardt, Vice-President, International Mail
Finland Post Corporation
P.O. Box 102, FIN-00011 Posti, Finland

t +358 204 51 49 90

f +358 204 51 49 94

e jorn.allardt@posti.fi

Projet Frais terminaux

Chef de Projet

Jörn Allardt, Finland Post Corporation

Membres

Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Fédération de Russie, Slovaquie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie

Activités principales

Le projet permet aux Membres de suivre les développements intervenant au sein de REIMS et de l'UPU et veille à fournir des solutions à l'élargissement de l'Union européenne. De plus, en 2001, le projet a organisé un séminaire sur le nouveau Guide Statistique et Comptable de l'UPU qui modifie le calcul des frais terminaux.

Contact

Jörn Allardt, Vice-Président, Courrier international
Finland Post Corporation
P.O. Box 102, FIN-00011 Posti, Finlande

t +358 204 51 49 90

f +358 204 51 49 94

e jorn.allardt@posti.fi

Philately Project

Project leader

Pascal Clivaz, Swiss Post

Members

Austria, Belgium, Bosnia and Herzegovina, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Lithuania, Poland, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, United Kingdom

Main Activities

The project promotes open discussion of the issues facing the philately departments of European posts. It is in charge of the annual EUROPA stamp issues, and selects themes, coordinates national issues, and promotes stamp collecting. In 2001, it decided that in future there will be a competition for the best EUROPA stamp design, to be selected during the PostEurop Plenary Assembly. The Philately Project will select themes for the 2004 and 2005 EUROPA stamp issues as its meeting in Vaduz, Liechtenstein, on 11 March 2002. It will also examine, in 2002, several issues of importance to Europe's philately departments, including:

- The role philately departments play within their respective posts
- Policies governing stamp issues
- The distribution channels used to market stamps
- Encouraging young stamp collectors.

These themes will be debated during **PostEurop's European Philately Forum, which will be held in Amsterdam on 2 and 3 September 2002**. Prior to the event, they will be discussed and coordinated by different countries.

Contact

Pascal Clivaz
Head of International Affairs
Swiss Post
Viktoriastrasse 21
CH-3030 Bern, Switzerland
f +41 31 338 01 96
f +41 31 338 95 80
e clivazp@post.ch

Projet Philatélie

Chef de Projet

Pascal Clivaz, Poste suisse

Membres

Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lituanie, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie

Activités principales

Le projet propose une discussion ouverte sur les problèmes rencontrés par les départements philatélie des postes européennes. Il est responsable de l'émission annuelle des timbres EUROPA, choisit les thèmes, coordonne les émissions nationales et promouvait la collection de timbres. En 2001, il a décidé qu'un concours serait organisé à l'avenir pour récompenser la meilleure conception du timbre EUROPA qui sera choisie au cours de l'Assemblée Plénière de PostEurop. Le Projet Philatélie choisira les thèmes des timbres EUROPA 2004 et 2005 au cours de sa réunion à Vaduz, Liechtenstein, le 11 mars 2002. Il examinera, également en 2002, plusieurs questions importantes pour les départements philatélie européens, comprenant :

- Le rôle des départements philatélie au sein de leurs postes respectives
- La politique d'émission des timbres-poste
- Les canaux de distribution utilisés pour la vente des timbres
- L'encouragement des jeunes collectionneurs de timbres.

Ces thèmes constitueront les bases du débat du **Forum Philatélie européen de PostEurop qui se tiendra à Amsterdam les 2 et 3 septembre 2002**. Ils seront préalablement discutés et coordonnés par différents pays.

Contact

Pascal Clivaz
Chef des Affaires internationales
Poste suisse
Viktoriastrasse 21
CH-3030 Berne, Suisse
t +41 31 338 01 96
f +41 31 338 95 80
e clivazp@post.ch

Social Affairs Committtee

Chairman

Ralf Stemmer, Deutsche Post World Net, Germany

Vice-Chairman

Edouard Dayan, La Poste, France

Members

Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Portugal, Spain, Sweden, United Kingdom

As of 3 September 2001, all 13 candidate countries have observer status.

Main Activities

The Committee deals with issues relating to European social policy, insofar as they affect the postal sector, including the social and human-resource implications. The Committee perceives itself as a platform on the side of the employers.

The goal is to prepare meetings with EU Institutions, social partners and other interlocutors and also to comment on the Committee's scope of work, if necessary.

The Committee works on issues concerning social dialogue in the postal sector. The Committee acts as a contact partner of the European Commission on these issues and takes part in sectoral social dialogue at European level.

Contact

Ralf Stemmer

Leiter des Geschäftsbereichs
Tarifwesen/Bezahlungssysteme

Deutsche Post World Net

Postfach 30 00

D-53105 Bonn, Germany

t + 49 228 182 61 00

f + 49 228 182 70 31

e r.stemmer@deutschepost.de

Edouard Dayan

Director, European and International Affairs

La Poste - D.A.E.I.

4, quai du Point du Jour – CP A 801

F-92777 Boulogne-Billancourt CEDEX, France

t +33 1 41 41 79 35

f +33 1 41 41 79 42

e edouard.dayan@laposte.fr

Comité Affaires Sociales

Président

Ralf Stemmer, Deutsche Post World Net, Allemagne

Vice-Président

Edouard Dayan, La Poste, France

Membres

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède

Depuis le 3 septembre 2001, les 13 pays candidats ont le statut d'observateur.

Activités principales

Le Comité traite les questions relatives à la politique sociale européenne, dans la mesure où elles concernent le secteur postal, y compris les implications en matière de ressources humaines que cette politique peut inclure. Le Comité se considère comme une plate-forme aux côtés des employeurs.

L'objectif est de préparer des réunions avec les Institutions européennes, les partenaires sociaux et d'autres interlocuteurs et également de commenter les travaux du Comité, si nécessaire.

Le Comité examine les questions relatives au dialogue social dans le secteur postal. Le Comité agit comme partenaire de contact de la Commission européenne dans ce contexte et participe au dialogue social sectoriel au niveau européen.

Contact

Ralf Stemmer

Leiter des Geschäftsbereichs

Tarifwesen/Bezahlungssysteme

Deutsche Post World Net

Postfach 30 00

D-53105 Bonn, Allemagne

t + 49 228 182 61 00

f + 49 228 182 70 31

e r.stemmer@deutschepost.de

Edouard Dayan

Directeur, Affaires européennes et internationales

La Poste - D.A.E.I.

4, quai du Point du Jour – CP A 801

F-92777 Boulogne-Billancourt CEDEX, France

t +33 1 41 41 79 35

f +33 1 41 41 79 42

e edouard.dayan@laposte.fr

Legal Status of Member Operators and Regulatory Framework

Statut légal des opérateurs membres et cadre réglementaire

LEGAL STATUS OF NATIONAL OPERATOR					REGULATION				
	Part of Government Ministry	State-owned PTT Company	State-owned Postal Company	State-controlled	Privatised Company	Ministry	Independent Body	Monopoly	
Albania			•			•		•	Albanie
Austria			•			•		•	Autriche
Belgium			•			•	•	•	Belgique
Bosnia & Herz.		•				•		•	Bosnie-Herz.
Bulgaria			•			•		•	Bulgarie
Croatia			•			•		•	Croatie
Cyprus	•					•		•	Chypre
Czech Republic			•			•		•	République tchèque
Denmark			•			•	•	•	Danemark
Estonia			•			•		No(n)	Estonie
Finland			•			•	•	No(n)	Finlande
FYROM	•				•	•			Macédoine
France	•		•			•		•	France
Germany			•*			•	•	•	Allemagne
Great Britain			•**				•	•	Grande-Bretagne
#Jersey			•			•		•	#Jersey
#Guernsey		•				•		•	#Guernesey
#Isle of Man	•					•		•	#Ile de Man
Greece			•			•	•	•	Grèce
Hungary			•			•	•	•	Hongrie
Iceland			•			•	•	•	Islande
Ireland			•			•	•	•	Irlande
Italy			•			•		•	Italie
Latvia			•			•	•	•	Lettonie
Liechtenstein			•		•	•	•	•	Liechtenstein
Lithuania			•			•		•	Lituanie
Luxembourg		•				•	•	•	Luxembourg
Malta			•			•		•	Malte
Moldova			•			•		•	Moldova
Monaco	•					•		•	Monaco
Netherlands					•	•	•	•	Pays-Bas
Norway			•			•	•	•	Norvège
Poland			•			•		•	Pologne
Portugal			•				•	No(n)	Portugal
Romania			•			•		•	Roumanie
Russian Federation			•			•		No(n)	Fédération de Russie
San Marino	•					•		•	Saint-Marin
Slovakia			•			•		•	Slovaquie
Slovenia			•			•		•	Slovénie
Spain			•			•		Partly/en partie	Espagne
Sweden			•			•	•	No(n)	Suède
Switzerland			•			•		•	Suisse
Turkey	•					•	•	•	Turquie
Ukraine			•	•		•			Ukraine
	Appartenant à un ministère	Compagnie PTT étatisée	Compagnie postale étatisée	Contrôlée par l'Etat	Compagnie privatisée	Ministère	Organisme indépendant	Monopole	
STATUT LEGAL DES OPERATEURS NATIONAUX					REGLEMENTATION				

Survey on the scope and size of the Reserved Area at 31 December 2001

Etude sur l'étendue et les dimensions du secteur réservé au 31 décembre 2001

	WEIGHT AND PRICE		CONTENT			INTERNATIONAL		No Reserved Area	
	Weight Limit (Grams)	Price Limit for multiple of basic tariff	Personal Correspondence only	Direct Mail	Direct Mail Weight Limit	Inward	Outward		
Albania	1000								Albanie
Austria	350	5	350			•	•		Autriche
Belgium	350	5		•		•	•		Belgique
Bosnia & Herz.	(1)								Bosnie-Herz.
Bulgaria	350	5	•			•	•		Bulgarie
Croatia	2000		2000	2000	2000	2000	2000		Croatie
Cyprus	2000		•			•	•		Chypre
Czech Republic	350	5							République tchèque
Denmark	250	5				250			Danemark
Estonia	0	0	0	0	0	0	0	•	Estonie
Finland	0	0						•	Finlande
FYROM									Macédoine
France	350	5		•		•	•		France
Germany	200	(2)		>50	50	•	•		Allemagne
Great Britain	350	GBP 1		•		•			Grande-Bretagne
#Jersey(3)									#Jersey
#Guernsey									#Guernesey
#Isle of Man	•	•	•	•	•	•	•		#Ile de Man
Greece	350	5		•	350	350	350		Grèce
Hungary	350	5		•	350	350	350		Hongrie
Iceland	250	5		•	250	•	•		Islande
Ireland	350	5		•	350	•	•		Irlande
Italy	350	5		• (4)		•	•		Italie
Latvia	2000					•	•		Lettonie
Liechtenstein	350	5		•	<350	<350	<350		Liechtenstein
Lithuania	350	5				•			Lituanie
Luxembourg	350	5		•	350	•	•		Luxembourg
Malta	2000		•	•	•	•	•		Malte
Moldova	2000		•			•	•		Moldova
Monaco	350	5		•		•	•		Monaco
Netherlands	100	3	•		0	•			Pays-Bas
Norway	350 (5)	5				<350	<350		Norvège
Poland	2000								Pologne
Portugal	350	5		•	350	•	•		Portugal
Romania	2000					•	•		Roumanie
Russian Federation									Fédération de Russie
San Marino	2000					•	•		Saint-Marin
Slovakia	1000					2000	2000		Slovaquie
Slovenia	1000					•	•		Slovénie
Spain	350	5	• (6)		0	•	•		Espagne
Sweden	0							•	Suède
Switzerland	2000			>2000g			•		Suisse
Turkey	No limit	0				No limit			Turquie
Ukraine								•	Ukraine
	Poids limite (grammes)	Prix limite (ou multiple du tarif de base)	Correspondance privée seulement	Publi-postage	Poids limite du publi-postage	Entrant	Sortant	Pas de secteur réservé	
POIDS ET PRIX		CONTENU			INTERNATIONAL				

Calendar / Calendrier

19 February 2002
46th Management Board Meeting
Brussels

27 March 2002
Customer Forum
Brussels

4-23 April 2002
UPU Postal Operations Council
Bern

28 May 2002
47th Management Board Meeting
Brussels

2-3 September 2002
European Philately Forum
Amsterdam

September 2002
48th Management Board Meeting
Brussels

16-17 October 2002
PostEurop Plenary Assembly
Crete

November 2002
IT Forum
Turkey

3 December 2002
49th Management Board Meeting
Brussels

19 février 2002
46ième réunion du Conseil d'administration
Bruxelles

27 mars 2002
Forum Clients
Bruxelles

4-23 avril 2002
Conseil d'exploitation postale de l'UPU
Berne

28 mai 2002
47ième réunion du Conseil d'administration
Bruxelles

2-3 septembre 2002
Forum Philatélie européen
Amsterdam

Septembre 2002
48ième réunion du Conseil d'administration
Bruxelles

16-17 octobre 2002
Assemblée Plénière de PostEurop
Crète

Novembre 2002
Forum TI
Turquie

3 décembre 2002
49ième réunion du Conseil d'administration
Bruxelles

Footnotes / Notes en bas de page

Legal Status of Member Operators and Regulatory Framework (page 46)
Statut légal des opérateurs membres et cadre réglementaire (page 46)

* 31% of total equity floated in November 2000
**Became public limited company on 26 March 2001

* 31% du capital introduit en Bourse en novembre 2000
**est devenue compagnie publique à responsabilité limitée le 26 mars 2001

Survey on the scope and size of the Reserved Area at 31 December 2001 (page 47)

Etude sur l'étendue et les dimensions du secteur réservé au 31 décembre 2001 (page 47)

- (1) Monopoly on all letter items 2 kg or less and parcels 20 kg or less
- (2) DEM 1.10 (EUR 0.56) for ordinary letters, DEM 1 (EUR 0.51) for postcards
- (3) Note A: No current definition of USO or method of calculating cost
Note B: Jersey Post is government-controlled, but will become a company under a new regulatory authority in 2003. Jersey Post expects definition of USO and method of calculating cost by end 2002
- (4) Italy: Direct Mail is reserved only if sent to >10.000 addressees per advertising campaign
- (5) Norway : Applies to closed addressed letter post items only
- (6) Spain : Local mail (i.e. inside one city) is fully liberalised

- (1) Monopole sur toutes les lettres de 2 kg ou moins et colis de 20 kg ou moins
- (2) DEM 1.10 (EUR 0.56) pour lettres ordinaires, DEM 1 (EUR 0.51) pour cartes postales
- (3) Note A: Aucune définition de l'OSU ou de la méthode de calcul des coûts actuellement
Note B: Jersey Post est contrôlée par le gouvernement, mais deviendra une société sur base d'une nouvelle réglementation en 2003. Jersey Post attend la définition de l'OSU et la méthode de calcul des coûts avant fin 2002
- (4) Italie : Le publipostage n'est réservé que s'il est envoyé à >10.000 destinataires par campagne publicitaire
- (5) Norvège : Ne s'applique qu'aux envois fermés
- (6) Espagne : Le courrier local (c'est-à-dire au sein d'une même ville) est totalement libéralisé