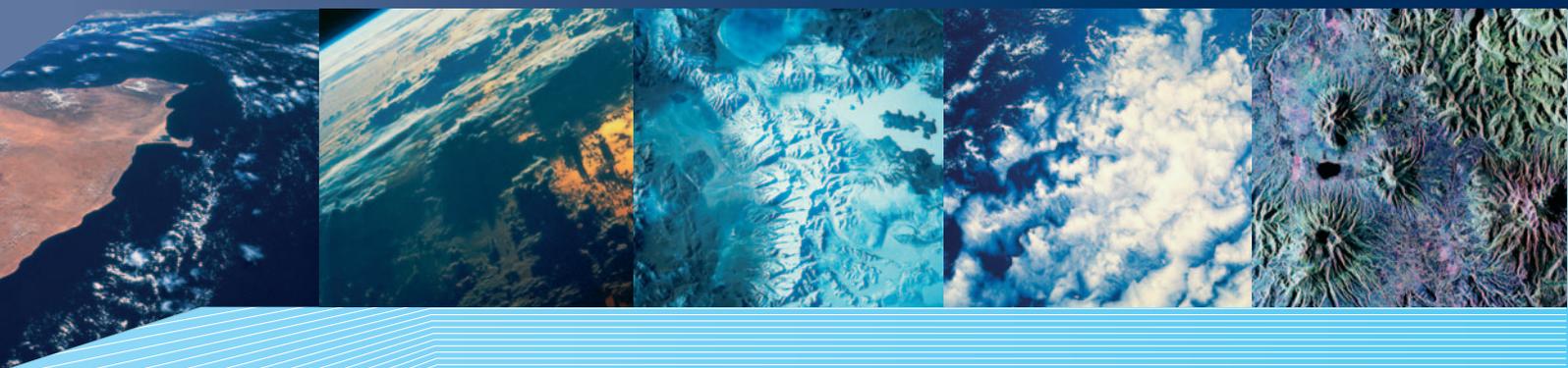


# PostEurop 2004

Revue Annuelle | Annual Review



# Contenu / Contents

- 1** Notre Mission / Our Mission
- 2** Message du Président / Chairman's statement
- 4** Chiffres clés / Key figures
- 6** Membres du Conseil d'administration /  
Members of the Management Board
- 8** Personnel du Siège / Headquarters Staff
- 9** Activités stratégiques / Strategic activities
- 10** Financements externes / External funding
  
- 15** Aspects réglementaires / Regulatory aspects
- 20** Aspects opérationnels / Operational aspects
- 23** Aspects sociaux / Socials aspects
- 28** Aspects de marché / Market aspects
  
- 33** Projets et groupes d'action / Project and task forces
- 47** Glossaire / Glossary

## Notre Mission

L'Association vise à promouvoir les intérêts communs et à représenter les points de vue des opérateurs postaux publics (OPP) européens dans le monde postal international. Elle rend la collaboration entre les réseaux postaux nationaux des Membres plus aisée en mettant l'accent sur des initiatives communes, tant politiques (réglementaires) qu'opérationnelles. Dans ce contexte, PostEurop développe, avec l'aide d'autres acteurs, des stratégies communes et des initiatives de collaboration ayant pour but d'améliorer la performance du secteur postal en Europe.

The Association's aim is to promote common interests and represent the views of European public postal operators (PPOs) in the international postal arena. It facilitates the collaboration that exists between Members' national postal networks through its emphasis on common initiatives, both political (regulatory) and operational. In this context, PostEurop develops, with the help of other actors, joint strategies and collaborative initiatives which aim to improve the performance of the postal sector in Europe.

## Our Mission

## Message du Président

**2004 a été une année capitale pour l'Europe et le monde postal en général, centrée essentiellement autour des thèmes de l'évolution rapide et de l'expansion de l'affiliation, à la fois pour l'Union européenne (UE) et l'Union Postale Universelle (UPU).**

**En mai, l'UE a connu l'adhésion de dix nouveaux Etats Membres, étendant l'Union vers l'est et le sud et gonflant ses rangs de quelque 74 millions de citoyens. En septembre, Posta Romana a accueilli le 23ème Congrès postal de l'UPU à Bucarest, au cours duquel des questions telles que les paiements de frais terminaux, le Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service et l'admission des parties prenantes à l'UPU figuraient en bonne place à l'ordre du jour.**

**PostEurop a activement aidé ses Membres à se préparer à ces deux événements marquants.**

Le Groupe d'action Affaires internationales, le Siège de PostEurop et le CERP ont travaillé énormément à la préparation du Congrès de l'UPU. Ils ont examiné des centaines de propositions, trouvant un terrain d'entente dans la plupart des cas. En particulier, PostEurop a soutenu avec succès de nouvelles propositions sur la protection de l'environnement, les frais terminaux, ainsi qu'une norme mondiale de qualité de service. Il s'agit là d'initiatives qui feront réellement la différence en améliorant à la fois le service que les postes fournissent aux clients et l'impact des postes sur la société dans son ensemble.

L'initiative Accord II de PostEurop a également influencé de manière importante le secteur postal européen en 2004. Lancé en juin 2003 pour préparer l'adhésion de dix nouveaux états à l'UE en mai 2004, l'Accord II a connu un succès retentissant et la plupart de ses 52 projets ont à présent été réalisés. Couvrant des domaines tels que les améliorations de la qualité de service, la comptabilité financière et le rôle du régulateur, l'Accord a permis de partager une énorme expertise parmi les opérateurs. Soutenu par les séminaires de formation ACTIN de PostEurop, qui ont amélioré significativement la compréhension par les postes des exigences et bénéfices de l'adhésion à l'UE, ce programme a largement contribué à la rendre plus aisée pour les OPP de ces nouveaux membres.

Avec cet élargissement au mois de mai, portant le nombre des membres de l'UE à 25, et plusieurs initiatives récentes de la Commission européenne ayant un impact sur le secteur postal et devant encore se réaliser, le Comité de Contact UE de PostEurop a connu une autre année bien remplie en 2004. Les travaux se sont poursuivis sur des propositions sur la TVA, les procédures douanières et les services d'intérêt général, parmi beaucoup d'autres.

## Chairman's Statement

**2004 was a momentous year for Europe and the wider postal world, in which rapid change and membership expansion were central themes for both the European Union (EU) and the Universal Postal Union (UPU).**



**In May, the EU welcomed the accession of ten new member countries, extending the Union eastwards and southwards and adding some 74 million citizens to its ranks. In September, Posta Romana hosted the UPU's 23rd Postal Congress in Bucharest, where issues of terminal dues payments, the Quality of Service Fund, and stakeholder admission to the UPU were high on the agenda.**

**PostEurop was active in helping its Members prepare for both of these landmark events.**

The International Affairs Task Force, PostEurop Headquarters and CERP worked very hard preparing for the UPU Congress. They examined hundreds of proposals, finding common ground in most areas. PostEurop was particularly successful in supporting new proposals on the protection of the environment, terminal dues and a worldwide quality of service standard. These are initiatives that will make a real difference by improving both the service that posts provide to customers, and the impact posts have on society as a whole.

PostEurop's Accord II initiative also made a significant impact on the European postal sector in 2004. Launched in June 2003 to prepare for the May 2004 accession of ten new states to the EU, Accord II has been a resounding success, and most of its 52 projects have now been achieved. Covering areas such as quality of service improvements, financial accounting and the role of the regulator, the Accord has shared enormous expertise among operators. Supported by PostEurop's ACTIN training workshops, which have significantly increased understanding of the requirements and benefits of EU membership for posts, this programme has done much to ensure the smooth accession of new EU members' PPOs.

With this latest enlargement in May, swelling EU membership to 25, and with several recent European Commission initiatives affecting the postal sector still to come to fruition, PostEurop's EU Contact Committee had another busy year in 2004. Work continued on VAT, customs and services of general interest proposals, among many others.

Les OPP doivent apporter leur expertise aux discussions politiques clés sur notre secteur. Notre capacité de répondre à nos obligations de service universel, d'améliorer l'efficacité et d'être concurrentiels exige un cadre réglementaire sain et bien planifié. C'est la raison pour laquelle le Comité de Contact UE a un rôle tellement essentiel dans les travaux de notre Association. Je suis convaincu que l'adhésion des dix nouveaux pays à l'UE va donner au Comité une voix encore plus forte au cours de ces débats politiques, et que l'expertise du Comité aura une valeur inestimable pour ces nouveaux Membres.

Afin de conduire l'Association à travers les périodes chargées qui l'attendent, les Membres de PostEurop ont élu leur nouveau Conseil d'administration au cours de leur Assemblée plénière à Bucarest le 14 septembre 2004. Tous les détails relatifs à ces changements figurent en page 7 de cette revue.

Avant de me tourner vers les défis futurs, je souhaite remercier le Président sortant, Jack Dempsey, pour tous les efforts qu'il a consentis au cours des cinq dernières années et qui, je le sais, ont été beaucoup appréciés par nos Membres. En outre, je remercie les membres sortants du Conseil pour leur engagement et souhaite plein succès à notre nouveau Conseil.

Je me réjouis personnellement d'être confronté au défi de présider PostEurop à un moment de grand changement et d'innovation dans l'industrie postale. Je m'attends à une tâche exigeante, mais passionnante. Je suis persuadé que grâce à l'enthousiasme et au savoir-faire de nos Membres et du personnel du Siège, PostEurop continuera à soutenir efficacement l'industrie et ses clients dans les années à venir.

Je souhaite enfin remercier Marc Pouw et son équipe pour leur dévouement au cours de cette année particulièrement fertile en événements.

**Bernard Damiens**  
Président

PPOs need to provide expert input to key policy discussions for our sector. Our ability to meet our universal service obligations, improve efficiency and be competitive requires a sound and well planned regulatory framework. This is why the EU Contact Committee has such a vital role in our Association's work. I am sure that the accession of ten new countries to the EU will give the Committee an even stronger voice in these policy debates and that, likewise, the expertise of the Committee will prove invaluable to these new Members.

To lead the Association through the busy times ahead, PostEurop Members elected their new Management Board during their Plenary Assembly in Bucharest on 14 September 2004. Full details of the changes can be found on page 7 of this review.

Before turning to the future challenges, I would like to thank the outgoing Chairman, Jack Dempsey, for all his hard work over the past five years, which I know has been much appreciated by our Members. Likewise, I am grateful to the departing Board members for their commitment, and wish our new Board every success.

Personally, I am looking forward to the challenge of chairing PostEurop at a time of great change and innovation in the postal industry. I anticipate a demanding, but exciting task ahead. I am sure that with the enthusiasm and know-how of both our Members and the Headquarters staff, PostEurop will continue to effectively support the industry and its customers in the years to come.

Finally, I would like to thank Marc Pouw and his team for their dedication in this particularly eventful year.

**Bernard Damiens**  
Chairman

## Chiffres clés

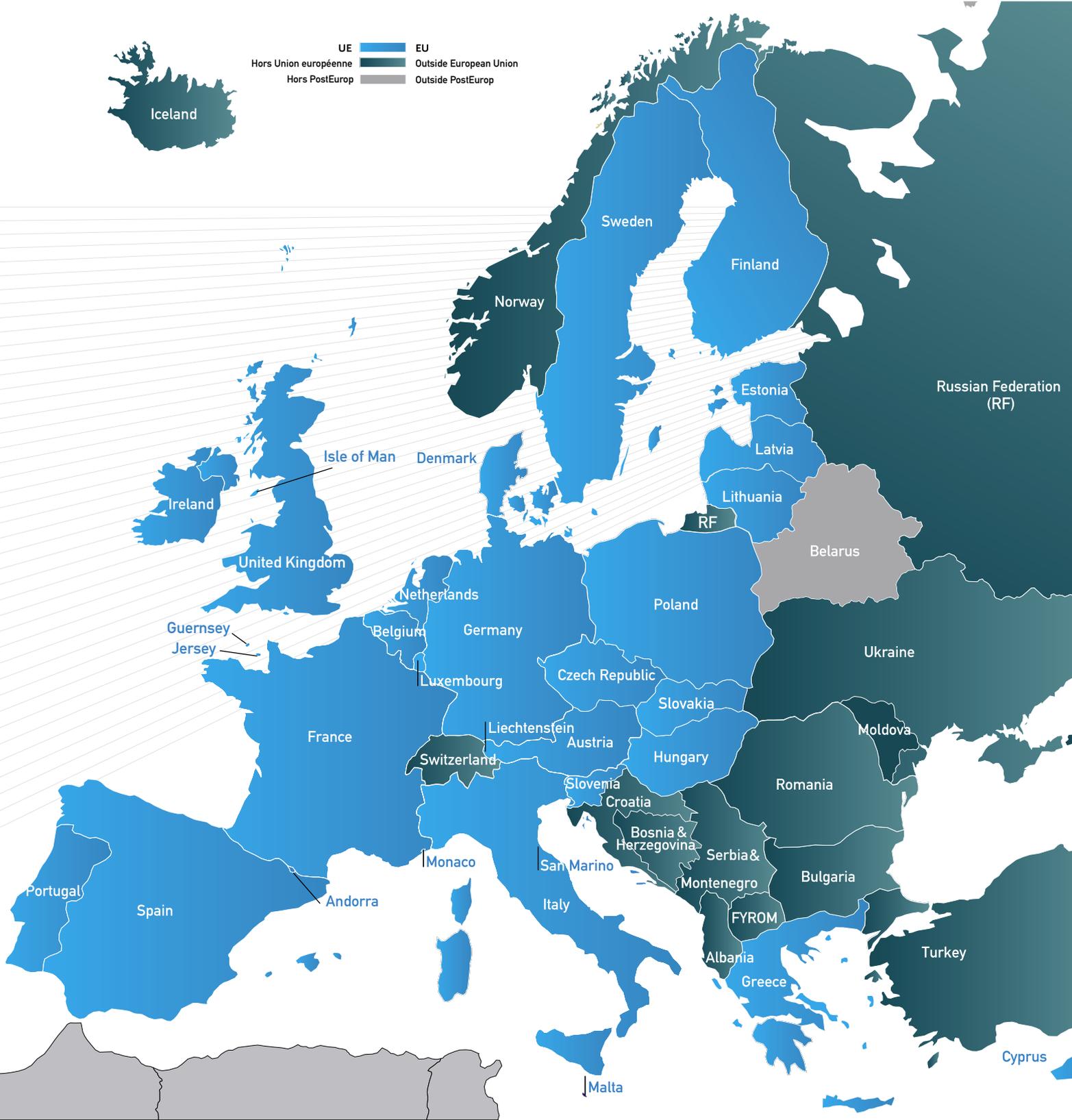
## Key figures

	Service intérieur/ Domestic service (‘000)	Courrier international sortant/ International outward mail (‘000)	Courrier international entrant/ International inward mail (‘000)	Population/ Population (millions)	Territoire/ Territory/ (km <sup>2</sup> )	Nombre d’employés/ Number of employees	
Albanie	4 636	420	717	3.17	28 748	1 595	Albania
Allemagne	20 840 000	ND <sup>1</sup>	ND	82.48	357 022	207 400	Germany
Autriche	873 129	ND	ND	8.12	83 859	28 845	Austria
Belgique	ND	ND	ND	10.32	30 528	39 002	Belgium
Bosnie-Herzégovine	19 479	1 374	2 985	4.16	51 197	2 278	Bosnia & Herzegovina
Bulgarie <sup>2</sup>	81 539	4 686	4 465	7.90	110 912	14 878	Bulgaria <sup>2</sup>
Chypre	51 800	10 600	10 938	0.80	9 251	1 752	Cyprus
Croatie <sup>2</sup>	277 406	12 325	14 920	4.43	56 538	11 931	Croatia <sup>2</sup>
Danemark	1 153 300	ND	ND	5.36	43 094	27 682	Denmark
Espagne	5 248 430	230 294	150 913	41.06	505 992	59 822	Spain
Estonie	38 514	4 097	6 301	1.32	45 100	4 237	Estonia
Finlande	820 000	24 000	39 000	5.21	338 145	23 740	Finland
France	17 201 000	ND	ND	60.14	551 500	285 802	France
Grèce	527 923	52 082	42 000	10.98	131 957	11 402	Greece
Guernesey	10 245	39 709	17 780	0.06	78	324	Guernsey
Hongrie	1 149 701	13 866	19 514	9.88	93 032	40 848	Hungary
Ile de Man	23 998	ND	3 117	0.07	588	296	Isle of Man
Irlande	635 400	88 100	106 900	3.96	70 273	10 498	Ireland
Islande	87 656	1 976	4 292	0.29	103 000	1 638	Iceland
Italie	6 343 522	ND	ND	57.42	301 318	150 746	Italy
Jersey	13 071	35 230	24 201	0.09	116	380	Jersey
Lettonie	46 457	3 538	3 851	2.30	64 600	7 316	Latvia
Liechtenstein	7 071	6 880	12 105	0.03	160	229	Liechtenstein
Lituanie	40 927	5 308	5 370	3.44	65 200	8 030	Lithuania
Luxembourg	106 700	43 600	27 500	0.45	2 586	1 782	Luxembourg
ex-Rép. yougoslave de Macédoine	27 602	2 482	2 776	2.06	25 713	2 245	FYROM
Malte	43 000	5 400	8 000	0.39	316	665	Malta
Moldova	52 217	2 414	2 043	4.27	33 851	5 365	Moldova
Monaco	ND	ND	ND	0.03	2	149	Monaco
Norvège	2 622 148	29 523	98 357	4.53	323 877	24 544	Norway
Pays-Bas	5 384 000	ND	ND	16.15	41 526	62 070	Netherlands
Pologne	2 463 778	40 012	49 124	38.59	323 250	100 760	Poland
Portugal	979 500	55 805	46 459	10.06	91 982	15 273	Portugal
Roumanie <sup>2</sup>	253 834	12 681	14 093	22.33	238 391	35 436	Romania <sup>2</sup>
Royaume-Uni	20 749 000	627 174	468 636	59.25	242 900	191 843	United Kingdom
Russie (Fédération de)	1 223 497	44 211	45 014	143.24	17 075 400	310 075	Russian Federation
Saint-Marin	ND	ND	ND	0.03	61	143	San Marino
Slovaquie	320 747	10 333	14 374	5.40	49 012	17 252	Slovakia
Slovénie	673 560	8 411	11 754	1.98	20 256	6 094	Slovenia
Suède	ND	ND	ND	8.80	449 964	46 589	Sweden
Suisse	2 917 000	191 000	NA	7.17	41 284	54 543	Switzerland
Tchèque ( Rép.)	2 723 300	29 988	49 563	10.23	78 866	40 730	Czech Republic
Turquie <sup>2</sup>	881 669	31 797	76 562	71.33	774 815	34 082	Turkey <sup>2</sup>
Ukraine	247 416	37 197	55 520	48.52	603 700	114 559	Ukraine

Sources : - Statistiques postales de l'UPU 2003 (édition 2004)/UPU Postal Statistics 2003 (2004 edition)

- Le monde en chiffres de l'Economist en format poche (édition 2005)/The Economist Pocket World in Figures (2005 edition)

<sup>1</sup> ND = Non défini/Not defined<sup>2</sup> La Bulgarie, Croatie, Roumanie et Turquie sont des pays candidats/Bulgaria, Croatia, Romania, and Turkey are applicant countries



## Membres du Conseil d'administration

## Members of the Management Board

2004



**1. Murray Buchanan**  
Royal Mail Group plc  
Royaume-Uni/United Kingdom  
murray.buchanan@royalmail.com

**2. Pascal Clivaz**  
Swiss Post  
Suisse/Switzerland  
clivazp@post.ch

**3. Sture Wallander**  
Posten AB  
Suède/Sweden  
sture.wallander@posten.se

**4. Thomas Baldry**  
Deutsche Post AG  
Allemagne/Germany  
t.baldry@deutschepost.de

**5. Jack Dempsey**  
An Post  
Irlande/Ireland  
jack.dempsey@anpost.ie

**6. Philippe Hlavacek**  
La Poste – D.A.E.I.  
France/France  
philippe.hlavacek@laposte.fr

**7. Joseph Gafà**  
Maltapost plc  
Malte/Malta  
jgafa@maltapost.com

**8. Paul-Bernard Damiens**  
De Post/La Poste  
Belgique/Belgium  
bernard.damiens@post.be

**9. George Goumas**  
Hellenic Post (ELTA)  
Grèce/Greece  
G.Gkoumas@elta-net.gr



**Necdet Akkus\***  
PTT General Directorate  
Turquie/Turkey  
nakkus@ptt.gov.tr



**Chris Powell\*\***  
Royal Mail Group plc  
Royaume-Uni/United Kingdom  
chris.a.powell@royalmail.com

\* Necdet Akkus a été membre du Conseil de 1997 à 2004. Il a été élu Vice-Président en 2001 et resté dans ce rôle jusqu'à se retirer du Conseil. / Necdet Akkus has been member of the Board from 1997 to 2004. He was elected Vice-Chairman in 2001 and stayed in this position until he retired from the Board.

\*\* Chris Powell a été membre du Conseil de 2001 à 2004. Il a été remplacé par Murray Buchanan en mai 2004 / Chris Powell has been member of the Board from 2001 to 2004. He was replaced by Murray Buchanan in May 2004.

## Membres du Conseil d'administration

## Members of the Management Board

2005



**1. Joseph Gafà**  
Maltapost plc  
Malte/Malta  
jgafa@maltapost.com

**2. Jan Sertons**  
TPG Post  
Pays-Bas/The Netherlands  
j.sertons@tpgpost.nl

**3. Teresa Serra**  
CTT – Correios de Portugal, S.A.  
Portugal/Portugal  
maria.t.serra@ctt.pt

**4. Thomas Baldry**  
Deutsche Post AG  
Allemagne/Germany  
t.baldry@deutschepost.de

**5. Murray Buchanan**  
Royal Mail Group plc  
Royaume-Uni/United Kingdom  
murray.buchanan@royalmail.com

**6. Paul-Bernard Damiens**  
De Post/La Poste  
Belgique/Belgium  
bernard.damiens@post.be

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

**8. Philippe Hlavacek**  
La Poste – D.A.E.I.  
France/France  
philippe.hlavacek@laposte.fr

**9. Lev A. Razovskiy**  
State Enterprise "Russian Post"  
Fédération de Russie/  
Russian Federation  
lev.razovskiy@russianpost.ru

**10. Pascal Clivaz**  
Swiss Post  
Suisse/Switzerland  
clivazp@post.ch

**11. Jörn Allardt**  
Finland Post Corporation  
Finlande/Finland  
jorn.allardt@posti.fi

## Personnel du Siège

## Headquarters Staff



### 1. Marc Pouw

Secrétaire Général  
Secretary General

t +32 2 724 72 82

e marcpouw@posteurop.org

### 2. Edith Uger

Secrétaire Générale Adjointe  
Deputy Secretary General

t +32 2 724 72 83

e edith.uger@posteurop.org

### 3. Birgit Reifgerste

Responsable de l'Administration  
Office Administrator

t +32 2 724 72 80

e birgit.reifgerste@posteurop.org

### 4. Danielle Dubigh

Traductrice  
Translator

t +32 2 724 72 81

e danielle.dubigh@posteurop.org

## Gestionnaires de l'Accord II en 2004 / Accord II Managers in 2004



### Merit Raju

Estonian Post

Du 29 mars au 30 juillet 2004  
/ From 29 March to 30 July 2004



### Claire Perez Silland

Correos, Espagne/Spain

Du 3 novembre au 23 décembre 2004 / From 3 November to 23 December 2004



### Marta Galinska

Polish Post

Du 16 novembre au 8 décembre 2004 / From 16 November to 8 December 2004

## Gestionnaires de ACTIN en 2004 / ACTIN Managers in 2004



### Paolo Liberati

Gestionnaire du projet  
Project Manager

Depuis juin 2003  
From June 2003

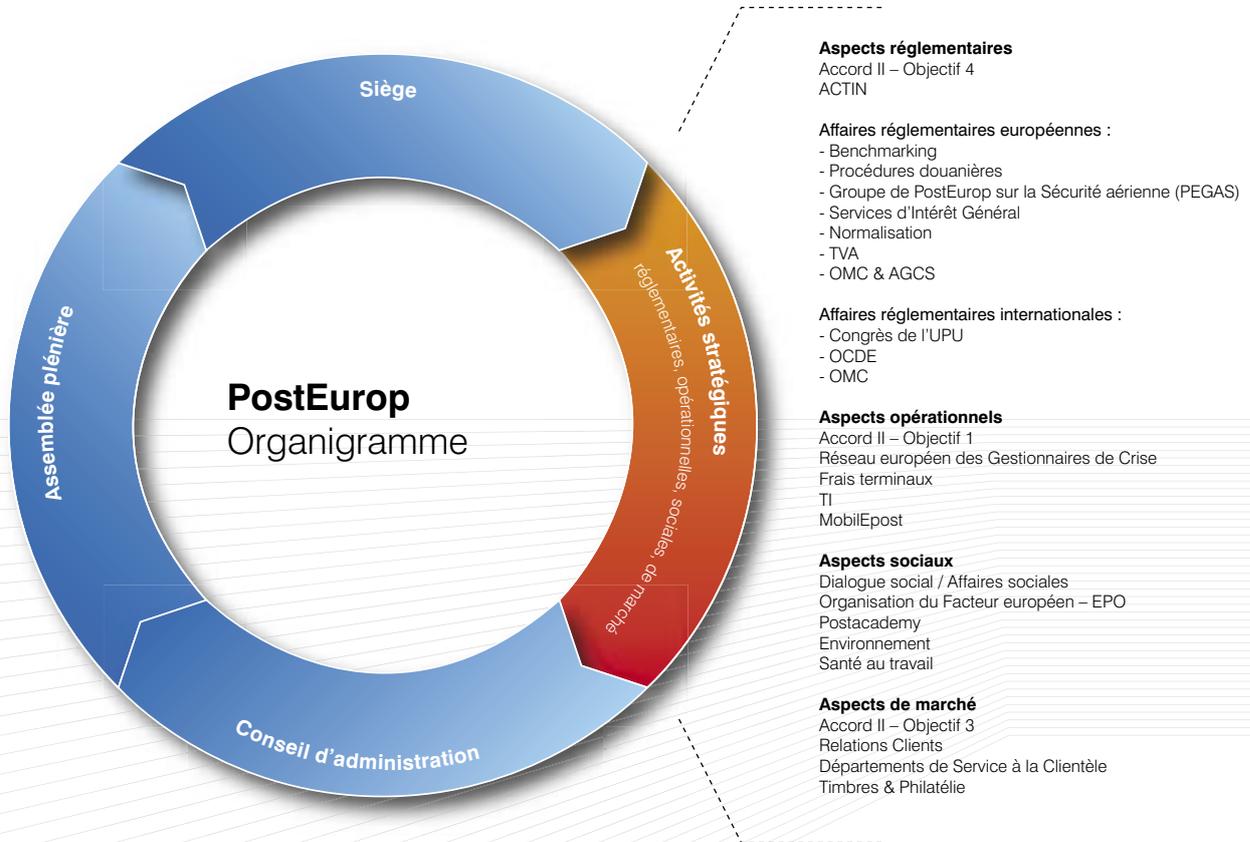


### Irene Piria

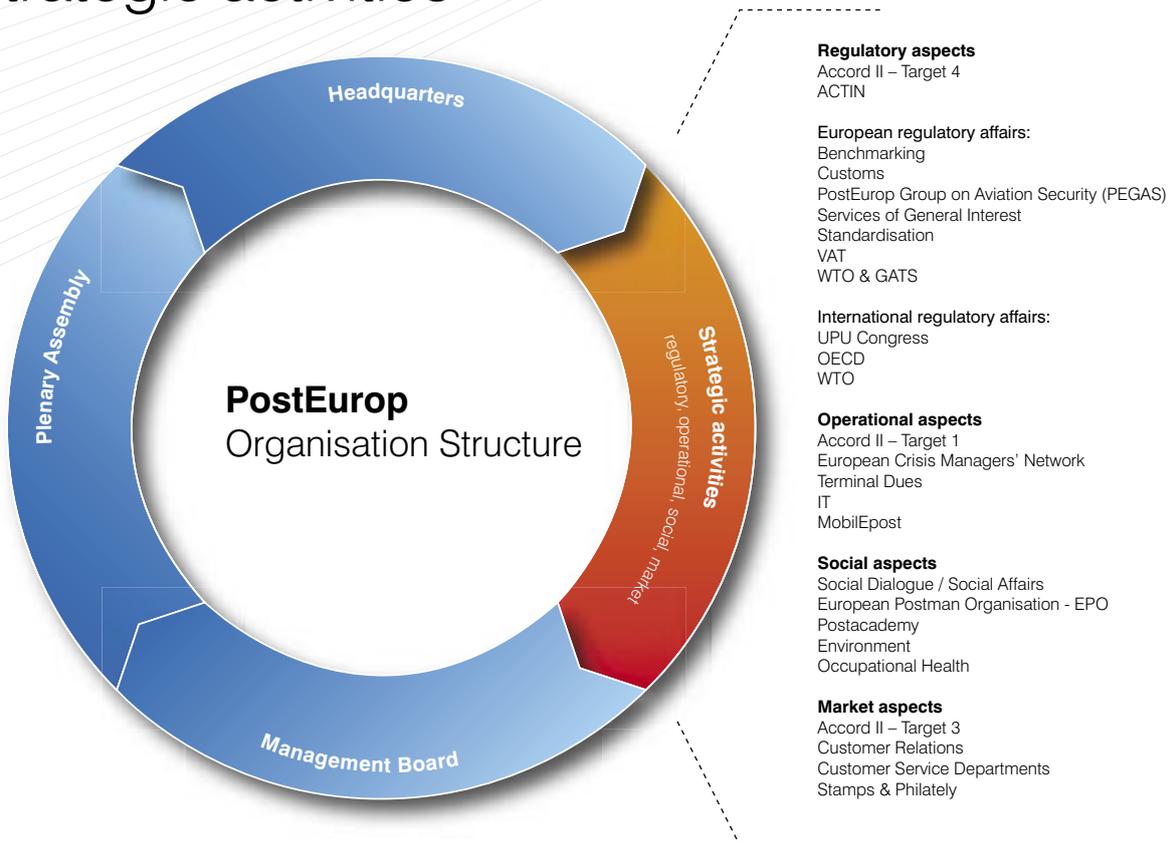
Responsable "Help Desk"  
Help Desk Coordinator

Depuis juin 2003  
From June 2003

# Activités stratégiques



# Strategic activities



## Financements externes External funding

En 2004, et à l'instar des années précédentes, l'Association a pu se mobiliser pour soumettre des projets qui ont permis le financement d'activités clés pour ses Membres. PostEurop se positionne ainsi encore plus fortement comme moteur du changement, précurseur et innovant, rendant possible la mise en œuvre de projets de formation ou encore de projets d'amélioration de la qualité de service parmi ses Membres.

### Ainsi ont pu être mis en place en 2004 les activités suivantes :

- Un **séminaire sur la Gestion de Projets** qui s'est déroulé grâce à un financement du FAQS s'élevant à EUR 71K – 25 participants en provenance de huit pays ont bénéficié de cette formation
- Le **Projet ACTIN** (six OPP en provenance d'Europe centrale et orientale, six partenaires européens, trois observateurs), pour lequel le financement de la CE a représenté EUR 652K en 2004, a permis d'accroître la connaissance et les outils nécessaires pour intégrer et mettre en œuvre la législation postale européenne
- La mise en place de **UNEX 2005** (Estonie, Hongrie, Lettonie, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, Slovaquie et Slovénie) grâce à un financement du FAQS s'élevant à EUR 520K
- La mise en œuvre du projet de formation **EPO**, financé par la CE pour un montant de EUR 500K (EUR 75K pour PostEurop).

En ma qualité de Secrétaire Général, je m'investis personnellement à réaliser ce succès et remercie nos Membres pour leur contribution active aux diverses activités de l'Association. Votre implication, votre participation et votre soutien dans les activités de PostEurop sont indispensables et font de notre Association un succès renouvelé.

In 2004, as in preceding years, the Association was able to submit projects that permitted the funding of key activities for its Members. PostEurop thus positions itself even stronger as a driver of change, precursor and innovator, enabling the implementation of training projects or projects that improve quality of service among its Members.

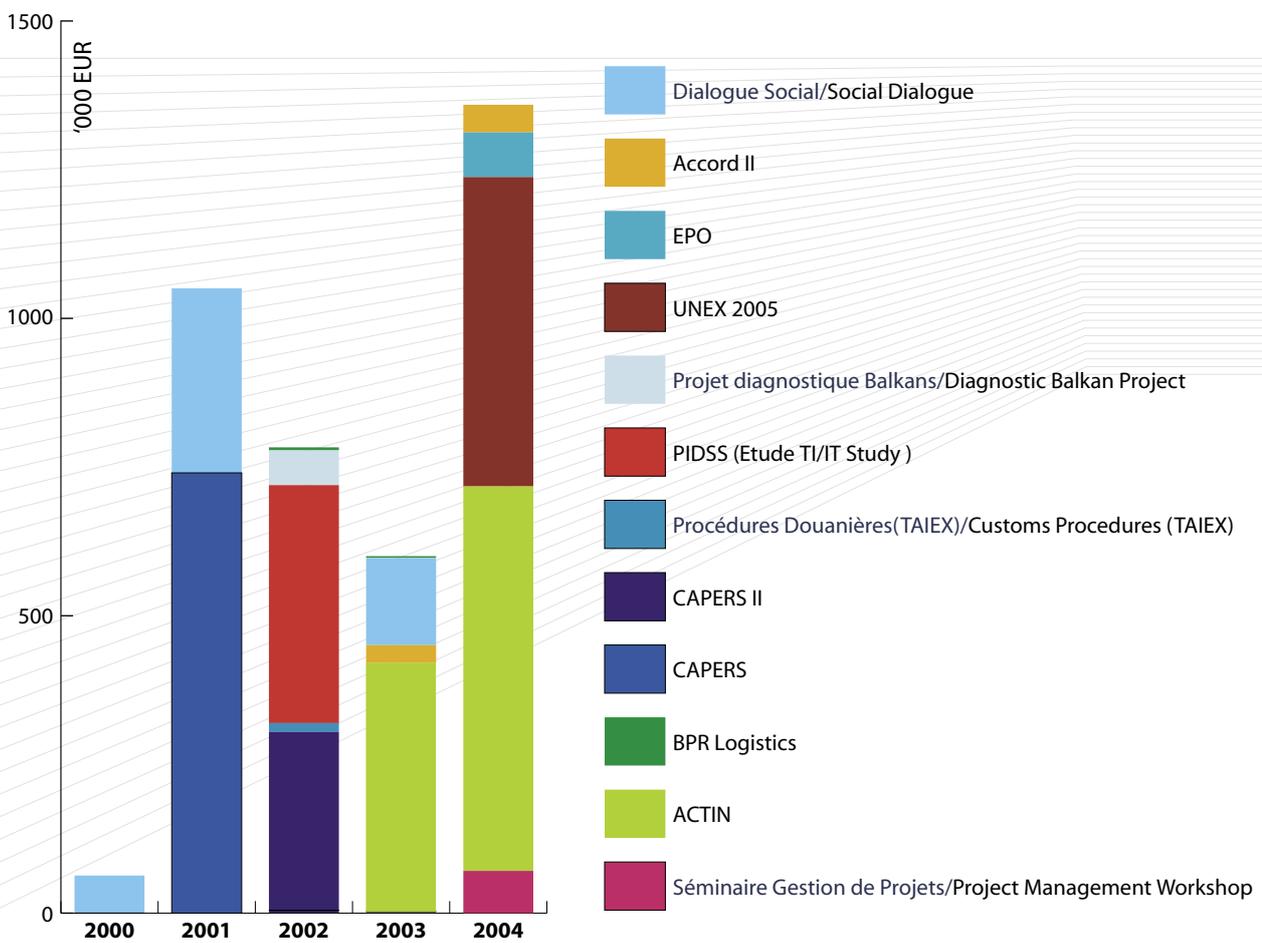
### It has thus been possible to implement in 2004 the following activities:

- A seminar on **Project Management** that took place with QSF funding amounting to EUR 71K – 25 participants coming from eight countries benefited from this training
- The **ACTIN Project** (six PPOs from Central and Eastern Europe, six European partners, three observers), for which funding from the EC represented EUR 652K in 2004, enabled to increase the required knowledge and tools in order to integrate and implement European postal legislation
- The implementation of **UNEX 2005** (Estonia, Hungary, Latvia, Malta, Poland, Czech Republic, Romania, Slovakia and Slovenia) with QSF funding amounting to EUR 520K
- The implementation of the **EPO** training project, financed by the EC for an amount of EUR 500K (EUR 75K for PostEurop).

In my capacity as Secretary General, I put a lot of efforts in reaching this success and am grateful for our Members' active contribution to the various activities of the Association. Your implication, participation and support in PostEurop's activities are vital and provide our Association with continued success.

EUR ('000)	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
Accord II	0	0	0	30	46.5	76.5
Séminaire Gestion de Projets/ Project Management Workshop	0	0	0	0	71	71
ACTIN	0	0	0	432.4	652	1 084.4
BPR Logistics	0	0	4.7	2.8	0	7.5
CAPERS	0	740	0	0	0	740
CAPERS II	0	0	304	0	0	304
Procédures douanières/ Customs Procedures (TAIEX)	0	0	15	0	0	15
PIDSS (Etude TI/IT Study )	0	0	400	0	0	400
Projet diagnostique Balkans/ Diagnostic Balkan Project	0	0	58.6	0	0	58.6
UNEX 2005	0	0	0	0	520	520
Dialogue social/Social Dialogue	63.2	310.1	0	146.3	0	519.6
EPO	0	0	0	0	75	75
<b>TOTAL</b>	<b>63.2</b>	<b>1 050.1</b>	<b>782.3</b>	<b>611.5</b>	<b>1 364.5</b>	<b>3 871.60</b>

## Financements externes / External funding



## Créer synergies et collaboration

**En 2004, PostEurop a continué à promouvoir le secteur postal, créant des synergies et une collaboration grâce à un certain nombre de programmes de développement visant à assurer la pérennité et la viabilité du secteur au cours des années à venir.**

L'initiative **Accord II** constitue l'un des meilleurs exemples de stratégie postale et de programmes de développement qui, à la fois, améliore les services offerts par les OPP et renforce la collaboration dans le secteur postal. Grâce à l'Accord II, signé à Bâle en juin 2003, PostEurop continue à être attentive aux besoins des OPP d'Europe centrale, orientale et méditerranéenne. Agir ainsi bénéficie au secteur tout entier, qu'ils soient opérateurs, clients ou entreprises.

L'Accord a été établi pour aider les opérateurs postaux à adhérer à l'Union européenne en mai 2004 et, au-delà, à répondre aux exigences de l'acquis communautaire. Dans le cas des OPP, il existe deux directives postales réglementant leurs activités. L'Accord comporte dès lors cinq objectifs spécifiques qui correspondent aux domaines couverts par ces directives :

(1) **qualité de service**, (2) **comptabilité financière et normes de rapports**, (3) **sensibilisation au client et au marché**, (4) compréhension du **rôle joué par les régulateurs**, (5) **planification efficace et outils et méthodes de gestion**.

De nombreux projets de l'Accord comportent des activités de jumelage entre les Membres de l'Union européenne d'avant mai 2004 et les Membres des PECO.

Dans l'ensemble, 2004 a vu une augmentation significative des activités de l'Accord II. Cinquante-deux projets ont été réalisés dans le cadre de l'Accord II. Quarante-huit pour cent des projets entraient dans le cadre de l'Objectif 1 (Qualité de Service) comprenant 25 Membres, 15% dans le cadre de l'Objectif 2 (Comptabilité financière et analytique) comprenant 11 Membres, 19% dans le cadre de l'Objectif 3 (Marketing et Ventes) comprenant 17 Membres, 6% dans le cadre de l'Objectif 4 (Relations avec les Régulateurs) comprenant 11 Membres, et 12% dans le cadre de l'Objectif 5 (Gestion de Projets) comprenant 8 Membres.

## Creating synergies and cooperation

**In 2004, PostEurop has continued to drive the postal sector, creating synergies and cooperation through a number of development programmes aimed at ensuring a viable and sustainable sector for years to come.**

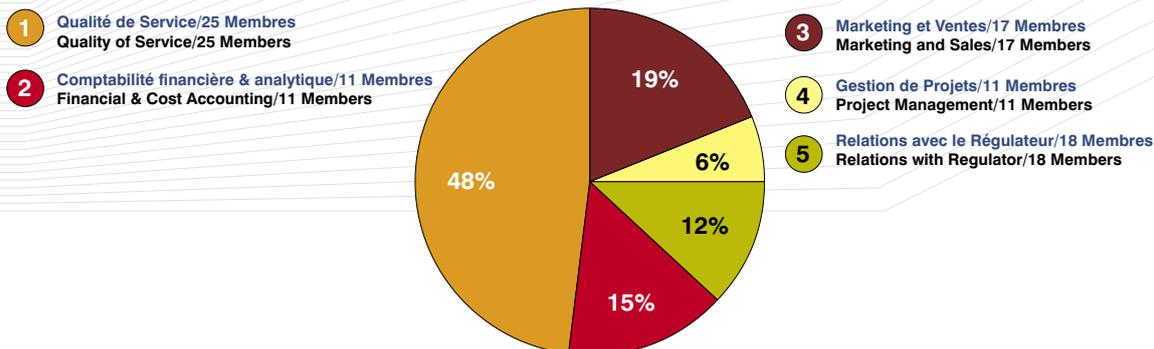
There are few better examples of postal strategy and development programmes enhancing the services PPOs offer and strengthening cooperation in the postal sector than the **Accord II** initiative. Through Accord II, signed in Basle in June 2003, PostEurop continues to pay significant attention to the needs of Central, Eastern and Mediterranean PPOs. Doing so brings benefits to the entire sector, operators, customers and businesses alike.

The Accord was set up to help postal operators accede to the European Union in May 2004 and beyond meet the requirements of the "acquis communautaire". In the case of PPOs, there are two postal directives regulating their activities. The Accord therefore comprises five specific targets which correspond to the areas covered in these directives:

(1) **quality of service**, (2) **financial accounting and reporting standards**, (3) **customer and market awareness**, (4) understanding the **role played by regulators** (5) **efficient planning and management tools and methods**.

Many of the Accord projects involve twinning activities between pre-May 2004 EU Members and CEEC Members.

Overall, 2004 saw a significant increase in Accord II activity. Fifty-two projects were executed within the Accord II framework. Forty-eight per cent of projects fell under Target 1 (Quality of Service) involving 25 Members, 15% under Target 2 (Financial and Cost Accounting) involving 11 Members, 19% under Target 3 (Marketing and Sales) involving 17 Members, 6% under Target 4 (Relations with Regulators) involving 11 Members, and 12% under Target 5 (Project Management) involving 8 Members.



Projets Accord II par Objectif / Accord II projects by Target

Un seul projet, un séminaire de Sensibilisation au Client, financé par la Commission européenne, doit encore être terminé début 2005.

Afin de stimuler la réalisation de **l'Objectif 1**, Qualité de Service, les Directeurs Généraux des Membres se sont réunis en mai à Prague et ont accepté de soutenir la création du Comité de Réalisation de la Qualité de l'Accord II (CRQ). La première réunion du projet CRQ s'est tenue à Riga en novembre, au cours de laquelle la manière de travailler, l'établissement de programmes pilotes, UNEX 2005, ainsi qu'un plan d'action du CRQ ont été approuvés.

En mai s'est également tenu un séminaire sur la Comptabilité analytique à Budapest sur **l'Objectif 2**, organisé grâce aux contributions de Poste Italianae, P&T Luxembourg et CTT - Correios de Portugal. Le séminaire a abordé les principes de la réglementation tarifaire postale dans l'Union européenne, sa mise en œuvre et ses implications, la comptabilité des domaines réservé et non réservé et le fonctionnement du système de comptabilité analytique. De telles informations sont très utiles lors de l'élaboration de procédures pratiques visant à répondre aux exigences des Directives européennes sur les Services postaux.

Un service à la clientèle efficace est une condition préliminaire pour entrer efficacement en concurrence dans le marché postal européen de plus en plus libéralisé. **L'Objectif 3** de l'Accord traite cette exigence et, dans ce but, Poste Italianae a accueilli en juin à Rome un séminaire de quatre jours dont le sujet était « Fournir un service à la clientèle ». Le séminaire a abordé de nombreux aspects du service à la clientèle, tels que la gestion des connaissances, les centres d'appel, l'étude de marché et la segmentation des clients.

Afin de traiter **l'Objectif 4**, le Siège de PostEurop a accueilli une session de formation sur la Gestion de Projets en novembre. Cinq opérateurs y ont participé, à savoir Chypre, Estonie, Malte, Pologne, Roumanie, Serbie et Monténégro. Les principaux domaines enseignés ont été la méthodologie et les outils de gestion de projets, l'identification et l'évaluation des risques jusqu'à l'achèvement d'un projet, ainsi que les techniques de contrôle et de suivi.

Dans le cadre de **l'Objectif 5** de l'Accord, sur la Réglementation, les Directeurs Généraux des postes des dix Etats Membres européens ayant rejoint l'Union le 1er mai 2004, ainsi que la Bulgarie, la Roumanie et la Turquie, ont pris part à un séminaire de deux jours en avril. Le séminaire, organisé par La Poste (France), ainsi que La Poste/De Post (Belgique) et PostEurop, s'est focalisé sur les diverses questions réglementaires auxquelles les opérateurs postaux sont confrontés lors de leur entrée dans l'Union européenne. Les participants ont mieux compris le rôle des régulateurs dans le marché postal européen, ainsi que la manière de travailler efficacement avec eux pour veiller à ce que les préoccupations des opérateurs postaux soient prises en compte lors de la prise de décisions. Plusieurs opérateurs ont fait part de leur point de vue sur la réglementation et ont décrit l'impact qu'elle a sur eux, alors que les représentants de la Commission européenne ont communiqué aux participants du séminaire des informations de première main sur des questions clés telles que la TVA.

Only one project, a Customer Awareness workshop financed by the European Commission, remains to be completed in early 2005.

To give impetus to the fulfilment of **Target 1**, Quality of Service, Member CEOs met in May in Prague and agreed to support the creation of Accord II's Quality Fulfilment Committee (QFC). The first QFC project meeting took place in Riga in November where the meeting agreed the QFC's way of working, the establishment of pilot programmes, UNEX 2005, and an action plan.

May also saw a Cost Accounting seminar in Budapest on **Target 2**, organised with the contributions of Poste Italianae, P&T Luxembourg and CTT - Correios de Portugal. The seminar covered the principles of postal tariff regulation in the European Union, its implementation and implications, reserved and non-reserved area accounting and the workings of an analytical accounting system. Such information is of great use when devising practical procedures to meet the requirements of the EU Postal Services Directives.

Effective customer service is a prerequisite for competing effectively in the EU's increasingly liberalised postal market. **Target 3** of the Accord deals with this requirement, and to this end, in June, providing customer service was the subject of a four-day workshop hosted by Poste Italianae in Rome. The workshop covered many aspects of customer service, such as knowledge management, call centres, market research and client segmentation.

To tackle **Target 4**, PostEurop Headquarters hosted a Project Management training session in November. Five operators attended as trainees, namely Cyprus, Estonia, Malta, Poland, Romania, Serbia and Montenegro. The main learning areas were the methodology and tools of project management, identification and assessment of the risks to completion of a project, and control and review techniques.

Under **Target 5** of the Accord, on Regulation, top postal management from the ten EU Member States that joined the Union on 1 May 2004 as well as Bulgaria, Romania and Turkey took part in a two-day seminar in April. The seminar, which was organised by La Poste (France), together with La Poste/De Post (Belgium) and PostEurop, concentrated on the various regulatory issues that postal operators face upon entry into the European Union. Participants learned more about the role of regulators in the European postal market, and how to work effectively with them to ensure that postal operators' concerns are considered when decisions are taken. Several operators presented their views on regulation and described its impact on them, while representatives from the European Commission gave seminar participants first-hand information on key issues such as VAT.



# Aspects réglementaires Regulatory aspects

## Réglementation

**Le rôle que l'Association peut jouer dans l'environnement réglementaire européen et mondial sera capital pour l'influence que peut avoir PostEurop pour assurer un cadre réglementaire soutenant le développement d'un marché postal durable et limitant l'interférence réglementaire négative sur les activités des Membres.**

**Afin que les Membres de PostEurop aient une voix influente, les activités devront se focaliser sur le «façonnage» de l'environnement européen et mondial futur afin de veiller à ce que les décisions réglementaires favorisent le contexte européen.**

L'une des activités essentielles de PostEurop est de veiller à ce que tous les Membres opèrent en étroite collaboration et conjointement afin de maximiser l'impact. Le **Projet ACTIN** a été créé dans le but d'illustrer comment ceci peut être encouragé.

Etroitement lié aux objectifs de l'Accord II, le Projet ACTIN (**Acquis Communautaire Training INitatives**) de «formation du formateur», financé par la Commission européenne, a été lancé le 16 juin 2003. Son objectif est de fournir une assistance technique à la fois aux opérateurs de service postal et aux utilisateurs, de veiller à la conformité avec l'acquis du Marché Intérieur et de renforcer la sensibilisation aux exigences de l'acquis de tous les intervenants de l'industrie postale au sens large.

Le projet forme des responsables postaux et, de plus, invite des intervenants importants tels que FEDMA (la Fédération européenne de Marketing Direct et Interactif) et les régulateurs, à des réunions tenues à la fois à Bruxelles et dans les capitales des PECO. Les «formateurs» des PECO doivent ensuite s'engager à transmettre leurs compétences nouvellement acquises à leurs collègues dans leurs propres organisations et pays.

En 2004, trois sessions de formation ont eu lieu. La première session, tenue à Bruxelles les 24-26 mars, a été modérée par 18 experts postaux venus de toute l'Europe. Les futurs formateurs ont participé à des ateliers, séminaires, études de cas et discussions ouvertes abordant des questions importantes pour les opérateurs postaux des nouveaux ou futurs Etats Membres. Les sujets traités concernaient le fonctionnement des Institutions européennes, la libéralisation postale, les exigences comptables auxquelles les opérateurs postaux des nouveaux Etats Membres devront répondre, ainsi que le rôle de PostEurop pour aider les opérateurs postaux à se conformer à leurs nouvelles obligations. Ils ont également appris comment les OPP peuvent tirer avantage de leur adhésion à l'Union européenne et l'impact de celle-ci sur la gestion et le personnel.

Au cours de l'été, une deuxième série de sessions de formation a eu lieu, cette fois dans les pays d'Europe centrale et orientale. Celles-ci ont été accueillies et dirigées par les structures nationales de formation des opérateurs postaux, avec le soutien du Help Desk ACTIN. Elles se sont tenues en Pologne, Roumanie, Lettonie, Slovaquie, Estonie et Bulgarie entre juin et septembre 2004.

## Regulation

**Key to PostEurop's influence will be the role the Association can take on in the EU and worldwide regulatory environment to ensure a regulatory framework that promotes development of a sustainable postal market and limits negative regulatory interference on Members' activities.**

**In order to provide PostEurop Members with an influential voice, activities will need to focus on shaping the European and further worldwide environment so as to ensure that regulatory decisions favour the European context.**

A key activity for PostEurop is to ensure that all Members operate in a cooperative and joint fashion in order to maximize impact. The **ACTIN Project** was created as an illustration of how this can be promoted.

Closely linked in its aims to Accord II, the European Commission-funded "train the trainer" ACTIN Project (**Acquis Communautaire Training INitatives**) was launched on 16 June 2003. Its objective is to provide both postal service operators and users with technical assistance, to ensure compliance with the Internal Market *acquis* and to strengthen awareness of all stakeholders in the wider postal industry of the demands of the *acquis*.

The project trains postal managers, and importantly involves key stakeholders such as FEDMA (the Federation of European Direct and Interactive Marketing) and regulators, in meetings held both in Brussels and in the CEEC capitals. "Trainers" from the CEECs are then committed to passing on their newly acquired skills to their colleagues in their own organisations and countries.

In 2004, three training sessions have been held. The first session, held in Brussels on 24-26 March, was moderated by 18 postal experts from across the EU. Future trainers participated in workshops, seminars, case studies and open discussions dealing with important issues for postal operators in the new or future Member States. Topics included the workings of EU Institutions, postal liberalisation, the accounting requirements that postal operators in the new Member States will have to meet, and PostEurop's role in helping postal operators meet their new obligations. They also learned how PPOs can take advantage of EU membership, as well as how it will affect management and personnel.

In the summer, a second group of training sessions took place, this time in the Central and Eastern European countries. These were hosted and steered by the postal operators' national training structures with the support of the ACTIN Help Desk. They took place in Poland, Romania, Latvia, Slovenia, Estonia and Bulgaria between June and September 2004.

Une troisième session a eu lieu à Bruxelles en novembre, se concentrant sur la conformité avec l'*acquis*, les relations avec les régulateurs et la formation des formateurs qui diffuseront leurs connaissances au sein de leurs propres opérateurs postaux. Ce cours de trois jours a, à nouveau, abordé de nombreux sujets.

La Journée 1 a examiné la réglementation et l'infrastructure, expliquant comment les changements aux réseaux et à la technologie de l'information peuvent aider à répondre aux exigences des Directives européennes sur les opérateurs postaux. La Journée 2 a abordé les opportunités et les écueils éventuels du marketing direct et communiqué des idées en matière de réglementation, telles que la pertinence de la directive sur la vente à distance et de la législation sur la protection des données. La dernière journée a traité les relations clients et discuté les questions relatives à la satisfaction des clients et au traitement des plaintes.

2005 verra une série de réunions de groupe ciblées pour diffuser les connaissances acquises lors de ces ateliers au niveau national. Il y aura une campagne d'information nationale sur le réseau des bureaux de poste pour soutenir cette initiative de partage des informations et, en mars, les conférences finales nationales auront lieu. Le Projet ACTIN se terminera en juillet 2005.

Un aspect essentiel des travaux de PostEurop est le contrôle des initiatives législatives pouvant avoir un sérieux impact sur le secteur postal au cas où elles deviendraient lois. La TVA est l'une de ces initiatives.

Dans le cadre de la 6ème Directive sur la TVA (77/388/CE), les services postaux étaient exemptés d'une taxe sur la valeur ajoutée. En mai 2003, toutefois, la Commission européenne a proposé de modifier cette Directive afin de créer une harmonisation du champ d'application entre OPP et autres opérateurs. Toutefois, PostEurop se préoccupe des arbitrages que les différences entre taux de TVA sur les produits postaux pourraient induire, ainsi que de leur impact sur les frais terminaux.

Dans sa résolution du 11 mars 2004, le Parlement européen a demandé une étude de l'impact sur les opérateurs postaux des propositions de Commission européenne. Le Parlement a également amendé la proposition de la Commission en élargissant la portée du tarif réduit de deux à dix kilos, rendant ce tarif obligatoire et offrant la possibilité d'un « tarif super réduit » dans certains cas. Le Parlement a également fixé à janvier 2007 la date d'entrée en vigueur des modifications au niveau national.

La question est litigieuse et le Groupe de Travail TVA de PostEurop élabore une position commune pouvant être communiquée à la Commission européenne. Début 2005, ce Groupe de Travail va organiser un séminaire sur la TVA pour les OPP des nouveaux Etats Membres de l'Union européenne et tentera d'aboutir à un accord sur une position à cet égard.

A third session was held in Brussels in November, focusing on compliance with the *acquis*, relations with regulators and on training the trainers who will disseminate their knowledge back in their own postal operators. This three-day course again covered a wide range of topics.

Day 1 examined regulation and infrastructure, explaining how changes to networks and information technology can facilitate meeting the requirements of the EU Directives on postal operators. Day 2 covered the opportunities and possible pitfalls of direct marketing, and gave useful regulatory insights such as the relevance of the distance selling directive and data protection legislation. The final day dealt with customer relations, and discussed issues such as customer satisfaction and complaint handling.

2005 will see a series of national focus group meetings to spread knowledge gained in these workshops domestically. There will be a national post office network information campaign to support this information-sharing initiative and, in March, the final national conferences will take place. The ACTIN Project will end in July 2005.

Central to PostEurop's work is the monitoring of legislative initiatives that might have a significant impact on the postal sector if they become law. VAT is just such an initiative.

Under the 6th VAT Directive (77/388/EC), postal services were exempted from levying value-added tax. In May 2003, however, the European Commission proposed to amend this Directive to create a "level-playing field" between PPOs and other operators. However, PostEurop is concerned about possible arbitrage gaps between the different levels of VAT on post that this change would create, and the subsequent effect on terminal dues.

In its resolution of 11 March 2004, the European Parliament called for a study on the impact on postal operators of the European Commission's proposals. The Parliament also amended the Commission's proposal by increasing the scope of the reduced rate from two to ten kilos, making such a rate mandatory and giving an option for a "super reduced rate" in some cases. The Parliament also set January 2007 as the date for the entry into force of the changes at national level.

The issue is a contentious one, and PostEurop's VAT Working Group is working on a common position it can communicate to the European Commission. In early 2005, this Working Group will organise a VAT workshop for PPOs from the new EU Member States, and will try to reach common ground for a position paper on the issue.

En 2004, PostEurop a travaillé étroitement avec la Commission européenne sur des propositions visant à modifier significativement les **procédures douanières**. Les procédures douanières simplifiées que les OPP sont actuellement autorisés à suivre ont été examinées tout particulièrement. L'examen de ces procédures se poursuivra en 2005, et PostEurop continuera à travailler avec la Commission pour veiller à ce que le point de vue des OPP soit pris en considération. En particulier, PostEurop réalisera une évaluation des simplifications existantes, identifiant celles qui lui semblent les plus essentielles et s'efforçant de négocier leur maintien avec la Commission.

Le terrorisme et les menaces d'attaques faisant souvent les grands titres des journaux, diverses autorités ont envisagé des procédures douanières plus strictes pour accroître la sécurité. PostEurop a beaucoup travaillé pour s'assurer que ses Membres comprennent les nouvelles exigences douanières qui en résultent. Elle a également négocié pour veiller à ce que cette nouvelle réglementation puisse être appliquée par les OPP. Dans le cas des nouvelles exigences de l'*US Bioterrorism Act*, le Groupe de Travail Procédures douanières de PostEurop a négocié afin que l'Acte n'entraîne pas l'exemption dont bénéficient les opérateurs postaux pour l'envoi de cadeaux aux Etats-Unis par courrier international.

Il est prévu qu'en 2005, le Groupe de Travail Procédures douanières s'occupe d'identifier les nouvelles exigences liées aux pratiques de sécurité plus strictes, d'évaluer leur impact sur le trafic postal et de définir les meilleures pratiques pour traiter efficacement ces changements.

## Affaires internationales

Après plus d'une année de préparation, l'ensemble du secteur postal mondial s'est réuni à Bucarest pour le 23ème Congrès de l'UPU. Du 15 septembre au 5 octobre 2004, les délégués ont discuté et voté des centaines de propositions qui auront un impact sur la manière dont le secteur postal fonctionnera dans les années à venir.

Le **Groupe d'action Affaires internationales** de PostEurop (GAAI) a dirigé l'examen des propositions du Congrès dans les mois précédant Bucarest. Le GAAI a travaillé avec d'autres groupes d'action et projets de PostEurop tels que le Projet Frais terminaux et le Groupe d'action Relations Clients pour veiller à ce que chaque proposition fasse l'objet d'une expertise adéquate. PostEurop a tenu des réunions conjointes avec le CERP pour trouver un terrain d'entente entre opérateurs et régulateurs lorsque c'était possible, sachant qu'une voix européenne conjointe aurait plus de poids à Bucarest.

Pour la plupart des propositions, les Membres de PostEurop sont arrivés à des positions communes, à la fois entre eux et avec le CERP et, dans une grande mesure, ont réussi à les défendre au Congrès. En particulier, PostEurop a soutenu efficacement ce qui suit :

In 2004, PostEurop worked intensely with the European Commission on proposals to make significant changes to **customs procedures**. Under particular scrutiny were the simplified customs procedures that PPOs are currently allowed to follow. The examination of these procedures will continue in 2005, and PostEurop will carry on working with the Commission to ensure that the PPOs' point of view is considered. In particular, PostEurop will carry out an evaluation of existing simplifications, identifying those which it deems most essential and endeavouring to negotiate their retention with the Commission.

With terrorism and the threat of attack never far from the headlines, various authorities have considered stricter customs procedures to improve safety. PostEurop has worked hard to ensure that its Members understand the consequent newly emerging customs requirements. It has also been negotiating to ensure that these new regulations are practicable for PPOs. In the case of the new requirements of the US Bioterrorism Act, PostEurop's Customs Working Group negotiated to ensure that the Act would not end the exemption postal operators enjoy for gifts sent by international mail to the USA.

It is anticipated that the Customs Working Group will be busy in 2005 identifying new requirements born of tighter security practices, evaluating the impact on postal traffic and defining best practices solutions to efficiently deal with these changes.

## International Affairs

After more than a year of preparation, the entire postal sector from around the world assembled in Bucharest for the 23rd UPU Congress. From 15 September to 5 October 2004, delegates discussed and voted on hundreds of proposals which will affect the way the postal sector will operate in the coming years.

PostEurop's **International Affairs Task Force** (IATF) led the process of examining Congress proposals in the months running up to Bucharest. The IATF worked with other PostEurop task forces and projects such as the Terminal Dues Project and Customer Relations Task Force, to ensure that the appropriate expertise was brought to bear for each proposal. PostEurop held joint meetings with CERP to find common ground wherever possible between operators and regulators, in the knowledge that a joint European voice would carry weight in Bucharest.

For most proposals, PostEurop Members agreed common positions, both among themselves and with CERP, and were largely successful in advocating these at Congress. In particular, PostEurop effectively supported the following:

Les Membres de PostEurop ont contribué de manière significative, grâce au Groupe de Travail Stratégie postale du GAAI, au Groupe Stratégie postale de l'UPU (GSP). Le GSP a été chargé de préparer la Stratégie postale mondiale de Bucarest, fondée sur la Stratégie postale de Pékin pour 2000-2004. La stratégie de Bucarest définit cinq objectifs principaux:

- assurer la fourniture de services postaux de qualité dans le monde entier
- améliorer la qualité de service et l'efficacité
- satisfaire les besoins des clients en développant la connaissance des marchés et en facilitant leur développement
- réforme postale et développement durable
- renforcer et élargir la collaboration entre parties prenantes du secteur postal.

PostEurop a soutenu la proposition de l'OMC sur la classification des services postaux. De même, le soutien de PostEurop a été significatif lors de l'adoption de propositions de projets de jumelage en matière de développement, cartes de rapport pour la performance de la livraison du courrier et protection de l'environnement.

Une norme de J+5 pour la livraison du courrier international a été soutenue par PostEurop et acceptée par le Congrès. Tous les opérateurs postaux du monde entier seront à présent jugés sur la base de cette norme commune de qualité de service.

L'examen des propositions ne s'est pas terminé à Bucarest. Il est prévu que celui-ci s'achève lors de la réunion du Comité d'exploitation postale de l'UPU en janvier 2005 (il y a plus de 300 propositions pour le CEP relatives au règlement de la poste aux lettres et colis).

Depuis que la Commission européenne a soumis sa position sur le commerce des services à l'OMC en avril 2003, PostEurop a suivi étroitement les avancées des négociations de l'AGCS. PostEurop a soumis une position sur les discussions en juin 2003, appelant à un accès réciproque au marché sur les principaux marchés postaux européens des partenaires commerciaux et demandant qu'un document de référence soit inclus dans toute négociation commerciale future. Le document définirait les obligations de service universel, la sauvegarde de la concurrence et l'indépendance des régulateurs. PostEurop s'attache également à ce que la nature spécifique du système de frais terminaux soit prise en considération lors de tout accord futur de l'OMC.

Bien que les négociations de l'OMC à Doha soient bloquées depuis l'échec de la conférence ministérielle de Cancun, le Groupe de Travail OMC de PostEurop a rencontré la Commission européenne en juillet pour discuter une étude sur le secteur postal conduite conjointement par l'UPU, l'OMC et l'Union européenne. PostEurop a également contrôlé l'effort de plusieurs pays asiatiques de créer un groupe de lobbying informel pour les services logistiques, recherchant les implications éventuelles de l'étude pour les Membres de PostEurop.

En 2005, le Groupe de Travail OMC va assurer un suivi des résultats du Congrès de l'UPU sur les décisions liées à l'AGCS, en particulier en ce qui concerne l'étude prévue du Bureau International sur la classification. Les OPP des nouveaux Etats Membres de l'Union européenne recevront un briefing spécial sur ces questions.

PostEurop Members contributed significantly, via the IATF's Postal Strategy Working Group, to the UPU's Postal Strategy Group (PSG). The PSG was tasked with preparing the 2005-2008 Bucharest World Postal Strategy, which builds on the Beijing Postal Strategy for 2000 to 2004. The Bucharest strategy sets out five overall objectives:

- ensuring the provision of good quality postal service worldwide
- improving quality of service and efficiency
- satisfying customer needs by broadening knowledge of markets and facilitating their development
- postal reform and sustainable development
- strengthening and broadening cooperation among stakeholders in the postal sector.

PostEurop backed the WTO proposal on classification of postal services. Likewise, PostEurop's support was significant in the adoption of proposals for twinning projects for development, report cards for mail delivery performance and environmental protection.

AJ+5 international mail delivery standard was backed by PostEurop and agreed by Congress. All postal operators worldwide will now be judged by this common quality of service standard.

The proposal process did not end in Bucharest. The examination of proposals is scheduled to be completed during the UPU Postal Operations Committee meeting in January 2005 (there are more than 300 proposals for the POC related to letter and parcel post regulations).

Since the April 2003 submission by the European Commission of its position on trade in services to the **WTO**, PostEurop has closely followed the progress of the GATS negotiations. PostEurop submitted a position in June 2003 on the talks, calling for reciprocal market access to the main EU trading partners' postal markets, and asking for a reference paper to be included in any future trade deal. The paper would define universal service obligations, competitive safeguards and regulatory independence. PostEurop is also keen for the specific nature of the terminal dues system to be taken into account in any future WTO agreement.

Though the WTO Doha Round of negotiations has been at a standstill since the Cancun ministerial conference failed to reach agreement, PostEurop's WTO Working Group met the European Commission in July to discuss a study on the postal sector being conducted jointly by the UPU, the WTO, and the European Union. PostEurop has also been monitoring an effort by several Asian countries to set up an informal lobbying group for logistical services, investigating the implications the study might have for PostEurop Members.

Looking to 2005, the WTO Working Group will conduct a follow-up of the outcome of the UPU Congress on GATS-related decisions, especially regarding the planned International Bureau study on classification. PPOs from the new EU Member States will be given a special briefing on these issues.



## Aspects opérationnels

### Efficacité et qualité

**Accroître l'efficacité devient un élément primordial pour tous les OPP européens, dans le climat de plus en plus concurrentiel dans lequel ils opèrent. Les clients ont le choix entre les opérateurs postaux et les méthodes alternatives pour livrer leurs messages et marchandises. Ceci incite les OPP à leur présenter des services plus efficaces, plus rapides et plus orientés vers le client afin de maintenir leur chiffre d'affaire.**

La mise en oeuvre continue de la réglementation oblige également les OPP à répondre aux critères d'efficacité tels que décrits dans la première Directive postale européenne (qui exige que 85 pour cent des envois postaux atteignent leur destination trois jours après l'envoi et 97 pour cent dans les cinq jours). Conformément à la directive et, dans certains cas, allant au-delà de ses exigences, les Autorités réglementaires nationales (ARN) jouent un rôle important dans la fixation d'objectifs d'efficacité rigoureux que les opérateurs postaux concernés doivent respecter.

L'augmentation de la sophistication des clients et de la technologie dans son ensemble encourage les opérateurs postaux à mieux former leur personnel et à offrir des services plus avancés au plan technologique et une valeur ajoutée à leurs clients.

PostEurop continue à jouer son rôle en aidant les OPP à répondre à ces besoins en fournissant une plate-forme pour des initiatives communes de formation et de recherche.

L'un des deux objectifs principaux de l'initiative **Objectif 1 de l'Accord II** de PostEurop concerne la qualité de service. Afin d'atteindre cet objectif, il est essentiel que les Membres de PostEurop s'impliquent à fond dans l'amélioration de la qualité de service des opérateurs postaux en Europe. A cette fin, en mai 2004, les Directeurs Généraux des opérateurs postaux européens se sont réunis à Prague pour un « Forum des Directeurs Généraux » afin de célébrer l'adhésion des dix nouveaux Etats Membres et avaliser la création du Comité de Réalisation de la Qualité (CRQ). Le Comité est présidé par le Président de PostEurop et se compose de gestionnaires opérations de haut niveau des dix nouveaux Membres et de leurs principaux opérateurs postaux partenaires. Il vise à veiller à ce que les OPP des nouveaux Etats Membres prennent les mesures pratiques nécessaires pour se mettre en totale conformité avec les normes internationales de 85% J+3 et 97% J+5 définies dans la Directive postale.

Qu'il s'agisse d'une plus grande automatisation, d'une meilleure utilisation des TI ou de meilleurs diagnostics qui sont essentiels à l'amélioration de la qualité d'une poste en particulier – et ceci varie en fonction des circonstances – l'engagement de la direction s'est avéré un élément décisif de ces améliorations. Le CRQ veille à cet engagement.

## Operational aspects

### Efficiency and Quality

**Increasing efficiency is a growing focus for all European PPOs with the ever more competitive climate in which European PPOs operate. Customers have an expanding choice of both postal operator and alternative methods for delivering their messages and goods. This stimulates PPOs to present them with more efficient, speedier and more customer-driven services in order to keep their business.**

The continued implementation of regulation also places obligations on PPOs to meet efficiency criteria such as those laid down in the first European Postal Directive (which requires that 85 per cent of postal items reach their destination within three days of posting, and 97 per cent within five days). In line with the directive and in some cases going beyond its requirements, National Regulatory Authorities (NRAs) each play a large part in setting stringent efficiency targets which the incumbent postal operator must follow.

The increasing sophistication of both customers and technology as a whole encourages postal operators to better train their staff and to offer more technologically advanced services and added value to their customers.

PostEurop continues to play its part in helping PPOs meet these needs by providing a platform for common training initiatives and research activity.

One of the two primary targets of PostEurop's **Accord II – Target 1** initiative concerns quality of service. Essential to meeting this target is a high-level commitment from PostEurop Members to improving postal operators' quality of service across Europe. To this end, in May 2004, CEOs from European postal operators assembled in Prague for a "CEO Forum" to celebrate the accession of the ten new EU Member States, and to endorse the creation of the Quality Fulfilment Committee (QFC). The Committee is chaired by the Chairman of PostEurop, and consists of senior operations managers from the ten new Members and their main partner postal operators. It aims to ensure that PPOs take the necessary practical steps towards achieving full compliance by the new EU member countries with the 85% J+3 and 97% J+5 cross-border standards set out in the Postal Directive.

Whether greater automation, better use of IT or improved diagnostics are key to improving a particular post's quality of service – and this varies according to circumstances – management commitment has been proven to be a decisive factor in such improvements. The QFC ensures such commitment.

La première réunion du CRQ s'est tenue en novembre 2004 à Riga, Lettonie. Les délégués ont accepté d'organiser des projets pilotes pour améliorer la performance au sein d'un ou deux OPP, ont examiné le programme de contrôle de la qualité de service UNEX 2005 et ont conçu le plan d'action du Comité pour 2005.

Le CRQ espère atteindre les objectifs de son plan d'action en 2005 et apporter une réelle différence à la qualité des services postaux en Europe.

## Sécurité

Sur le sujet de la **sécurité**, janvier 2004 a connu une réunion du Réseau européen des Gestionnaires de Crise à Bonn. Ce réseau a été créé à la suite des attaques au charbon de bois qui ont perturbé les services postaux du monde entier en automne 2001, soulignant l'importance de bons canaux de communication dans le réseau postal international.

Au cours de la réunion de janvier, les responsables de la sécurité de toute l'Europe ont échangé les meilleures pratiques en matière de menaces terroristes et de substances dangereuses dans le courrier. Au cours des suivants mois, le réseau a achevé le développement des canaux d'information reliant les départements sécurité des OPP. Il a également mis en place un site Internet visant à fournir aux gestionnaires de crise un système d'alerte à travers l'Europe.

Le site Internet sera « activé » et fera l'objet d'une démonstration au cours d'une réunion du projet en janvier. Cette réunion offrira aux OPP la possibilité d'échanger des exemples de mesures prises pour renforcer leurs opérations de sécurité, telles que celles mises en place par la Poste hellénique lors des Jeux Olympiques à Athènes. Les efforts du réseau se porteront ensuite sur la formation du personnel des postes aux questions liées à la sécurité.

## Technologie

La technologie constitue un outil primordial pour les opérateurs postaux dans leur recherche d'une plus grande efficacité. PostEurop facilite le partage des connaissances et des idées dans ce domaine grâce à son **Forum TI** annuel. Lors de ce forum, PostEurop rassemble les Membres et experts extérieurs afin de discuter les solutions de TI au bénéfice des opérateurs postaux et de leurs clients. Le dernier Forum TI s'est déroulé à Tallinn, Estonie en novembre 2004. Il a discuté les décisions du Congrès de l'UPU les concernant, telles que le cachet postal électronique et les initiatives .post. Il a également examiné plus en détail les solutions intégrées pour les clients, la gestion des données, ainsi que le rôle des TI dans le développement de produits.

## Frais terminaux

Le Projet **Frais terminaux** de PostEurop a soutenu les propositions du Groupe de Convergence sur les frais terminaux ayant été acceptées au Congrès. Au sujet de ces propositions, il faut noter que PostEurop a soutenu avec succès les changements au Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service qui aidera les pays les moins développés à améliorer leurs services postaux.

The first QFC meeting took place in November 2004 in Riga, Latvia. Delegates agreed to organise pilot schemes for performance improvement in one or two PPOs, examined the UNEX 2005 quality of service monitoring programme, and devised the Committee's action plan for 2005.

The QFC looks forward to meeting the targets in its action plan during 2005, and to making a real difference to the quality of postal services in Europe.

## Security

On the subject of **security**, January 2004 saw a meeting in Bonn of the European Crisis Managers' Network. This network was founded in the wake of the anthrax attacks that disrupted postal services worldwide in the autumn of 2001, underlining the importance of good channels of communication in the international postal network.

During the January meeting, security managers from across Europe exchanged best practice on dealing with terrorist threats and suspicious substances in the mail. Over the following months, the network completed the development of information channels linking PPOs' security departments. It also developed a website to automatically provide crisis managers with prompt security alerts Europe-wide.

The website will go "live" and will be demonstrated during a project meeting in January. This meeting will provide PPOs with the opportunity of exchanging examples of measures taken to strengthen their security operations, such as those implemented by Hellenic Post during the Olympic Games in Athens. The network's efforts will then turn to training for postal staff in security-related issues.

## Technology

Technology is an ever more important tool for postal operators in their search for greater efficiency. PostEurop facilitates the sharing of knowledge and ideas in this field through the annual **IT Forum**. At the forum, PostEurop brings together Members and outside experts to discuss IT solutions for the benefit of postal operators and their customers. The latest IT Forum took place in Tallinn, Estonia in November 2004. It discussed the relevant UPU Congress decisions such as the Electronic PostMark and .post initiatives. It also looked further at integrated solutions for customers, data management and the role of IT in product development.

## Terminal Dues

PostEurop's **Terminal Dues** Project supported the Convergence Group proposals on Terminal Dues, which were accepted in Congress. Linked to these proposals, it should be noted that PostEurop successfully supported changes to the Quality of Service Fund which will assist least developed countries to improve their postal services.



## Aspects sociaux

### Responsabilité sociale de l'Entreprise (RSE)

**L'objectif général est de donner aux Membres de PostEurop la possibilité de réaliser la responsabilité sociale sous tous ses aspects grâce à une formation sur la RSE visant à limiter l'impact des opérateurs postaux sur leur environnement tout en façonnant la politique et la législation sur les questions d'environnement.**

Les postes opèrent dans un climat de plus en plus commercial qui oblige les employés à accomplir un travail de haut niveau. Ces demandes ne peuvent être rencontrées et soutenues que grâce à des relations employeur-employé productives et à un personnel motivé et bien formé. Pour cette raison, PostEurop a poursuivi en 2004 ses travaux dans le cadre du **dialogue social** pour les opérateurs postaux sous les auspices de la Commission européenne.

Grâce au **Comité de Dialogue Social** (CDS), PostEurop contribue au maintien de solides relations employeur-employé. Le CDS travaille en étroite collaboration avec UNI Postal, l'organisation qui représente les employés européens des postes, afin de se mettre d'accord sur les meilleures pratiques et travailler sur des initiatives communes au sein du Comité de Dialogue social pour le Secteur postal.

En janvier, le CDS a lancé son nouveau site Internet ([www.postsocialdialogue.org](http://www.postsocialdialogue.org)), fournissant ainsi une plate-forme permettant de publier les travaux réalisés par le Comité de Dialogue social pour le Secteur postal. Il a également créé deux nouveaux Groupes de Travail : Prévention des Accidents et Création de Liens avec les Secteurs voisins.

Au cours de 2004, le CDS a accompli un travail important pour récolter les meilleures pratiques dans les domaines de la responsabilité sociale de l'entreprise, des compétences et de la prévention des accidents. Un exercice d'évaluation avec le secteur du transport a également été organisé par le Comité.

En ce qui concerne l'avenir, le CDS va prendre part à l'Assemblée plénière du Comité de Dialogue social le 18 janvier. Le Comité va envoyer une nouvelle demande de financement à la Commission européenne pour les Groupes de Travail Compétences / CRS et Prévention des Accidents le 1er mars, la Commission ayant demandé une soumission plus détaillée en réponse à la demande initiale.

## Social aspects

### Corporate Social Responsibility (CSR)

**The overall objective is to provide PostEurop Members with the ability to ensure the fulfilment of social responsibility in all its facets through training in CSR to limiting the impact of postal operators on their environment whilst shaping policy and legislation on environmental issues.**

Posts operate in an increasingly commercial climate, which places significant pressure on employees to perform to a high standard. These demands can only be met and sustained through productive employer-employee relations and through motivated, well trained staff. For this reason, PostEurop continued its work in 2004 with the **social dialogue** for postal operators under the auspices of the European Commission.

Through the **Social Dialogue Committee** (SDC), PostEurop contributes to the maintenance of strong employee-employer relations. The SDC works closely with UNI Postal, the organisation which represents European postal employees, to agree best practice and work on common initiatives within the Social Dialogue Committee for the Postal Sector.

In January, the SDC launched its new website ([www.postsocialdialogue.org](http://www.postsocialdialogue.org)), providing a platform for publicising the work carried out by the Social Dialogue Committee for the Postal Sector. It also set up two new working groups: Accident Prevention and Creating Links with Neighbouring Sectors.

During 2004, the SDC carried out a large amount of work to collect best practice in the areas of corporate social responsibility, competences and accident prevention. A benchmarking exercise with the transport sector was also organised by the Committee.

Looking ahead, the SDC will take part in the Social Dialogue Committee Plenary meeting on 18 January. The Committee will send a new funding request to the European Commission for the Competences / CSR and Accident Prevention Working Group on 1 March, since the Commission asked for a more detailed submission in response to the initial request.

Accroître l'efficacité opérationnelle n'est plus quelque chose que les OPP tentent de faire pour des raisons purement réglementaires, financières ou liées aux clients. Les OPP européens, avec d'énormes flottes de véhicules et réseaux de bureaux, commencent à comprendre l'impact important de leurs activités sur l'environnement. Le Congrès de l'UPU à Bucarest l'automne dernier a adopté une « proposition invitant les opérateurs postaux à placer **la protection de l'environnement** au cœur de leurs opérations », et PostEurop a reflété cette préoccupation.

Au-delà du fait d'examiner les améliorations de la sécurité au niveau douanier et des menaces plus générales des réseaux postaux, PostEurop offre aux Membres l'occasion d'échanger des pratiques et de débattre des questions liées à la santé au travail.

Le **Réseau de Santé au Travail**, initié par La Poste (France), vise à établir un réseau de personnes responsables de la santé au sein des OPP européens. Le réseau va évaluer les études concernées sur des questions telles que l'absentéisme et considérer les accidents de travail, les risques psychologiques et sociaux auxquels le personnel des postes doit faire face. Il examinera également la motivation des employés et les questions de santé et de sécurité.

A la suite d'une réunion informelle tenue à Paris en mars pour vérifier le soutien à ce projet, la réunion de démarrage a eu lieu à Rome le 10 novembre. La participation à la réunion de Rome a été importante et des présentations ont été faites sur un nombre de questions de santé au travail. Les liens entre les activités du Réseau européen des Gestionnaires de Crise de PostEurop et celles du Réseau Santé ont également été mis en évidence. Les participants ont également été informés des activités du Dialogue social de PostEurop et, en particulier, des travaux du Groupe de Travail Prévention des Accidents.

Increasing operational efficiency is no longer something that PPOs seek to do for purely regulatory, financial or customer-driven reasons. European PPOs, with large fleets of vehicles and networks of offices, are now beginning to understand the significant impact of their activities on the environment. The UPU Congress in Bucharest last autumn adopted a "proposal inviting postal operators to place **environment protection** at the heart of their operations", and PostEurop has reflected this concern.

As well as looking at security improvements in both customs handling and with regard to more general threats to postal networks, PostEurop is taking a role in providing Members with the opportunity of exchanging practices and debating occupational health-related issues.

The **Occupational Health Network**, initiated by La Poste (France), aims to establish a network of personnel responsible for health care within the European PPOs. The network will benchmark relevant studies on issues such as absenteeism, and look at the occupational injuries, psychological and social risks that postal staff faces. It will also examine employee motivation and health and safety issues.

Following an informal meeting in Paris in March to verify support for this project, the kick-off meeting took place in Rome on 10 November. The Rome meeting was well attended, and presentations were given on a range of occupational health issues. The link between the activities of PostEurop's European Crisis Managers' Network and those of the Health Network were also highlighted. The attendees also heard about PostEurop's Social Dialogue activities and, in particular, the work of the Accident Prevention Working Group.

## Formation

Accroître l'efficacité requiert plus que de meilleurs processus et technologies. En dépit des avancées technologiques de ces dernières années, le monde postal dépend toujours d'un personnel nombreux, en particulier pour assurer la livraison des articles postaux. Afin d'être le plus performant et fournir un service qui satisfasse les clients, le personnel chargé de la livraison, entre autres, exige une **formation** complète et professionnelle.

En termes d'importance, la formation des ressources humaines représente un enjeu majeur pour tous les opérateurs. Le personnel doit être familier des nouveaux processus postaux liés à l'internationalisation des activités, des nouvelles technologies de l'information et des outils informatiques correspondants, des langues européennes et des méthodes de gestion. Les budgets de formation et la capacité d'investir sont fréquemment limités pour des raisons de rentabilité. Les investissements en outils et services de formation électronique demeurent une dépense importante pour tout opérateur isolé. En conséquence, la formation et les compétences opérationnelles des employés et gestionnaires accusent très souvent un retard par rapport aux besoins effectifs exprimés par leur direction.

Depuis 2000, PostEurop a développé une structure de formation – **Postacademy** – visant à créer, produire et distribuer des outils de formation postale faisant appel à des moyens électroniques tels que le *e-learning*. Postacademy propose une formation basée sur les intérêts et préoccupations partagés et a développé deux cours. Le premier sur les Marchés postaux européens est actuellement traduit en français pour publication à tous les Membres en 2005 grâce à l'enseignement à distance.

Le second cours de formation sur le Marketing direct est un vrai cours de *e-learning* disponible sur le site Internet [www.postacademy.net](http://www.postacademy.net) en dix langues. Le module de formation vise à renforcer la capacité des opérateurs postaux d'établir des liens constructifs et permanents avec les millions de petites et moyennes entreprises, en particulier compte tenu de l'élargissement récent de l'Union européenne.

Le cours de formation vise également à renforcer une sensibilisation au client parmi tous les employés et enseigne aux étudiants à établir un dialogue constructif avec les clients sur les thèmes de la communication et du rôle du marketing direct dans ce cadre. De cette manière, le cours veille à ce que le personnel des postes se familiarise avec les besoins des sociétés de marketing direct, à l'avantage des opérateurs postaux et de leurs clients.

D'autres sujets pouvant être développés à l'avenir par le Projet Postacademy pourraient couvrir l'ergonomie des outils et du matériel, le développement durable au sein des opérateurs postaux, la gestion des clients au comptoir, la gestion de crise et la sécurité des colis.

## Training

Increasing efficiency requires more than merely improved processes and technology. Despite technological advances in recent years, the postal business still depends upon a very large number of staff, especially to ensure the delivery of postal items. To perform at their best and provide a service which satisfies customers, delivery staff, among others, requires thorough and professional **training**.

In terms of importance, training of human resources represents a major stake for all operators. Staff needs to be proficient in new postal processes with the internationalisation of activities, in new information technologies and associated computer tools, in European languages, and in management methods. Training budgets and the capacity to invest are frequently limited for profitability reasons. Investments in electronic learning tools and services remain an important expense for any isolated operator. As a consequence, training and the operational capability of employees and managers often lag behind the actual needs expressed by their management.

Since 2000, PostEurop has developed a training structure – **Postacademy** – which aims to create, produce and distribute postal training tools using electronic means such as *e-learning*. Postacademy proposes training based on shared interests and concerns and has developed two courses. The first one on European Postal Markets is being translated into French for publication to all Members in 2005 via distance learning.

The second training course on Direct Marketing is a true *e-learning* course available on the [www.postacademy.net](http://www.postacademy.net) website in ten languages. The training module aims to strengthen the capacities of postal operators to build constructive and permanent links with the millions of small- and medium-sized enterprises, specifically in view of the recent enlargement of the European Union.

The training course also aims to reinforce a client focus among all employees and teaches students to enter into a constructive dialogue with customers on the themes of communication and the role that direct marketing can play in their communication mix. In this way, the course ensures that postal staff is familiar with the needs of direct marketing firms, to the advantage of both postal operators and the customers they serve.

Other subjects that might be developed in the future by the Postacademy Project could be the ergonomics of tools and material, sustainable development within postal operators, management of customers at counters, crisis management, and security of parcels.

Une deuxième initiative de formation, **le Projet EPO** (European Postman Organisation - *Organisation du Facteur européen*), a été lancée en janvier 2004 par l'opérateur postal grec ELTA en collaboration avec PostEurop. EPO vise tout d'abord à identifier les qualifications professionnelles essentielles permettant aux travailleurs des postes d'être performants, tenant compte des exigences spécifiques des marchés nationaux, mais également à rechercher les exigences communes à l'ensemble du personnel. Le projet se poursuivra par la mise en oeuvre d'un cours de formation afin d'enseigner les compétences adéquates et de concevoir un système d'accréditation européen pour ces qualifications.

Les domaines de formation incluront les nouvelles technologies telles que les systèmes de suivi et de localisation les plus récents, ainsi que les techniques de vente qui seront applicables dans un grand nombre de domaines tels que les produits financiers, philatéliques et de marketing direct.

L'Union européenne a accordé à PostEurop EUR 75K (sur un budget total de EUR 500K) pour financer ses activités dans le projet, ce qui signifie que cette activité n'a aucun impact sur le budget de PostEurop. Du point de vue des OPP, le bénéfice du Projet EPO serait un meilleur service à la clientèle, des frais réduits grâce à moins d'erreurs de livraison et, de manière plus cruciale, une plus importante satisfaction des clients.

A second training initiative, **the EPO Project** (European Postman Organisation) was launched in January 2004 by the Greek postal operator ELTA in cooperation with PostEurop. EPO aims firstly to identify key job qualifications that enable postal workers to perform well, taking account of the specific requirements of national markets, but also seeking requirements common to all staff. The project will go on to implement a training course to teach the relevant skills and devise a European accreditation system for these qualifications.

Training areas will include new technology such as the latest track-and-trace systems, and selling techniques which will be applicable to a wide range of areas such as financial, philatelic and direct marketing products.

The EU has granted PostEurop EUR 75K (out of a total budget of EUR 500K) to finance its activities in the project, which means that this activity carries no cost to PostEurop budget. From the PPO perspective, the benefit of EPO should be improved customer service, reduced costs through decreasing delivery errors and, crucially, increased customer satisfaction.



## Aspects de marché

### Le client est roi

**L'impératif légal et pratique de maintenir l'Obligation de Service Universel, une concurrence plus importante et plus agressive, les « domaines réservés » qui se rétrécissent et la substitution par d'autres modes de communication constituent des facteurs obligeant les opérateurs postaux à mieux comprendre et satisfaire leurs clients.**

Mais le marché changeant offre tout autant d'opportunités aux opérateurs postaux de travailler avec les clients au bénéfice de tous. La libéralisation vise à fournir une plus grande liberté commerciale aux opérateurs postaux d'innover et d'introduire de nouvelles solutions créatives pour les clients. Faire des achats sur Internet entraînera une demande plus importante de services postaux et l'adhésion de dix Etats Membres à l'Union européenne met ceci davantage au premier plan en créant de nouvelles opportunités pour les opérateurs postaux et leurs clients dans un marché intérieur élargi.

Le **Groupe d'action Relations Clients** de PostEurop (GARC) rassemble les opérateurs postaux et les organisations représentant les clients des postes, à la fois pour discuter les "menaces" et les "opportunités" décrites ci-dessus et identifier les moyens efficaces de collaborer pour aider le secteur postal à se développer. Le GARC collabore avec succès à des projets concrets avec d'importantes fédérations professionnelles telles que FEDMA (la Fédération européenne de Marketing Direct et Interactif), EMOTA (l'Association européenne de Vente par Correspondance et à Distance), FAEP (la Fédération Européenne d'Editeurs de Périodiques) et d'autres pour atteindre cet objectif.

En 2004, le GARC s'est essentiellement concentré sur le Congrès de l'UPU à Bucarest et le Forum Clients annuel. Au cours des mois précédant le Congrès de l'UPU, le GARC a analysé et préparé les positions de PostEurop sur 165 propositions pour le Congrès intéressant les clients, dont 139 concernaient la responsabilité, les demandes de renseignements et les indemnités.

En décembre, Poste Italiana a accueilli le Forum Clients à Rome. Les décisions prises au Congrès constituaient le thème principal de l'événement de cette année, se focalisant sur l'analyse de leur impact sur les clients. En particulier, les délégués ont pris connaissance d'une déclaration postale universelle sur les droits des clients, de la création d'un Comité Consultatif de l'UPU auquel les Associations de Clients appartiendront, ainsi que de la Stratégie Postale Mondiale de Bucarest. Dans cette stratégie, le fait de satisfaire les besoins et exigences des clients représente l'une des cinq priorités de l'UPU pour les quatre prochaines années.

## Market aspects

### The customer is king

**The legal and practical imperative of maintaining the Universal Service Obligation, wider and more aggressive competition, the shrinking "reserved areas" and substitution from other forms of communication are factors forcing postal operators to better understand and satisfy their customers.**

But the changing marketplace provides just as many opportunities for postal operators to work with customers for the benefit of all. Liberalisation intends to provide greater commercial freedom for postal operators to innovate and introduce new creative solutions for customers. Internet shopping will lead to a bigger demand for postal services, and the accession of ten Member States to the European Union brings this even more to the foreground by creating new opportunities for postal operators and their customers in an enlarged internal market.

PostEurop's **Customer Relations Task Force** (CRTF) brings together postal operators and organisations representing postal customers to discuss both the "threats" and "opportunities" outlined above, and to identify effective ways of cooperating to help the postal sector flourish. The CRTF successfully cooperates in concrete projects with major business federations such as FEDMA (the Federation of European Direct and Interactive Marketing), EMOTA (the European Distance Selling Trade Association), FAEP (European Federation of Magazine Publishers) and others to achieve this aim.

In 2004, the CRTF concentrated much of its effort on the UPU Congress in Bucharest and the annual Customer Forum. In the months preceding the UPU Congress, the CRTF analysed and prepared PostEurop positions on 165 Congress proposals of relevance to customers, of which 139 concerned liability, inquiries and indemnities.

In December, Poste Italiana hosted the Customer Forum in Rome. The decisions taken at Congress formed the main theme of this year's event, concentrating on analysis of their impact on customers. In particular, delegates were informed of a universal postal declaration on customer rights, the creation of a UPU Consultative Committee to which Customer Associations will belong, and the Bucharest World Postal Strategy. In this strategy, satisfying customer needs and requirements figures as one of the UPU's five priorities for the next four years.

Opérant sous les auspices du GARC, le Groupe de Travail Départements de Service à la Clientèle, établi en 2003, a achevé son manuel de service à la clientèle et consacré un site Internet au service à la clientèle (<http://www.posteurop.e-sites.nl/home.php>). Entre autres fonctions, le site Internet fournit aux responsables et agents des services à la clientèle les coordonnées de leurs collègues et des systèmes de suivi et localisation à travers l'Europe. Il est l'outil qui améliore la fourniture d'un service à la clientèle par les Membres de PostEurop.

PostEurop continue à apporter son soutien aux opérateurs postaux et aux particuliers dans le domaine de la philatélie. A cette fin, le **Projet Timbres & Philatélie** de PostEurop a tenu son troisième Forum européen à Paris les 1er et 2 juillet. Soixante directeurs et spécialistes en matière de philatélie de plus de 35 pays ont participé au forum, dont le thème était cette année « Un passe-temps du 19ème siècle a-t-il un avenir au 21ème siècle ? ». Les délégués du forum ont également abordé les moyens de combattre les émissions illégales de timbres.

Dans le but de développer plus encore les collections de timbres et de soutenir cet intérêt traditionnel dans un contexte moderne, le Projet Timbres & Philatélie a lancé un nouveau site Internet consacré à la philatélie et ciblant les jeunes de 8 à 16 ans ([www.stamps4fans.com](http://www.stamps4fans.com)).

Enfin, lors de l'Assemblée plénière de PostEurop qui s'est tenue à Bucarest en septembre, le projet a organisé la sélection du meilleur timbre EUROPA 2004. Le thème de 2004 était « les vacances » et le timbre gagnant du Groenland représentait deux jeunes filles en costumes traditionnels du pays.

Operating under the umbrella of the CRTF, the Customer Service Departments Working Group, set up in 2003, completed work on its customer service manual and dedicated customer service website (<http://www.posteurop.e-sites.nl/home.php>). Among other functions, the website provides customer service managers and agents with the contact details of their counterparts, and of track-and-trace systems across Europe. It serves as a tool to enhance the provision of customer service by PostEurop Members.

PostEurop continues to lend strong support to postal operators and individuals in the field of philately. To this end, PostEurop's **Stamps & Philately Project** held its third European Forum in Paris on 1 and 2 July. Sixty philately directors and specialists from more than 35 countries attended the forum, the theme of which was this year "Does a 19th-century pastime have a future in the 21st century?" The forum's delegates also discussed ways of combating illegal stamp issues.

With the aim of further developing stamp collecting, and supporting this traditional interest in a modern context, the Stamps & Philately Project launched a new website devoted to philately, targeting 8 to 16 year-olds ([www.stamps4fans.com](http://www.stamps4fans.com)).

Finally, in PostEurop's Plenary Assembly held in Bucharest in September, the project organised the selection of the best 2004 EUROPA stamp. The theme for 2004 was "Holidays", and the winning stamp from Greenland showed two girls in traditional costumes of the country.

## Statut légal des opérateurs Membres et cadre réglementaire

## Legal Status of Member Operators and Regulatory Framework

Pays	Appartenant à un ministère	Compagnie PTT étatisée	Compagnie postale étatisée	Contrôlée par l'Etat	Compagnie privatisée	Ministère	Organisme indépendant	Country
	Statut légal des opérateurs nationaux				Réglementation			
Albanie			X			X		Albania
Allemagne					X <sup>(1)</sup>		X	Germany
Autriche			X			X		Austria
Belgique			X				X	Belgium
Bosnie-Herz.			X			X		Bosnia & Herzegovina
Bulgarie			X				X	Bulgaria
Chypre	X						X	Cyprus
Croatie			X				X	Croatia
Danemark <sup>(2)</sup>			X			X	X	Denmark <sup>(2)</sup>
Espagne			X			X		Spain
Estonie			X			X		Estonia
ex-République yougoslave de Macédoine	X		X	X		X		FYROM
Finlande			X			X	X	Finland
France			X			X		France
Grèce			X			X	X	Greece
Hongrie			X			X	X	Hungary
Irlande			X				X	Ireland
Islande			X			X	X	Iceland
Italie			X			X		Italy
Lettonie			X				X	Latvia
Liechtenstein			X		X	X	X	Liechtenstein
Lituanie			X			X	X	Lithuania
Luxembourg		X				X	X	Luxembourg
Malte			X <sup>(3)</sup>				X <sup>(4)</sup>	Malta
Moldova			X			X		Moldova
Monaco	X					X		Monaco
Norvège			X			X	X	Norway
Pays-Bas					X	X	X	Netherlands
Pologne			X				X <sup>(5)</sup>	Poland
Portugal			X				X	Portugal
Roumanie			X	X			X	Romania
Royaume-Uni			X <sup>(6)</sup>				X	United Kingdom
- Guernesey			X				X	- Guernsey
- Ile de Man		X				X		- Isle of Man
- Jersey			X				X	- Jersey
Russie (Fédération de)			X			X		Russian Federation
Saint-Marin	X					X		San Marino
Serbie & Montenegro		X		X		X		Serbia & Montenegro
République slovaque			X			X	X	Slovak Republic
Slovénie			X			X	X	Slovenia
Suède			X				X	Sweden
Suisse			X			X	X	Switzerland
République tchèque			X			X		Czech Republic
Turquie	X					X	X	Turkey
Ukraine			X			X		Ukraine
	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	

(1) Allemagne: 31% du capital introduit en bourse en novembre 2000 / Germany: 31% of total equity floated in November 2000

(2) Post Danmark est devenue Post Danmark A/S, une entreprise publique à responsabilité limitée, le 1er janvier 2002 / Post Danmark became Post Danmark A/S, a public limited company, as of 1 January 2002

(3) Maltapost plc : Malta Government Investments Ltd. détient 65% du capital, les 35% restants étant détenus par Transend, une filiale de New Zealand Post / Maltapost plc: Malta Government Investments Ltd. has a 65% shareholding and the remaining 35% equity is owned by Transend Worldwide Ltd, a subsidiary of New Zealand Post

(4) Malta Communications Authority (MCA) a été désigné régulateur postal le 1er juin 2003 / The Malta Communications Authority (MCA) was designated postal regulator on 1 June 2003

(5) Pologne: Depuis le 1er avril 2002 / Poland: Since 1 April 2002

(6) Royaume-Uni: Est devenue compagnie publique à responsabilité limitée le 26 mars 2001 / United Kingdom: Became public limited company on 26 March 2001

## Etendue et dimensions du Secteur Réservé au 31 décembre 2004

## Scope and size of the Reserved Area at 31 December 2004

Pays	Poids limite (grammes)	Prix limite (ou multiple du tarif de base)	Correspondance privée seulement	Publipostage	Poids limite du publipostage	Entrant	Sortant	Pas de secteur réservé	
	Poids et prix		Contenu		International				
Albanie	1 000								Albania
Allemagne	100	(1)		>50	50	X			Germany
Autriche	100	3	X			X			Austria
Belgique	100	3		X		X			Belgium
Bosnie-Herz.	(2)								Bosnia & Herzegovina
Bulgarie	350	5				X	X		Bulgaria
Chypre	100	3	X	X	100	X	X		Cyprus
Croatie	100	3	X	X	100	100			Croatia
Danemark	100	5				100			Denmark
Espagne	100	3	X (3)		0	100/3X	100/3X		Spain
Estonie	0	0	0	0	0	0	0	X	Estonia
ex-République yougoslave de Macédoine	350	4	X	X	2 000	X	X		FYROM
Finlande	0	0						X	Finland
France	100	3		X		X			France
Grèce	100	3		X	100	100	100		Greece
Hongrie	100	3		X	350	X	X		Hungary
Irlande	100	3	X	X	100	X			Ireland
Islande	100	3				X			Iceland
Italie	100	3		X (4)		X	X		Italy
Lettonie	100	3				100	100		Latvia
Liechtenstein	100	3		X	<100	<100	<100		Liechtenstein
Lituanie	350	5				X	X		Lithuania
Luxembourg	100	3		X	100	X	X		Luxembourg
Malte	100	3	X	X	350	X	100		Malta
Moldova	2 000		X			X	X		Moldova
Monaco	100	3		X		X	X		Monaco
Norvège	100 (5)	3				<100	0		Norway
Pays-Bas	100	3	X		0	X			Netherlands
Pologne	350	3	X						Poland
Portugal	100	3		X	100	X	X		Portugal
Roumanie	100	3	X	X	100	X			Romania
Royaume-Uni	350	GBP 1		X		X			United Kingdom
- Guernesey	N/A	GBP 1.35	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	- Guernsey
- Ile de Man		GBP 4							- Isle of Man
- Jersey	30 000	GBP 1.35	X	X	X	X	X		- Jersey
Russie (Fédération de)									Russian Federation
Saint-Marin	2 000					X	X		San Marino
Serbie & Montenegro	(1)								Serbia & Montenegro
République slovaque	1 000		X	X	1 000	X	X		Slovak Republic
Slovénie	100		X			X			Slovenia
Suède	0							X	Sweden
Suisse	1 000	3.5		X	1 000	X			Switzerland
République tchèque	350	5							Czech Republic
Turquie	Pas de limite / No limit	0				Pas de limite / No limit	Pas de limite / No limit		Turkey
Ukraine	50	0	X			X	X		Ukraine
	Weight and price criteria		Contents-based criteria		International				Country
	Weight Limit (Grams)	Price Limit (or multiple of basic tariff)	Personal Correspondence only	Direct Mail	Direct Mail Weight Limit	Inward	Outward	No Reserved Area	

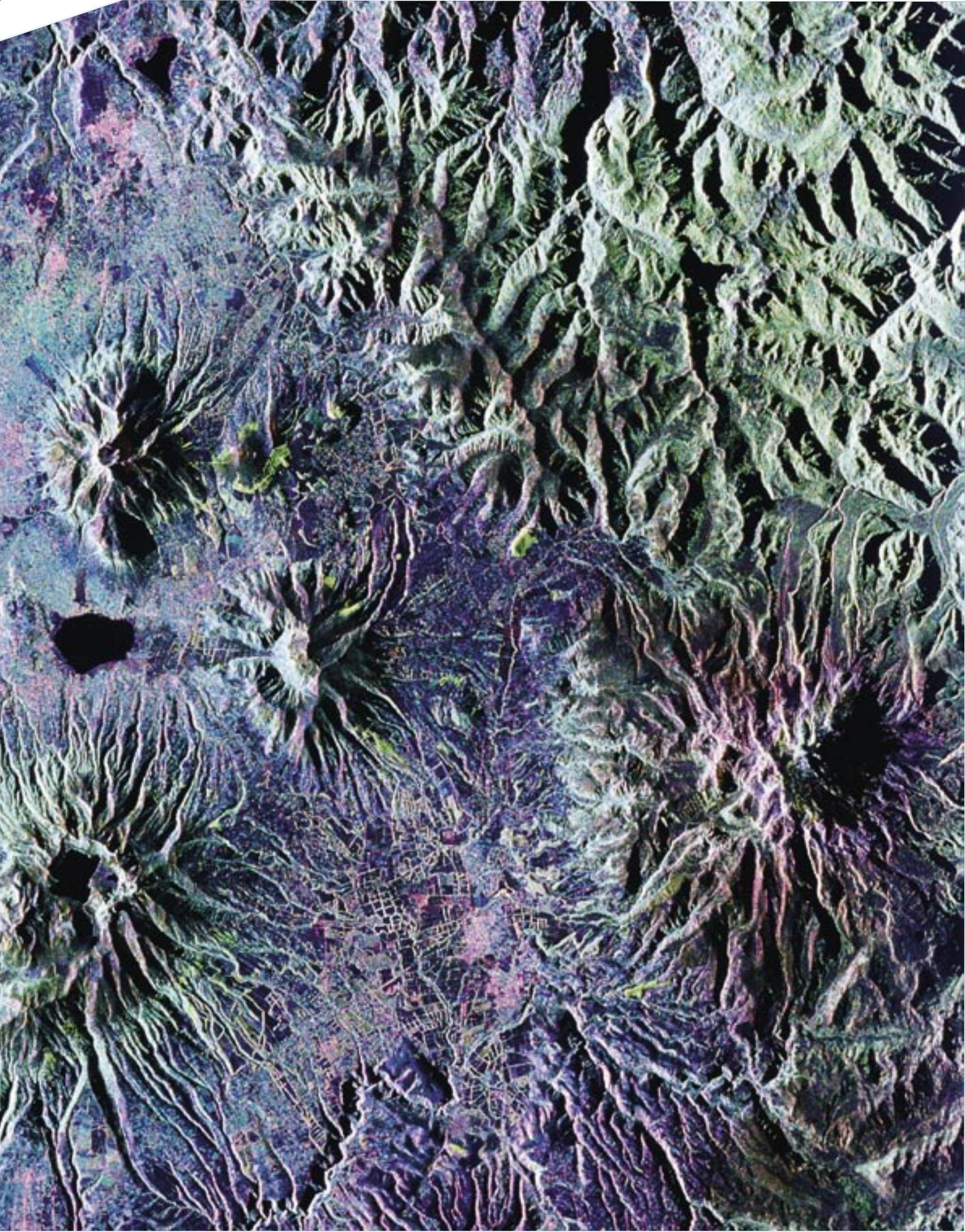
(1) Allemagne: EUR 0.56 pour lettres ordinaires, EUR 0.51 pour cartes postales / Germany: EUR 0.56 for ordinary letters, EUR 0.51 for postcards

(2) Bosnie-Herz.: Monopole sur toutes les lettres de 2 kg ou moins et colis de 20 kg ou moins / Bosnia & Herzegovina: Monopoly on all letter items 2 kg or less and parcels 20 kg or less

(3) Espagne: Le courrier local (c-à-d au sein d'une même ville) est totalement libéralisé / Spain: Local mail (i.e. inside one city) is fully liberalised

(4) Italie: Le publipostage n'est réservé que s'il est envoyé à >10 000 destinataires par campagne publicitaire / Italy: Direct Mail is reserved only if sent to >10 000 addressees per advertising campaign

(5) Norvège: Ne s'applique qu'aux envois fermés / Norway: Applies to closed addressed letter post items only



# ACCORD II

## Description et objectifs

L'Accord II, signé en juin 2003, encourage 36 OPP Membres à travailler ensemble et, en particulier, à aider les OPP des dix nouveaux Etats Membres de l'Union européenne à comprendre l'acquis communautaire.

**L'Accord comporte cinq objectifs spécifiques.**

**Une totale conformité avec :**

- Les normes de qualité de service et
- Les normes de comptabilité financière et de rapports

**décrites dans la Directive 97/67 CE, plus trois objectifs de soutien :**

- L'adoption par le personnel des postes d'une culture de sensibilisation au client et au marché
- L'adoption d'outils et de méthodes efficaces de planification et de gestion
- Une meilleure compréhension du rôle des régulateurs dans le nouveau marché postal.

## Principales réalisations en 2004

**A Prague, en mai 2004, 25 DG des OPP des Etats Membres de l'Union européenne ont :**

- Accepté de soutenir la création de l'Objectif 1 de l'Accord II – Comité de Réalisation de la Qualité (CRQ), dont la première réunion s'est tenue à Riga en novembre 2004
- Confirmé la portée du Comité, acceptant qu'il couvre à la fois les opérations domestiques et internationales
- Fixé un objectif pour des résultats de performance au niveau de l'Union européenne de 85% J+3 endéans les deux ans.

**D'autres jalons importants ont été :**

- Un séminaire sur la Comptabilité analytique à Budapest, qui a aidé les OPP participants à adapter les progiciels standards à leurs besoins
- Un séminaire sur les meilleures pratiques dans les Services à la Clientèle
- Un séminaire sur les relations avec le régulateur
- Un séminaire sur la gestion de projets financé partiellement par le Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service de l'UPU et auquel ont participé 25 personnes.

Quatre-vingt-quinze pour cent des projets sont à présent terminés.

## Activités en 2005

- Le plan d'action du CRQ va être mis en oeuvre pour aider à atteindre l'Objectif de Qualité de Service
- Un séminaire sur la Sensibilisation aux Clients, Marketing et Vente, financé par l'Union européenne, sera organisé, au cours duquel des experts en marketing communiqueront des conseils pratiques adaptés à des cadres postaux de haut niveau
- Avec l'aide d'un jeune cadre d'un OPP Membre, le Siège de PostEurop créera la deuxième série de propositions de l'Accord II sur la base des lignes directrices strictes adoptées par les Membres.

## Opérateurs concernés

**Signataires du Groupe A :** Albanie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, ex-République yougoslave de Macédoine, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie, Serbie et Monténégro, Slovaquie, Slovénie, République tchèque et Turquie.

**Signataires du Groupe B :** Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous « Projets ».*

# ACCORD II

## Description and objectives

Accord II, signed in June 2003, encourages 36 Member PPOs to work together and, in particular, to assist the PPOs of the ten new EU States to get to grips with the *acquis communautaire*.

**The Accord encompasses five specific targets.**

**Full compliance with:**

- The quality-of-service and
- Financial accounting and reporting standards

**laid out in Directive 97/67/EC, plus three supporting objectives:**

- The adoption by postal staff of a culture of customer and market awareness
- The adoption of efficient planning and management tools and methods
- A better understanding of the role played by regulators in the new postal market.

## Main achievements in 2004

**In Prague, in May 2004, 25 CEOs from PPOs in EU Member States:**

- Agreed to support the creation of Accord II's Target 1 - Quality Fulfilment Committee (QFC), the first meeting of which took place in Riga in November 2004
- Confirmed the scope of the Committee, agreeing it should cover both domestic and international operations
- Set a target for EU-wide performance results of 85 % J+3 within two years.

**Other notable milestones were:**

- A Cost Accounting seminar in Budapest which assisted participating PPOs in adapting standard software packages to their needs
- A seminar on best practice in Customer Services
- A seminar on relations with the regulator
- A project management workshop partly financed by the UPU Quality of Service Fund and attended by 25 people.

Ninety-five per cent of the projects have now been completed.

## Activities in 2005

- The QFC action plan will be deployed to help meet the Quality of Service Target
- An EU-funded Customer Awareness, Marketing and Sales Workshop will be held, in which top marketing experts will impart practical, tailored advice to high-level postal managers
- Assisted by a junior manager from a Member PPO, PostEurop Headquarters will create the second set of Accord II proposals following strict guidelines adopted by Members.

## Operators involved

**Group A signatories:** Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Estonia, FYROM, Hungary, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Romania, Serbia and Montenegro, Slovak Republic, Slovenia, and Turkey.

**Group B signatories:** Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, and the United Kingdom.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Projet ACTIN

## Description et objectifs

Le Projet ACTIN **Acquis Communautaire Training Initiatives** financé par la Commission européenne a été lancé le 16 juin 2003.

### Ses objectifs sont de :

- Donner aux opérateurs de service postal, ainsi qu'aux utilisateurs, un aperçu des changements intervenus à la suite de l'adhésion à l'Union européenne et tels que décrits dans l'acquis communautaire
- Former les cadres postaux de six OPP des nouveaux Etats Membres de l'Union européenne, impliquant les intervenants clés tels que les clients commerciaux du secteur.

Les personnes formées partageront alors leurs connaissances avec leurs propres collègues, et ensuite avec le public et d'autres intervenants au cours de séminaires, groupes cibles et journées d'information, afin d'assurer une large diffusion des compétences et connaissances acquises.

## Principales réalisations en 2004

### Trois sessions de formation ont eu lieu :

- Les 24-26 mars, la première session à Bruxelles a expliqué les rouages de l'Union européenne et de la législation postale européenne (42 formateurs/stagiaires de six partenaires ACTIN des PECO)
- De juin à septembre, une deuxième série de sessions de formation sont intervenues dans les nouveaux pays Membres, se focalisant sur les priorités essentielles de chaque opérateur:
  - 14-15 juin : Poczta Polska, Varsovie, Pologne (57 formateurs/stagiaires)
  - 29-30 juillet : Compania Nationala Posta Romana, Timisoara, Roumanie (17 formateurs/stagiaires)
  - 17-18 août : Latvijas Pasts, Riga, Lettonie (53 formateurs/stagiaires)
  - 17-19 août : Slovenská Posta, Bratislava, République slovaque (56 formateurs/stagiaires)
  - 8-9 septembre : Eesti Post, Tallinn, Estonie (64 formateurs/stagiaires)
  - 9-10 septembre : Bulgarian Posts plc, Sofia, Bulgarie (79 formateurs/stagiaires)
- Les 22-24 novembre, à Bruxelles, couvrant l'impact de la réglementation sur les OPP et fournissant aux formateurs d'autres outils de diffusion de leurs connaissances (45 formateurs/stagiaires de six partenaires ACTIN des PECO).

Par ailleurs, Eesti Post a organisé deux séminaires locaux sur « La campagne de diffusion auprès du groupe cible et réunion d'information finale » :

- Le 10 novembre (63 formateurs/stagiaires)
- Le 30 novembre (25 formateurs/stagiaires).

## Activités en 2005

- Une série d'activités d'apprentissage sur la réglementation, les opérations et le réseau
- Des réunions des groupes cibles nationaux afin de diffuser au niveau domestique les connaissances acquises au cours des séminaires européens. Il y aura une campagne d'information nationale afin de soutenir cette initiative de partage de l'information
- En mars, les conférences nationales finales auront lieu. Le projet se termine en avril.

## Opérateurs concernés

Belgique, Bulgarie, Estonie, France, Grèce, Italie, Lettonie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, République slovaque  
Observateurs : Chypre, Malte, Turquie.

## Partenaires

PostEurop, IPALMO et FEDMA.

Veillez consulter le site Internet ACTIN ([www.actinproject.org](http://www.actinproject.org)) et celui de PostEurop ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) pour de plus amples informations et suivre les liens sous "Projets".

# ACTIN Project

## Description and objectives

The European Commission-funded ACTIN **Acquis Communautaire Training Initiatives** Project was launched on 16 June 2003.

### Its objectives are to:

- Provide both postal service operators and users with an insight into the changes brought about by accession to the EU and as laid down in the *acquis communautaire*
- Train postal managers from the six PPOs of the new EU Member States, involving key stakeholders such as the sector's commercial customers. Those trained will then share their knowledge with their own colleagues, and subsequently with the public and other stakeholders through workshops, focus groups and information days to ensure wide dissemination of the acquired skills and knowledge.

## Main achievements in 2004

### Three training sessions took place:

- On 24-26 March, the first session in Brussels explained the workings of the EU and EU postal legislation (42 trainers/trainees from six ACTIN partners in CEECs)
- From June to September, a second group of training sessions took place in the new Member countries, focusing on the key priorities for each operator:
  - 14-15 June: Poczta Polska, Warsaw, Poland (57 trainers/trainees)
  - 29-30 July: Compania Nationala Posta Romana, Timisoara, Romania (17 trainers/trainees)
  - 17-18 August: Latvijas Pasts, Riga, Latvia (53 trainers/trainees)
  - 17-19 August: Slovenská Posta, Bratislava, Slovak Republic (56 trainers/trainees)
  - 8-9 September: Eesti Post, Tallinn, Estonia (64 trainers/trainees)
  - 9-10 September: Bulgarian Posts plc, Sofia, Bulgaria (79 trainers/trainees)
- On 22-24 November, in Brussels, covering the impact of regulation on PPOs, and providing trainers with further tools for dissemination of their knowledge (45 trainers/trainees from six ACTIN partners in CEECs).

In addition, Eesti Post organised two local seminars on "Target group dissemination campaign and final information gathering":

- On 10 November (63 trainers/trainees)
- On 30 November (25 trainers/trainees).

## Activities in 2005

- A series of learning activities on regulation, operations and network
- National focus group meetings to domestically spread knowledge gained in the Pan-European workshops. There will be a national information campaign to support this information-sharing initiative
- In March, the final national conferences will take place. The project ends in April.

## Operators involved

Belgium, Bulgaria, Estonia, France, Greece, Italy, Latvia, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovak Republic  
Observers: Cyprus, Malta, Turkey.

## Partners

PostEurop, IPALMO and FEDMA.

See the ACTIN website: ([www.actinproject.org](http://www.actinproject.org)) and PostEurop's website ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) for further details and follow the links under "Projects".

# Groupe d'action Relations Clients

## Description et objectifs

L'objectif du Groupe d'action Relations Clients (GARC) est de contribuer à l'accroissement des volumes de courrier international en entretenant un dialogue efficace et des contacts avec les clients et leurs organisations représentatives. Le GARC organise des Forums Clients qui rassemblent les représentants du secteur postal, des associations de clients et de consommateurs, ainsi que des organisations internationales.

## Principales réalisations en 2004

### Le Groupe d'action Relations Clients :

- A contribué à la préparation du Congrès de l'UPU à Bucarest
  - les propositions concernaient la responsabilité, les demandes de renseignements, les indemnités et les produits
- A tenu le premier Forum Clients à Bruxelles, au cours duquel les OPP de trois Etats Membres ayant rejoint l'Union européenne le 1er mai 2004 – Lettonie, Pologne et Slovénie – ont exposé leurs plans et les mesures qu'ils ont prises afin de s'adapter aux exigences de l'adhésion à l'Union européenne
- A organisé le deuxième Forum Clients à Rome qui a fait rapport sur les décisions clés du Congrès – en particulier, la création du Comité Consultatif de l'UPU et les Résolutions sur le développement des relations clients (Résolution 040) et des nouveaux produits (Résolution 054) – ainsi que leurs implications pour les clients
- A créé un forum de discussion sur Internet et une base de données des départements de service à la clientèle afin d'améliorer le service à la clientèle européen.

## Activités en 2005

### Le GARC va :

- Créer un forum ciblé de communication visant des segments spécifiques de clients
- Produire un rapport qui démontrera la meilleure manière de fournir aux sociétés de vente par correspondance envisageant d'entrer sur de nouveaux marchés dans les pays étrangers des services qui facilitent et accélèrent l'entrée sur de nouveaux marchés
- Travailler sur une position commune relative aux problèmes légaux ayant un impact sur le développement du secteur de la vente par correspondance
- Contribuer au Séminaire Objectif 3 de l'Accord II couvrant les sujets suivants : service à la clientèle, normes de traitement des plaintes de l'Union européenne et du CEN, traitement des plaintes au sein de Poste Italiana, gestion des connaissances, contrôle et gestion de la performance de l'attention portée aux clients.

## Opérateurs concernés

Allemagne, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Moldova, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Fédération de Russie, République slovaque, Suisse, République tchèque, Turquie.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Groupes d'action".*

# Customer Relations Task Force

## Description and objectives

The goal of the Customer Relations Task Force (CRTF) is to contribute to the increase of international mail volumes by cultivating effective dialogue and contacts with customers and their representative organisations. The CRTF organises Customer Forums, which bring together representatives from the postal sector, customer and consumer associations and international bodies.

## Main achievements in 2004

### The Customer Relations Task Force:

- Provided input - proposals concerned liability, inquiries, indemnities and products - to the preparation of the UPU Bucharest Congress
- Held the first Customer Forum in Brussels, during which PPOs from three EU Member States that joined on 1 May 2004 - Latvia, Poland, and Slovenia - explained their plans and the steps they have been taking to adapt to the requirements of EU membership
- Organised the second Customer Forum in Rome that reported on key Congress decisions – in particular the creation of the UPU Consultative Committee and Resolutions on the development of customer relationships (Resolution 040) and new products (Resolution 054) - and their implications for customers
- Set up a web discussion forum and customer service department database to improve European cross-border customer service.

## Activities in 2005

### The CRTF will:

- Create a targeted communication forum aimed at specific customer segments
- Produce a report that will show how best to provide mail order companies planning to enter new markets in foreign countries with services that facilitate and speed up new market entry
- Work on a common position paper on legal issues affecting the development of the mail order sector
- Contribute to the Accord II Target 3 Workshop covering the following subjects: customer service, EU and CEN complaints handling standards, complaints handling in Poste Italiana, knowledge management, monitoring and managing customer care performance.

## Operators involved

Belgium, Bulgaria, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Moldova, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Russian Federation, Slovak Republic, Spain, Switzerland, Turkey.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Task Forces".*

# Comité de Contact UE      EU Contact Committee

## Description et objectifs

Le Comité de Contact Union Européenne (CCUE) est le lien de PostEurop avec les affaires concernant les Institutions européennes, coordonnant et présentant les points de vue des OPP européens sur la politique européenne et les initiatives ayant un impact sur les activités postales. Il réalise ses objectifs grâce à ses groupes de travail, par exemple, en déterminant la marche à suivre sur des questions telles que la TVA sur les services postaux, les services d'intérêt général, les procédures douanières et l'OMC.

## Principales réalisations en 2004

- Le Groupe de Travail Procédures douanières a aidé à sauvegarder les procédures douanières simplifiées des OPP qui sont examinées par l'Union européenne. Par exemple, il a réussi à veiller à ce que les nouvelles exigences du *US Bioterrorism Act* (Loi américaine sur le Bioterrorisme) n'entraînent pas la fin de l'exemption dont bénéficient les postes pour les articles envoyés aux Etats-Unis
- Le Groupe de Travail Services d'Intérêt Général (SIG) a examiné les implications pour le secteur postal du Livre blanc sur les SIG et rejeté les propositions de créer une directive cadre sur les SIG. Il a également revu ce qu'on appelle le «Monti package», qui définit les règles de notification préalable des aides d'Etat à la Commission européenne
- Le Groupe de Travail Normalisation a évalué les implications de la norme FR 14012, qui couvre l'harmonisation de la gestion des plaintes, cette norme devenant obligatoire pour les OPP de l'Union européenne. Le changement pouvait nécessiter une révision coûteuse des systèmes existants au sein des OPP. Les membres du groupe pour qui la norme n'est pas obligatoire ont accepté de prendre contact avec leurs Autorités réglementaires nationales pour exposer leurs préoccupations. Le groupe s'est également montré soucieux quant à la méthodologie et la comparabilité d'une série d'autres normes proposées. Il a organisé la participation au GT1/CT331 du CEN qui servira de plate-forme à l'engagement des OPP aux normes d'importance capitale pour les opérateurs
- Dans le cadre de la 6ème Directive sur la TVA (77/388/CE), les services postaux étaient exemptés de lever une taxe sur la valeur ajoutée. Le Parlement européen a demandé une étude de l'impact sur les postes de la suppression de cette exemption proposée par la Commission. La question est litigieuse et le Groupe de Travail TVA de PostEurop élabore une position commune qu'il peut communiquer à la Commission européenne
- Le Groupe de Travail OMC de PostEurop a rencontré la Commission européenne en juillet et décembre, et contrôle les développements dans le cadre des négociations de Doha de l'OMC.

## Description and objectives

The European Union Contact Committee (EUCC) is PostEurop's link to matters related to European Institutions, coordinating and presenting the views of European PPOs on European policy and initiatives impacting on postal activities. It achieves its objectives through its working groups, for example, determining the way forward on issues such as VAT on postal services, services of general interest, customs and the WTO.

## Main achievements in 2004

- The Customs Working Group helped safeguard PPOs' simplified customs procedures, which are under EU scrutiny. For example, it has been successful in ensuring that the new requirements of the US Bioterrorism Act do not end the exemption posts enjoy for items sent to the USA
- The Services of General Interest (SGI) Working Group examined the implications for the postal sector of the SGI White Paper and rejected the proposals to create a framework directive on SGI. It also reviewed the so-called "Monti package", which sets out rules on prior notification of State Aid to the European Commission
- The Standardisation Working Group evaluated the implications of standard EN 14012, which covers the harmonisation of complaints management, this standard becoming mandatory for EU PPOs. The move could necessitate a costly overhaul of existing PPO systems. The group members for whom the standard is not mandatory agreed to contact their National Regulatory Authorities to explain their preoccupations. The group also raised concerns on the methodology and comparability of a range of other proposed standards. It organised participation in CEN's TC331/WG1 which will act as a platform for involvement of PPOs in standards of major importance to operators
- Under the 6th VAT Directive (77/388/EC), postal services were exempted from levying value-added tax. The European Parliament called for a study on the impact on posts of the European Commission's proposed removal of this exemption. The issue is a contentious one, and PostEurop's VAT Working Group is working on a common position it can communicate to the European Commission
- PostEurop's WTO Working Group met the European Commission in July and December, and monitors developments within the WTO Doha Round of negotiations.

## Comité de Contact UE (suite)

### Activités en 2005

La question la plus importante à traiter en 2005 sera le développement de la troisième Directive sur les Services postaux. La Commission va mener une série d'études dans des délais très courts et PostEurop participera au débat, contribuera aux études et soumettra sa position sur les résultats.

#### Par ailleurs :

- Le CCUE va assurer l'engagement des dix OPP dont les pays ont rejoint l'Union européenne le 1er mai 2004
- Le Groupe de Travail Procédures douanières va continuer à négocier avec la Commission européenne afin de maintenir les simplifications douanières pour les OPP dans la mesure du possible. Il évaluera les nouvelles exigences en matière de sécurité, ainsi que leur impact sur les postes
- Le Groupe de Travail SIG réalisera une autre analyse des implications des changements au niveau du cadre de notification des « aides d'Etat », et de « l'évaluation horizontale » des SIG. Il veillera également à ce que les OPP des nouveaux Etats Membres de l'Union européenne soient totalement informés dans ce domaine
- Le Groupe de Travail Normalisation va tenir un séminaire sur la normalisation pour les OPP des nouveaux Etats Membres de l'Union européenne et continuera à participer aux groupes de travail du CEN
- Le Groupe de Travail TVA va organiser un séminaire sur la TVA pour les OPP des nouveaux Etats Membres de l'Union européenne et tentera d'atteindre une position commune sur un document soutenant l'avis du Parlement européen de limiter la TVA au domaine non réservé et sur la base d'un taux réduit
- Un suivi par le Groupe de Travail OMC sur le résultat du Congrès de l'UPU quant aux décisions liées à l'AGCS sera assuré, en particulier en ce qui concerne l'étude prévue du Bureau International sur la classification. Les OPP des nouveaux Etats Membres recevront un briefing spécial sur ces questions.

### Opérateurs concernés

Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, République slovaque, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Groupes d'action".*

## EU Contact Committee (continued)

### Activities in 2005

The most important matter to be dealt with in 2005 will be the development of the third Directive on Postal Services. The Commission will conduct a series of studies in a limited timeframe and PostEurop will participate in the debate, contribute to the studies and put forward its position on the results.

#### In addition:

- The EUCC will ensure the involvement of the 10 PPOs the countries of which joined the EU on 1 May 2004
- The Customs Working Group will continue to negotiate with the European Commission to retain PPOs' customs simplifications where possible. It will evaluate new security requirements and their impact on posts
- The SGI Working Group will undertake further analysis of the implications of changes to the framework for notification of "State Aid", and of the "horizontal evaluation" of SGI. It will also ensure that PPOs from the new EU Member States are fully informed in this field
- The Standardisation Working Group will hold a seminar on standardisation for PPOs from new EU Member States, and will continue to participate in CEN working groups
- The VAT Working Group will organise a VAT workshop for PPOs from the new EU Member States, and will try to reach common ground for a position paper supporting the European Parliament's views to limit VAT to the non-reserved area and with a reduced tariff
- A follow-up by the WTO Working Group of the outcome of the UPU Congress on GATS-related decisions will be conducted, especially regarding the planned International Bureau study on classification. PPOs from the new EU Member States will be given a special briefing on these issues.

### Operators involved

Austria, Belgium, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovak Republic, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Task Forces".*

# Réseau européen des Gestionnaires de Crise

## Description et objectifs

Le Réseau européen des Gestionnaires de Crise a été créé dans le sillage des attaques au virus du charbon qui ont perturbé les services postaux du monde entier en automne 2001. Ce fait a souligné l'importance de canaux de communication valables et sécurisés parmi les experts accrédités du réseau postal international.

### Les objectifs du réseau sont de :

- S'assurer que des informations précises et vitales soient à la disposition des postes en cas de crise
- Faciliter l'accès aux homologues de manière contrôlée
- Etre en mesure d'assurer une réelle gestion de crise.

Le réseau relie les OPP européens, les organisations internationales et les agences nationales de défense civile.

### Principales réalisations en 2004

- Un Sommet des Gestionnaires de Crise et de Sécurité a eu lieu, au cours duquel les gestionnaires de sécurité ont échangé les meilleures pratiques pour aborder les menaces terroristes et les substances suspectes dans le courrier
- Le réseau a achevé le développement des canaux d'information reliant les départements de sécurité des OPP
- Le réseau a développé un site Internet afin de transmettre rapidement aux gestionnaires de crise les alertes de sécurité, au niveau européen, dans un environnement sécurisé et contrôlé.

### Activités en 2005

- Le site Internet sera lancé et une démonstration interviendra en janvier
- Réunion des Gestionnaires de Crise européens à Berne en janvier pour évaluer les mesures prises pour renforcer la sécurité des opérations des OPP, p. ex. celles prises par la Poste hellénique au cours des Jeux olympiques à Athènes
- Les efforts du réseau s'orienteront ensuite vers la formation du personnel des postes sur les questions liées à la sécurité.

### Opérateurs concernés

Allemagne, Danemark, Finlande, France, Irlande, Italie, Malte, Pays-Bas, Royaume-Uni, Ukraine.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# European Crisis Managers' Network

## Description and objectives

The European Crisis Managers' Network was founded in the wake of the anthrax attacks that disrupted postal services worldwide in the autumn of 2001. This underlined the importance of good and secured channels of communication among accredited experts in the international postal network.

### The objectives of the network are to:

- Make sure that accurate and vital information is available to posts in the event of a crisis
- Facilitate access to counterparts in a controlled manner
- Be in a position to ensure genuine crisis management.

The network links Europe's PPOs, international organisations and national civil defence agencies.

### Main achievements in 2004

- A Crisis and Security Managers' Summit has taken place, at which security managers exchanged best practices on dealing with terrorist threats and suspicious substances in the mail
- The network completed the development of information channels linking the PPOs' security departments
- The network developed a website to automatically provide crisis managers with prompt security alerts, Europe-wide, in a secured and controlled environment.

### Activities in 2005

- The website will go "live" and will be demonstrated in January
- European Crisis Managers' meeting in Bern in January to benchmark measures taken to strengthen PPOs' security operations, e.g. those taken by Hellenic Post during the Olympic Games in Athens
- The network's efforts will then turn to training for postal staff on security-related issues.

### Operators involved

Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Italy, Malta, Netherlands, Ukraine, United Kingdom.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Organisation du Facteur européen (EPO)

## Description et objectifs

L'OPP grec, ELTA, a lancé le Projet EPO en janvier 2004, invitant PostEurop à apporter la dimension européenne au projet.

### Il vise à :

- Identifier les qualifications essentielles permettant aux travailleurs des postes de répondre aux attentes des clients
- Etablir un système de formation européen accrédité pour ces qualifications.

La Commission européenne a alloué EUR 75K à PostEurop pour financer le projet, dans le cadre d'une contribution totale de EUR 500K.

## Principales réalisations en 2004

### Après avoir examiné les procédures et exigences des OPP en matière de recrutement, le projet a :

- Etabli un premier projet de profil de la profession de facteur
- Organisé une évaluation du profil par les facteurs de divers OPP, ainsi que par les organisations de consommateurs et de clients
- Démarré la compilation d'une base de données des compétences et qualifications pour diffusion au personnel des postes partenaires
- Rédigé un curriculum de formation en consultation avec PostEurop.

## Activités en 2005

- Un guide d'étude EPO sera traduit dans les langues des partenaires du projet
- Un site Internet multilingue diffusera les résultats et les informations du projet aux OPP
- Avant diffusion plus large, un cours pilote EPO sera utilisé pour former vingt membres du personnel des postes, grâce au *e-learning* si possible. Des certificats d'accréditation seront remis aux participants et la formation sera évaluée pour assurer la qualité.

## Opérateurs concernés

ELTA (Poste hellénique et contractant), la Poste cyprioise, la Poste roumaine.

## Partenaires

KEK-ELTA, le centre de formation de la Poste hellénique (coordinateur), PostEurop et Postacademy, Tachimetrafores ELTA S.A. (consultant), POET, la fédération panhellénique des syndicats postaux, OEEK (Organisation pour l'Education et la Formation professionnelles), l'Université du Pirée.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# European Postman Organisation (EPO)

## Description and objectives

The Greek PPO, ELTA, launched the EPO Project in January 2004, involving PostEurop to provide the European dimension to the project.

### It aims to:

- Identify key job qualifications that enable postal workers to respond to customer expectations
- Establish a European accredited training system for these qualifications.

The EC has granted PostEurop EUR 75K to finance the project out of a total EC contribution of EUR 500K.

## Main achievements in 2004

### After having studied PPOs' recruitment procedures and requirements, the project:

- Established a first draft profile of the profession of postman
- Organised assessment of the profile by postmen from various PPOs, as well as by consumer and customer organisations
- Began compilation of a knowledge base of skills and qualifications for dissemination to the postal staff of partners
- Drafted a training curriculum in consultation with PostEurop.

## Activities in 2005

- An EPO study guide will be translated into the languages of the project partners
- A multilingual website will disseminate project results and information to PPOs
- Prior to wider roll-out, a pilot EPO course will be used to train twenty postal staff, via e-learning where possible. Accreditation certificates will be awarded to attendees, and the training will be evaluated to ensure quality.

## Operators involved

ELTA (Hellenic Post and contractor), Cyprus Post, Romanian Post.

## Partners

KEK-ELTA, Hellenic Post's training centre (coordinateur), PostEurop and Postacademy, Tachimetrafores ELTA S.A. (consultant), POET, Pan-Hellenic federation of postal trade unions, OEEK (Organisation for Vocational Education and Training), Piraeus University.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Groupe d'action Affaires internationales (GAAI)

## Description et objectifs

### Le GAAI se concentre sur :

- Les questions et initiatives ayant un impact sur l'ensemble des Membres de PostEurop
- Les questions liées à l'UPU
- La représentation des intérêts des Membres de PostEurop ne faisant pas partie de l'Union européenne.

### Il offre un large forum de discussion en :

- Collaborant avec d'autres groupes d'action (tels que le Comité de Contact UE, le Projet Frais terminaux et le Groupe de Travail OMC/ESF)
- Entretien des contacts avec diverses organisations internationales telles que AITA, OACI, ISO, OMD.

## Principales réalisations en 2004

### En 2004, le GAAI s'est concentré sur la préparation du Congrès de l'UPU à Bucarest et a :

- Adopté des positions sur 400 propositions au cours de la période précédant l'Assemblée plénière de Dubrovnik organisée conjointement avec le CERP
- Examiné les propositions des Membres non européens de l'UPU
- Fourni une argumentation détaillée et des positions sur toutes les propositions au Comité de Contact CERP/PostEurop
- Préparé les réunions plénières conjointes CERP/PostEurop à Bucarest avant le Congrès
- Approuvé les priorités du Congrès et planifié des interventions sur les propositions du Congrès
- Obtenu l'accord sur une grande majorité des propositions et été la clé du succès du Congrès de l'UPU à Bucarest selon la perspective de PostEurop.

Le Groupe de Travail Stratégie postale a fourni à l'UPU l'unique contribution d'une Union Restreinte au développement de la Stratégie postale mondiale de Bucarest, la plupart de ses contributions ayant été adoptées dans la version définitive.

## Activités en 2005

### Le GAAI va :

- Décider les positions définitives de PostEurop sur les propositions opérationnelles détaillées devant être présentées au Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU
- Identifier les questions clés pour le prochain Congrès en 2008
- Concevoir les plans de mise en œuvre et de réalisation des objectifs stratégiques.

Le Groupe de Travail Stratégie postale va également revoir comment il peut contribuer au développement de la stratégie de PostEurop.

## Opérateurs concernés

Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Fédération de Russie, Serbie et Monténégro, République slovaque, Suède, Suisse.

Veuillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Groupes d'action".

# International Affairs Task Force (IATF)

## Description and objectives

### The IATF focuses on:

- Issues and initiatives affecting PostEurop's entire membership
- UPU issues
- Representing the interests of non-EU Members of PostEurop.

### It serves as a wide forum for discussion:

- Cooperating with other task forces (such as the EU Contact Committee, the Terminal Dues Project and the WTO/ESF Working Group)
- Maintaining contacts with various international organisations such as IATA, ICAO, ISO, WCO.

## Main achievements in 2004

### In 2004, the IATF focused on the preparation of the UPU Congress in Bucharest and:

- Adopted positions on 400 proposals in the run-up to the Dubrovnik Plenary organised in conjunction with CERP
- Considered proposals for non-European Members of the UPU
- Provided detailed argumentation and positions on all proposals to the CERP/PostEurop Contact Committee
- Prepared the joint CERP/PostEurop pre-Congress plenary meetings in Bucharest
- Agreed Congress priorities and planned interventions on Congress proposals
- Gained agreement on a large majority of proposals, and was key in ensuring the success of the Bucharest UPU Congress from a PostEurop perspective.

The Postal Strategy Working Group provided the UPU with the only Restricted Union contribution to the development of the Bucharest World Postal Strategy, with many of its contributions being adopted in the final version.

## Activities in 2005

### The IATF will:

- Decide PostEurop's final positions with regard to detailed operational proposals to be put to the UPU's Postal Operations Council (POC)
- Look at determining key issues for the next Congress in 2008
- Design plans for implementation and achievement of the strategic goals.

The Postal Strategy Working Group will also review ways it can contribute to developing PostEurop's strategy.

## Operators involved

Austria, Belgium, Bosnia & Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Netherlands, Norway, Portugal, Russian Federation, Serbia and Montenegro, Slovak Republic, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom.

See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Task Forces".

# Projet TI

## Description et objectifs

**Les objectifs du projet, réalisés grâce à l'organisation de Forums TI sont de :**

- Offrir aux Membres l'occasion de discuter les derniers développements en matière de technologies de l'information et de la communication et la manière dont celles-ci peuvent accroître l'efficacité des OPP
- Aider à développer de nouveaux services à valeur ajoutée
- Aider les Membres à fournir un meilleur service à la clientèle.

L'accent est mis sur le partage des meilleures solutions commerciales existantes et leur développement ultérieur au sein des Membres.

## Principales réalisations en 2004

**Les questions essentielles à l'ordre du jour du Forum 2004 à Tallinn ont été :**

- Les résultats du Congrès de l'UPU, tels que le cachet postal électronique et les initiatives de e-post
- Les solutions intégrées pour les clients
- La gestion des données
- Le rôle que peuvent jouer les TI dans le développement de nouveaux produits.

Le Siège de PostEurop a présidé une session de discussion sur le potentiel offert par la certification par les OPP du trafic e-mail. Voir le site Internet du Forum TI ePostEurop pour de plus amples informations ([www.post.ee/?id=1947](http://www.post.ee/?id=1947)).

## Activités en 2005

- Décider le contenu et les orateurs pour le Forum TI ePostEurop 2005
- Le projet envisagera le lancement d'une étude visant à identifier la structure future et le contenu des Forums TI afin de mieux répondre aux intérêts des Membres
- Rechercher comment introduire un cachet postal électronique (*Electronic PostMark product - EPM*) à titre de service à valeur ajoutée pour les OPP.

## Opérateurs concernés

Espagne, Estonie, France, Hongrie, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Norvège, Pologne, Portugal, République slovaque, Suisse, République tchèque.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# IT Project

## Description and objectives

**The project's objectives, achieved through the organisation of IT Forums are to:**

- Provide Members with opportunities to discuss the latest developments in information and communication technology and how it can improve the efficiency of PPOs
- Help develop new value-added services
- Assist Members to provide better customer service.

The emphasis is placed on sharing the best of existing business solutions, and developing them further among Members.

## Main achievements in 2004

**Key issues on the Tallinn 2004 Forum agenda were:**

- UPU Congress outcomes such as the Electronic PostMark and e-post initiatives
- Integrated solutions for customers
- Data management
- The role IT can play in new product development.

PostEurop Headquarters chaired a discussion session around the potential offered by PPO certification of e-mail traffic. See the ePostEurop IT Forum website for further details ([www.post.ee/?id=1947](http://www.post.ee/?id=1947)).

## Activities in 2005

- Decide the contents and speakers for the 2005 ePostEurop IT Forum
- The project will consider the launch of a study to identify the future structure and content of the IT Forums to increasingly respond to Members interests
- Investigate how to introduce an Electronic PostMark product (EPM) as a value-added service for PPOs.

## Operators involved

Czech Republic, Estonia, France, Hungary, Italy, Jersey, Latvia, Lithuania, Norway, Poland, Portugal, Slovak Republic, Spain, Switzerland.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Projet MOBILEPOST<sup>©</sup>

# MOBILEPOST<sup>©</sup> Project

## Description et objectifs

Le Projet MobilEpost<sup>©</sup> est un consortium d'OPP et d'autorités régionales.

### Il vise à fournir :

- Des solutions durables permettant aux OPP de fournir des services postaux (OSU) dans les régions rurales, montagneuses et désavantagées
- Des prix inférieurs à ceux du réseau fixe
- Des unités mobiles qui apporteront des applications et des services à valeur ajoutée ciblés.

## Principales réalisations en 2004

- Description du projet adoptée par le Conseil d'administration
- Portée des implications essentielles du projet et leur impact commercial potentiel
- Contacts établis avec le Programme eTEN de la CE et informations relatives au programme transmises aux OPP participants afin de soumettre une proposition définitive du projet
- Réunions d'information tenues avec les Autorités réglementaires nationales intéressées et d'autres autorités régionales
- Version définitive du questionnaire préparatoire MobilEpost<sup>©</sup> et formulaire de pays distribué aux OPP participants.

## Activités en 2005

- Une proposition du projet claire – tenant compte des exigences nationales et européennes – sera soumise aux OPP participants
- En cas d'accord, un plan détaillé du projet sera élaboré en vue de la soumission d'une demande de financement au Programme eTEN de la CE
- Démarrage du projet pilote prévu de démarrer en juillet 2005.

## Opérateurs concernés

Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Portugal, Suède

## Partenaires

Conseil régional de Jämtland (Suède), bureau régional Mid-Sweden.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous « Projets ».*

## Description and objectives

The MobilEpost<sup>©</sup> Project is a consortium of PPOs and regional authorities.

### It aims to provide:

- Sustainable solutions allowing PPOs to deliver postal (USO) services in rural, mountainous and disadvantaged areas
- Lower costs than through the fixed network
- Mobile units which will provide service applications and targeted value-added services.

## Main achievements in 2004

- Project outline adopted by the Management Board
- Scoping of the main project implications and their potential business impacts
- Contacts with EC eTEN Programme established and information about the programme provided to participating PPOs in order to submit a final project proposal
- Information meetings held with interested National Regulatory Authorities and other regional authorities
- Final version of the MobilEpost<sup>©</sup> preparatory questionnaire and country form distributed to participating PPOs.

## Activities in 2005

- A clear project proposal - taking into account national and European requirements - will be submitted to participating PPOs
- Upon approval, a detailed project plan will be drafted for submission of a request for funding to the EC eTEN Programme
- Pilot targeted to start in July 2005.

## Operators involved

Estonia, Hungary, Latvia, Lithuania, Poland, Portugal, Sweden

## Partners

Sweden Jämtland regional council, Mid-Sweden Region office.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Réseau de Santé au Travail

## Description et objectifs

### Le projet vise à :

- Etablir un réseau de personnes responsables des soins de santé au sein des OPP européens
- Veiller à ce que les effets positifs d'une gestion saine de la «santé» soient mis en œuvre au sein de l'ensemble des Membres, réduisant ainsi les frais et améliorant la productivité et la rentabilité
- Discuter un grand nombre de questions relatives à la santé au travail, y compris les risques psychosociaux auxquels est confronté le personnel des postes, ainsi que les facteurs de motivation
- Réaliser un *benchmarking* et des études sur les questions communes.

## Principales réalisations en 2004

Trente-trois experts en matière de santé ont participé à la réunion de démarrage du projet, dont le thème était de promouvoir la sensibilisation à l'impact important de la «santé» dans les OPP :

- Des présentations ont été faites sur une série de questions concernant la santé au travail
- Les liens avec le Réseau européen des gestionnaires de Crise de PostEurop, les activités de Dialogue social de PostEurop et le Groupe d'action Sécurité postale de l'UPU (GASP) ont été mis en évidence.

## Activités prévues en 2005

Au cours de la prochaine réunion du groupe au Portugal en mai, les objectifs et les jalons du groupe seront identifiés et un plan de travail approuvé.

## Opérateurs concernés

Albanie, Allemagne, Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Italie, Jersey, Malte, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, République slovaque, Slovaquie, Suède, Suisse.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# Occupational Health Network

## Description and objectives

### The project aims to:

- Establish a network of personnel responsible for health care within the European PPOs
- Ensure that the positive effects of solid "health" management are implemented throughout the entire membership, reducing costs and improving productivity and profitability
- Discuss a wide range of occupational health issues including the psychosocial risks that postal staff face, and motivational factors
- Carry out benchmarking and studies on common issues.

## Main achievements in 2004

Thirty-three health experts attended the project kick-off meeting, the theme of which was to promote awareness of the significant impact of a "health" focus in PPOs:

- Presentations were given on a range of occupational health issues
- Links with PostEurop's European Crisis Managers' Network, PostEurop's Social Dialogue activities and the UPU Postal Security Action Group (PSAG) were highlighted.

## Activities foreseen in 2005

At the next meeting of the group in Portugal in May, the objectives and milestones of the group will be determined and a work plan will be agreed.

## Operators involved

Albania, Bulgaria, Denmark, Finland, France, Germany, Italy, Jersey, Malta, Poland, Portugal, Slovak Republic, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Comité Affaires sociales

## Description et objectifs

Le Comité Affaires sociales (CAS) aborde les questions relatives à la politique sociale européenne, lorsque celles-ci ont un impact sur le secteur postal, en particulier l'implication des ressources sociales et humaines des politiques sociales de l'Union européenne.

### Le CAS :

- Gère le dialogue social dans le secteur postal
- Réalise des initiatives liées à la politique sociale européenne
- Fait la promotion des intérêts communs entre employeurs et employés dans le secteur postal, rencontrant les partenaires sociaux et autres.

## Principales réalisations en 2004

### Le CAS :

- A créé un site Internet ([www.postsocialdialogue.org](http://www.postsocialdialogue.org)) en janvier, fournissant une plate-forme aux OPP et partenaires sociaux afin de communiquer sur les questions de politique sociale et publiant les travaux réalisés par le Comité Affaires sociales pour le secteur postal
- A créé deux nouveaux groupes de travail : « Prévention des Accidents » et « Création de Liens avec les Secteurs voisins »
- A récolté les meilleures pratiques dans les domaines des Compétences, de la Responsabilité sociale de l'Entreprise (RSE) et de la Prévention des Accidents
- A réalisé un échange préliminaire avec le secteur du Transport routier.

## Activités en 2005

### Le CAS va :

- Prendre part à la réunion plénière du Comité de Dialogue social en janvier
- Envoyer une nouvelle demande de financement à la Commission européenne pour le Groupe de Travail Compétences/RSE
- Elaborer la demande de financement du Groupe de Travail Prévention des Accidents
- Organiser un nouvel échange de meilleures pratiques avec le secteur du Transport routier
- Au cours du second semestre, préparer et présenter les résultats de l'exercice des meilleures pratiques sur les Compétences et la RSE, et préparer un événement Prévention des Accidents.

## Opérateurs concernés

Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, République slovaque, Slovaquie, Suède, République tchèque.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# Social Affairs Committee

## Description and objectives

The Social Affairs Committee (SAC) deals with issues relating to European social policy, where these affect the postal sector, in particular the social and human resource implications of EU social policies.

### The SAC:

- Governs the social dialogue in the postal sector
- Undertakes initiatives in connection with European social policy
- Promotes common interests between employers and employees in the postal sector, meeting with social partners and others.

## Main achievements in 2004

### The SAC:

- Launched a website ([www.postsocialdialogue.org](http://www.postsocialdialogue.org)) in January, providing a platform for PPOs and social partners to communicate on social policy issues and publicising the work carried out by the Social Dialogue Committee for the postal sector
- Set up two new working groups: "Accident Prevention" and "Creating Links with Neighbouring Sectors"
- Collected best practice in the areas of Competences, Corporate Social Responsibility (CSR) and Accident Prevention
- Carried out an initial exchange with the Road Transport sector.

## Activities in 2005

### The SAC will:

- Take part in the Social Dialogue Committee Plenary meeting in January
- Send a new funding request to the European Commission for the Competences/CSR Working Group
- Prepare the Accident Prevention Working Group's funding request
- Organise a further best practice exchange with the Road Transport sector
- In the second half of the year, prepare and present the results of the best practice exercise on Competences and CSR, and prepare an Accident Prevention event.

## Operators involved

Austria, Belgium, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovak Republic, Slovenia, Spain, Sweden, United Kingdom.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Projet Timbres et Philatélie

## Description et objectifs

Les timbres constituent une activité commerciale importante du secteur postal, représentant environ 2% des revenus des OPP.

### Le Projet Timbres et Philatélie :

- Adresse les questions auxquelles sont confrontés les Départements Philatélie des postes européennes, telles que les politiques d'émission, les émissions illégales de timbres et l'importance stratégique de la philatélie
- Gère les émissions annuelles des timbres EUROPA, choisissant les thèmes et coordonnant les émissions nationales
- Gère le site de PostEurop qui est le site de référence destiné à combattre les émissions illégales.

Un Forum européen est organisé tous les deux ans, offrant aux Directeurs Philatélie des opérateurs Membres une plate-forme unique pour des discussions de haut niveau sur la philatélie européenne et l'environnement des timbres.

## Principales réalisations en 2004

### Le projet :

- A tenu son troisième Forum européen à Paris, abordant les moyens de combattre les émissions illégales de timbres
- Afin d'encourager les collections de timbres, a créé un nouveau site Internet consacré à la philatélie, ciblant les jeunes de 8 à 16 ans ([www.stamps4fans.com](http://www.stamps4fans.com))
- A organisé, au cours de l'Assemblée plénière de PostEurop à Bucarest, la sélection du meilleur timbre EUROPA 2004. Le thème de cette année était « Les vacances » et le timbre gagnant a été émis par le Groenland.

## Activités en 2005

### Le projet va :

- Constituer une base de données des consultants philatéliques
- Organiser le *benchmarking* – lors de la prochaine réunion du projet, chaque membre va présenter pour la première fois un exemple d'activité réussie et non réussie entreprises par son Département Philatélie
- Elargir le contenu de son site Internet Jeunesse. Il est prévu que d'autres pays vont contribuer au site en 2005 et les thèmes EUROPA y seront décrits.

## Opérateurs concernés

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

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# Stamps and Philately Project

## Description and objectives

Stamps are an important commercial activity of the postal sector, representing approximately 2% of revenues of PPOs.

### The Stamp and Philately Project:

- Addresses issues facing the Philately Departments of European posts such as issuing policies, illegal stamp issues and the strategic importance of philately
- Manages the annual EUROPA stamp issues, selecting themes and coordinating national issues
- Governs PostEurop's website which acts as a reference site to counter illegal issues.

A European Forum is organised every two years, offering Philately Directors from Member operators a unique platform for high-level discussions on the European philately and stamps environment.

## Main achievements in 2004

### The project:

- Held its third bi-annual European Forum in Paris, discussing ways of combating illegal stamp issues
- To develop further stamp collecting, launched a new website devoted to philately, targeting 8-to-16-year-olds ([www.stamps4fans.com](http://www.stamps4fans.com))
- Organised during PostEurop's Plenary Assembly in Bucharest, the selection of the best 2004 EUROPA stamp. This year's theme was "Holidays", and the winning stamp came from Greenland.

## Activities in 2005

### The project will:

- Build up a database of philatelic consultants
- Organise benchmarking - starting with the project's next meeting, each member will present an example of a successful and an unsuccessful activity its Philatelic Department has undertaken
- Widen the contents of its youth website. More countries are expected to contribute to the site through 2005 and the EUROPA themes will be depicted.

## Operators involved

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

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

# Projet Frais Terminaux

## Description et objectifs

**L'objectif du projet est d'améliorer la compréhension des Frais Terminaux (FT) par les Membres, ainsi que leurs implications en :**

- Offrant une plate-forme de discussion avec les pairs
- Contrôlant les activités de frais terminaux, telles que REIMS, les systèmes nordiques et le système de l'UPU, ainsi que les solutions alternatives
- Fournissant des solutions à l'Union européenne récemment élargie.

## Principales réalisations en 2004

- Trente-quatre postes européennes, ainsi que l'UPU, PostEurop, le CERP, IPC et Canada Post ont accepté de soutenir la proposition du groupe de convergence et la nécessité d'un lien qualité de service vers les paiements FT
- Le projet a soutenu les propositions du Congrès ayant été retenues en vue d'une nouvelle classification des pays FT et de nouvelles règles pour le Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service.

## Activités en 2005

**Le projet va :**

- Accroître la position de PostEurop sur les FT à la réunion du CEP de l'UPU en janvier 2005
- Continuer à travailler sur les propositions de FT pour les pays hors Union européenne et accord REIMS
- En automne 2005, tenir un séminaire sur la mise en œuvre des décisions prises au Congrès de Bucarest sur les FT.

## Opérateurs concernés

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, République slovaque, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie.

*Veillez consulter le site Internet de PostEurop pour de plus amples informations ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) et suivre les liens sous "Projets".*

# Terminal Dues Project

## Description and objectives

**The objective of the project is to increase Members' understanding of Terminal Dues (TD) and their implications by:**

- Providing a platform for discussion with peers
- Monitoring terminal dues activities such as REIMS, the Nordic systems and UPU system, and alternative solutions
- Providing solutions for the recently enlarged European Union.

## Main achievements in 2004

- Thirty-four European posts as well as the UPU, PostEurop, CERP, IPC and Canada Post agreed on supporting the convergence group proposal and the need for a quality of service link to TD payments
- The project supported the successful Congress proposals for a new TD country classification and new rules for the Quality of Service Fund.

## Activities in 2005

**The project will:**

- Leverage PostEurop's position on TD at the UPU's POC meeting in January 2005
- Continue to work on TD proposals for countries outside the EU and the REIMS agreement
- In the autumn of 2005, hold a seminar on the application of TD decisions taken at the Bucharest Congress.

## Operators involved

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 Fed., Slovak Republic, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, United Kingdom.

*See PostEurop's website for further details ([www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)) and follow the links under "Projects".*

## Glossaire

## Glossary

<b>ACTIN / ACTIN</b>	<b>Acquis Communautaire Training INitatives / Acquis Communautaire Training INitatives</b>
<b>AEVPC / EMOTA</b>	Association Européenne de Vente par Correspondance et à Distance / European Distance Selling Trade Association
<b>AGCS / GATS</b>	Accord général sur le commerce des services / General Agreement on Trade in Services
<b>AITA / IATA</b>	Association internationale du transport aérien / International Air Transport Association
<b>ARN / NRAs</b>	Autorités réglementaires nationales / National Regulatory Authorities
<b>CA / MB</b>	Conseil d'administration / Management Board
<b>CAS / SAC</b>	Comité Affaires sociales / Social Affairs Committee
<b>CCUE / EUCC</b>	Comité de Contact Union européenne / European Union Contact Committee
<b>CE / EC</b>	Commission européenne / European Commission
<b>CEN / CEN</b>	Comité européen de normalisation / European Committee for Standardisation
<b>CEP / POC</b>	Conseil d'exploitation postale / Postal Operations Council
<b>CERP / CERP</b>	Comité européen de réglementation postale / Conference of European Postal Regulators
<b>CRQ / QFC</b>	Comité de Réalisation de la Qualité / Quality Fulfilment Committee
<b>CRS / SRC</b>	Comité de Responsabilité sociale / Social Responsibility Committee
<b>CT / TC</b>	Comité technique / Technical Committee
<b>EPM / EPM</b>	Cachet postal électronique / Electronic PostMark
<b>EPO / EPO</b>	Organisation du Facteur européen / European Postman Organisation
<b>ESF / ESF</b>	European Services Forum / European Services Forum
<b>FAEP / FAEP</b>	Fédération Européenne des Editeurs de Presse Périodique / European Federation of Magazine Publishers
<b>FAQS / QSF</b>	Fonds pour l'Amélioration de la Qualité / Quality of Service Fund
<b>FEDMA / FEDMA</b>	Fédération européenne de Marketing Direct et Interactif / Federation of European Direct and Interactive Marketing
<b>FT / TD</b>	Frais terminaux / Terminal Dues
<b>FYROM / FYROM</b>	ex-République yougoslave de Macédoine / Former Yugoslav Republic of Macedonia
<b>GAAI / IATF</b>	Groupe d'action Affaires internationales / International Affairs Task Force
<b>GARC / CRTF</b>	Groupe d'action Relations Clients / Customer Relations Task Force
<b>GASP / PSAG</b>	Groupe d'action pour la Sécurité postale de l'UPU / UPU's Postal Security Action Group
<b>GSP / PSG</b>	Groupe Stratégie postale de l'UPU / UPU's Postal Strategy Group
<b>GT / WG</b>	Groupe de Travail / Working Group
<b>IPC / IPC</b>	International Post Corporation / International Post Corporation
<b>ISO / ISO</b>	Organisation internationale de normalisation / International Organization for Standardization
<b>OACI / ICAO</b>	Organisation de l'aviation civile internationale / International Civil Aviation Organization
<b>OCDE / OECD</b>	Organisation de coopération et de développement économiques / Organisation for Economic Co-operation and Development
<b>OMC / WTO</b>	Organisation mondiale du commerce / World Trade Organization
<b>OMD / WCO</b>	Organisation mondiale des douanes / World Customs Organization
<b>OPP / PPOs</b>	Opérateurs postaux publics / Public Postal Operators
<b>OSU / USO</b>	Obligation de service universel / Universal Service Obligation
<b>PECO / CEEC</b>	Pays d'Europe centrale et orientale / Central and Eastern European Countries
<b>PEGAS / PEGAS</b>	Groupe de PostEurop sur la Sécurité aérienne / PostEurop Group on Aviation Security
<b>RSE / CSR</b>	Responsabilité sociale de l'Entreprise / Corporate Social Responsibility
<b>SG / SG</b>	Secrétaire Général / Secretary General
<b>Siège / HQ</b>	Siège / Headquarters
<b>SIG / SGI</b>	Services d'Intérêt Général / Services of General Interest
<b>TI / IT</b>	Technologies de l'Information / Information Technology
<b>TVA / VAT</b>	Taxe sur la valeur ajoutée / Value Added Tax
<b>UE / EU</b>	Union européenne / European Union
<b>UNEX / UNEX</b>	Système de Contrôle externe d'Unipost / Unipost External Monitoring System
<b>UPU / UPU</b>	Union postale universelle / Universal Postal Union

## Assemblée plénière conjointe CERP/PostEurop

L'Assemblée plénière conjointe CERP/PostEurop du 25 février 2004 à Dubrovnik, Croatie, a réuni plus de cent cinquante délégués des quarante-trois Membres de PostEurop et des quarante-six Membres du CERP afin de préparer une position commune sur des questions clés telles que la Stratégie postale de Bucarest, les frais terminaux, les normes de qualité de service et la responsabilité liées au courrier international intervenant en vue du 23ème Congrès de l'UPU prévu à Bucarest (15 septembre au 5 octobre 2004).

Les délégués ont également eu l'occasion de participer à une session de questions-réponses avec les deux candidats, M. Edouard Dayan de La Poste (France) et M. Carlos Da Silva de CTT - Correios (Portugal), à l'élection pour succéder à M. Thomas Leavey en tant que Directeur Général de l'UPU.

La seconde journée de l'Assemblée, 26 février, a rassemblé les quarante-trois Membres de PostEurop pour discuter les questions internes, telles que les changements aux Statuts permettant à l'Association de se conformer aux changements récents tels que l'élargissement de l'Union européenne à dix nouveaux Etats Membres.

## Joint CERP/PostEurop Plenary Assembly

The Joint CERP/PostEurop Plenary Assembly of 25 February 2004 in Dubrovnik, Croatia, assembled over one hundred and fifty delegates from PostEurop's forty-three Members and CERP's forty-six Members with the aim of preparing a common stance on key issues such as the Bucharest Postal Strategy, terminal dues, quality of service standards and liability linked to international mail arising in view of the 23rd UPU Congress scheduled in Bucharest (15 September to 5 October 2004).

Delegates were also given the opportunity of participating in a question-and-answer session with the two candidates, Mr Edouard Dayan of La Poste (France) and Mr Carlos Da Silva of CTT - Correios (Portugal), in the election to succeed Mr Thomas Leavey as Director General of the UPU.

The second day of the Plenary, 26 February, assembled PostEurop's forty-three Members to discuss internal issues such as changes to the Statutes to align the Association with recent changes such as the EU enlargement to 10 new Member States.



## Contact

Avenue du Bourget, 44  
1130 Bruxelles / Brussels  
Belgique / Belgium

**T** + 322 724 7280

**F** + 322 726 3008

**www**.posteurop.org