

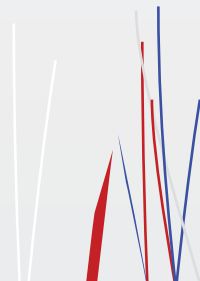


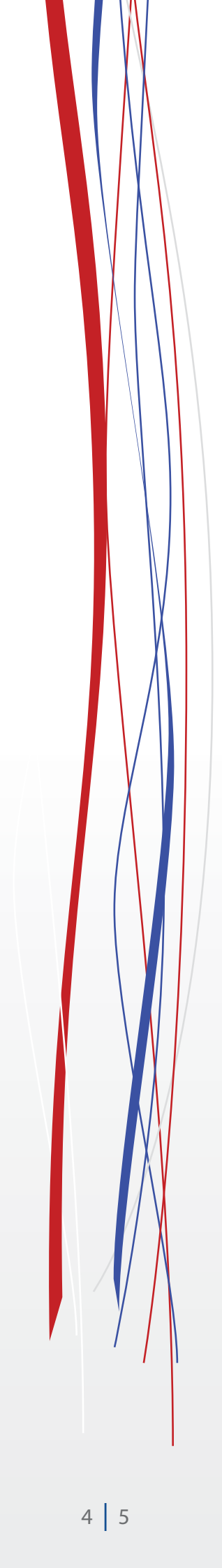
Annual Review **2008** Revue Annuelle



Contenu / Content

4	L'Association / The Association
5	Mission / Mission
6	Préface du Président / Foreword by the Chairman
8	Message du Secrétaire général / Message from the Secretary General
10	Stratégie / Strategy
13	Organisation / Organisation
13	Conseil d'administration / Management Board
15	Personnel du Siège / Headquarters staff
16	Structure organisationnelle / Organisation chart
18	Membres / Members
22	Activités en 2008 / Activities in 2008
23	Affaires réglementaires / Regulatory Affairs
29	Responsabilité sociale / Social Responsibility
30	Affaires opérationnelles / Operational Affairs
31	Relations parties prenantes (EMIP, Marché) / Stakeholders Relations (EMIP, Market)
32	Communication et Evénements / Communication and Events
33	Intelligence / Intelligence
34	Projets / Projects
36	Quelques points importants / A few highlights





L'Association / The Association

PostEurop représente 48 opérateurs postaux publics européens qui comptent près de 2,1 millions d'employés en Europe et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets. Elle a été fondée en 1993 en vue d'optimiser les opérations postales et les services postaux en Europe et de favoriser une plus grande coopération entre ses Membres. PostEurop est également une Union restreinte officiellement reconnue par l'Union postale universelle (UPU). Elle est gérée par un Conseil d'administration, qui est responsable de la supervision et du contrôle de la mise en œuvre de la stratégie de l'Association au niveau opérationnel. Le Siège de PostEurop, situé à Bruxelles, prend en charge la gestion quotidienne de l'Association, en mettant en avant les résultats et la performance de l'industrie et en mettant en œuvre des activités et des projets stratégiques pour stimuler la coopération et l'innovation. Une Assemblée plénière annuelle à laquelle participent les Membres détermine les objectifs et la stratégie de l'Association.

PostEurop represents 48 European Public Postal Operators, who together link 800m people daily, operate 175,000 retail counters, and employ 2.1 million people. PostEurop was created in 1993 to optimise postal operations and postal services in Europe, and foster greater cooperation between its Members. PostEurop is also an officially recognised Restricted Union of the Universal Postal Union (UPU), it is governed by a Management Board, which is responsible for supervising and monitoring the implementation of the Association's strategy at the operational level. PostEurop Headquarters, based in Brussels, is in charge of the daily management of the Association, promoting industry results and performance and implementing strategic activities and projects to stimulate cooperation and innovation. An annual Plenary Assembly for the Members determines the objectives and strategy of the Association.

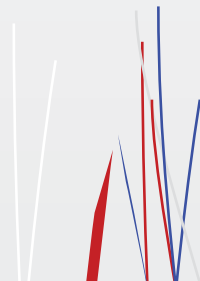
Mission / Mission

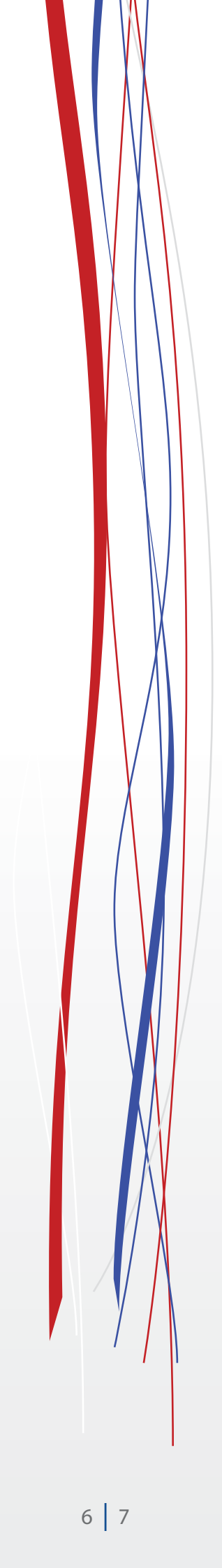
Dans l'intérêt de tous ses Membres, PostEurop s'est engagée à soutenir et à développer un marché postal européen de la communication durable et concurrentiel, accessible à tous les clients et garantissant un service universel moderne et abordable.

L'association se concentre sur les exigences et la satisfaction des clients en améliorant la qualité et l'efficacité des opérations et du réseau, en développant les ressources humaines et en façonnant l'environnement réglementaire postal international. PostEurop apporte une valeur ajoutée à l'industrie postale européenne en assurant la promotion de la collaboration et de l'innovation tout en mettant l'accent sur les besoins communs.

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

PostEurop focuses on customer requirements and satisfaction by improving operational and network quality and efficiency, by developing human resources and by shaping international postal regulatory environment. PostEurop brings added value to the European Postal Industry by promoting cooperation and innovation with an emphasis on common interests.





Préface du Président / Foreword by the Chairman

L'Industrie Postale est sous pression.

Une concurrence croissante, non seulement en matière de courrier, mais plus généralement de tous les modes de communication, la crise économique qui amène nos clients à faire des choix, la prise de conscience de notre impact sur l'environnement, la mise en question de l'utilisation massive de papier sont autant de défis auxquels nous devons faire face.

C'est l'avenir même de l'ensemble de l'industrie postale qui est en jeu. Non seulement celui des opérateurs mais aussi celui de nos partenaires : producteurs de papier, fabricants d'enveloppes, acteurs du Marketing Direct, fournisseurs d'équipements, consultants, etc.

Dans ce contexte, PostEurop s'attache à ouvrir des portes, à tracer des perspectives, à suggérer des voies à explorer, à inspirer.

L'ensemble des managers et responsables de nos entreprises constitue à cet égard un immense réservoir de ressources. La volonté de partager les meilleures pratiques dans tous les domaines est exceptionnelle, et peut-être unique dans le monde de l'entreprise.

Le modèle d'organisation de PostEurop présente cet avantage unique de pouvoir accéder directement aux meilleurs experts dans toutes les matières : ce sont ceux de nos Membres.

The postal industry is under pressure.

Increased competition -not only for the mail industry, but also for all means of communication-, the economic crisis that lead our customers to make choices, the awareness of our impact on the environment and the massive use of paper which is now being called into question are challenges that we have to face.

It is the very future of the whole postal industry that is at stake, not only for operators but also for our partners, i.e. paper producers, envelope manufacturers, Direct Marketing Actors, equipment suppliers, consultants, etc.

In this context, PostEurop strives to open doors, draw perspectives, suggest ways to be explored and inspire.

In this regard, all managers and leaders of our companies constitute a significant resources tank. The willingness to share best practices in all areas is exceptional and perhaps unique in the business world.

PostEurop's organisational model has this unique advantage of accessing directly the best experts in all subjects, i.e. those of our Members.

The challenge for the Association is to manage this combination of knowledge, organise exchanges, encourage meetings, including with our partners in the postal industry.



Le défi pour l'Association est de pouvoir gérer cet ensemble de connaissances, d'organiser les échanges, de susciter les rencontres, y compris avec nos partenaires de l'industrie postale.

Seuls, nous pouvons au mieux espérer créer des îlots d'excellence qui se maintiendront à moyen terme. Ensemble, nous serons capables de faire progresser l'industrie postale d'Ouest en Est et du Nord au Sud de l'Europe et de lui assurer un avenir de longue durée.

2008 a été une année particulièrement active pour les Membres de PostEurop.

L'année a commencé par une Assemblée Plénière, magnifiquement organisée par nos collègues Polonais, qui a permis à l'Association de bien se préparer pour le 24^e Congrès de l'Union Postale Universelle.

En tant qu'Union Régionale représentant l'ensemble des opérateurs européens, PostEurop a joué un rôle important lors de ce Congrès et a fait la preuve de son engagement à participer à la définition et à la réussite de la Stratégie Postale Mondiale pour les 4 années à venir.

Cet engagement au service de l'Industrie Postale, PostEurop en a fait preuve également au travers du développement d'activités communes avec nos partenaires de l'industrie postale. Un exemple en est la publication d'une brochure présentant des faits, des chiffres et des arguments démontant des mythes à propos du papier qui nuisent injustement à notre industrie.

2008 marque aussi la première année du mandat du nouveau Conseil d'Administration que je tiens à remercier pour son engagement et sa motivation. Enfin rien ne se ferait sans le dévouement et la disponibilité du personnel du Siège qui mérite nos remerciements à tous.

Et pour terminer, si j'avais un vœu à formuler, ce serait celui-ci : PostEurop offre encore une multitude d'opportunités inexploitées. Ayons le réflexe d'indiquer à nos collègues combien ils bénéficieraient d'un échange d'expérience avec d'autres managers actifs ailleurs dans le même domaine. La vie est trop courte que pour se permettre de refaire les mêmes erreurs qui ont été commises avant nous...

On our own, we could at best hope to create islands of excellence that will continue over the medium term. Together, we will be able to make the postal industry evolve from western to eastern and from northern to southern Europe as well as to ensure a future of long duration.

2008 was a particularly active year for the Members of PostEurop.

It started with a Plenary Assembly, splendidly organised by our Polish colleagues, which enabled the Association to properly prepare for the 24th Congress of the Universal Postal Union.

As a regional union representing all European operators, PostEurop has played an important role in this Congress and has demonstrated its commitment to contributing to the definition and the success of the World Postal Strategy for the 4 next years.

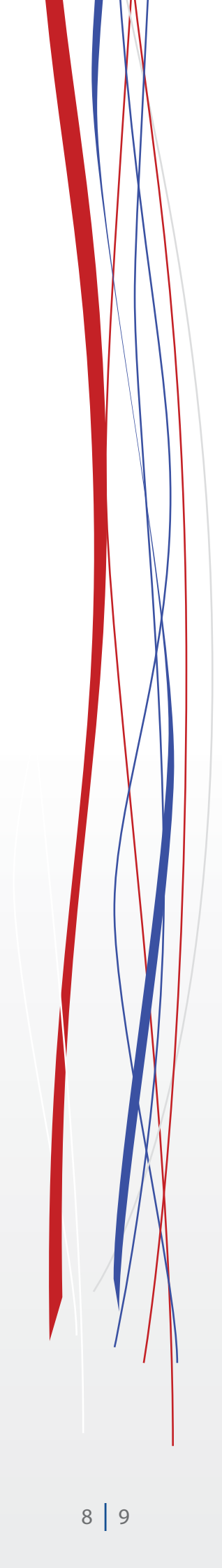
PostEurop has also showed its commitment towards the postal industry through the development of joint activities with our partners in the postal industry. One example is the publication of a booklet with facts, figures and arguments tackling myths about paper which unfairly harms our industry.

2008 also was the first year of the mandate of the new Management Board, whose members I would like to thank for their commitment and motivation.

Finally, nothing would happen without the dedication and availability of the Headquarters' staff that also deserves all our gratitude.

And last but not least, if I had a wish, it would be the following one: PostEurop still offers a wealth of untapped opportunities. Let us have the reflex to tell our colleagues how much they would benefit from sharing experiences with other managers elsewhere in the same area. Life is too short to afford repeating mistakes that have been made before us...

Bernard Damiens
Président / Chairman



Message du Secrétaire Général / Message from the Secretary General

2008 a été une année charnière pour PostEurop et ses Membres. Elle a vu l'entrée en vigueur de la troisième directive postale adoptée par l'Union européenne ainsi que la naissance d'une collaboration avec les opérateurs européens visant à faciliter la sa mise en œuvre et à trouver les meilleures façons d'appliquer cette nouvelle réglementation.

Notre secteur a, comme tant d'autres, été touché par la crise financière et la réduction des volumes postaux a mis une pression croissante sur les épaules des opérateurs qui s'efforcent de rester compétitifs tout en se concentrant sur la valeur ajoutée de leurs services.

Il est un fait évident que l'évolution des défis requiert un rappel constant des principes fondamentaux, une révision des engagements et un dialogue ouvert. Un certain nombre de comités et de groupes de travail de PostEurop ont développé d'autres activités, appelant à davantage de ressources de la part de l'Association et encourageant une plus grande participation des Membres de PostEurop. Je tiens également à profiter de l'occasion pour réitérer la bienvenue aux quatre opérateurs qui ont rejoint PostEurop en 2008: HayPost (Arménie), La Poste du Monténégro, Hrvatska pošta Mostar et Poste Srpske de Serbie-Herzégovine. Parallèlement, certains comités ont décidé de moderniser leurs activités et de revoir leurs objectifs afin de se concentrer sur les thèmes qui seront les plus utiles à tous les

2008 was a pivotal year for PostEurop and its members. We saw the Third Postal Directive of the European Union come into force, and we started working with the European Operators to facilitate the implementation of the directive and to find the best ways to apply the new regulation.

Our sector like others was hit by the financial crisis, and with volumes decreasing operators felt an ever growing pressure to remain competitive and to focus on adding value.

Of course evolving challenges require a constant reminder of core principles, a review of commitments and open dialogue. A number of PostEurop Committees and Working Groups developed more activities, calling for more resources from the Association, hence prompting the involvement of members in the Association to increase. At this time I would also like to reiterate our warm welcome to the four operators who joined PostEurop in 2008: HayPost of Armenia, Post of Montenegro, Hrvatska pošta Mostar and Poste Srpske of Serbia & Herzegovina. In parallel some committees decided to streamline their activities and review their objectives in order to concentrate on issues that will be most useful to all PostEu-



membres de PostEurop, comme par exemple le lancement du suivi de la législation sur le transport et l'énergie ou la combinaison d'activités liées au développement de produits et à la relation avec la clientèle.

En matière de durabilité, PostEurop a continué à aider ses Membres à atteindre leurs objectifs de réduction d'émissions de CO₂ ainsi qu'à promouvoir les nombreuses bonnes initiatives telles que les véhicules alternatifs, l'éco-conduite ou les bâtiments écologiques lancées dans le domaine de l'environnement. PostEurop s'est également associée aux parties prenantes de l'industrie dans la lutte contre certaines idées reçues sur le thème de l'environnement qui continuent de nuire à la chaîne de valeurs des communications écrites.

La Revue annuelle est une importante vitrine sur les activités de PostEurop et constitue un bon moyen d'évaluer notre travail. Cette publication vous permettra d'avoir un aperçu détaillé de l'éventail d'activités de PostEurop dans des domaines tels que la réglementation, le marché, la responsabilité sociale ou les opérations. L'année 2008 a été particulièrement marquée par le succès des audits de procédés effectués par des experts de PostEurop en Serbie, en Bosnie-Herzégovine, et en Bulgarie. L'amélioration de la qualité de service à travers toute l'Europe constitue l'un des principaux moteurs de l'ambition et des activités de PostEurop.

PostEurop a également été en mesure d'accroître sa visibilité tout au long de l'année 2008, notamment au cours d'événements tels que la Semaine verte de la Commission européenne, la Conférence des Nations Unies sur le changement climatique à Poznan ou encore le 24ème Congrès de l'Union postale universelle à Genève.

Enfin, je tiens à remercier toute l'équipe du Siège de PostEurop à Bruxelles ainsi que nos Membres pour leur engagement sans faille, même en temps de pression économique accrue.

rop members, for example starting the monitoring of transport and energy legislation, or combining activities linked to product development and customer relations.

From the standpoint of sustainability PostEurop has continued to help its members pursue their emissions reduction target and to promote the many good initiatives launched in areas such as alternative vehicles, eco-driving, green buildings, etc... We also collaborated with our stakeholders to tackle various environmental myths still harming the printed communications value chain.

The Annual Review is an important showcase of PostEurop's work: Regulatory Affairs, CSR, Market Development, and Operations. Through this document you will be able to form a good idea of the comprehensive range of PostEurop's work: regulatory, market oriented, operational. In fact one of the highlights of 2008 were the very successful process reviews conducted by PostEurop experts in in Serbia, Bosnia & Herzegovina, and Bulgaria. Increasing quality of service across Europe is one of the main drivers of PostEurop's ambition and activities.

Finally I can say that PostEurop took several opportunities to enhance its visibility in 2008, not least the European Commission Green Week, the United Nations Conference on Climate Change in Poznan and of course the 24th Universal Postal Union Congress in Geneva.

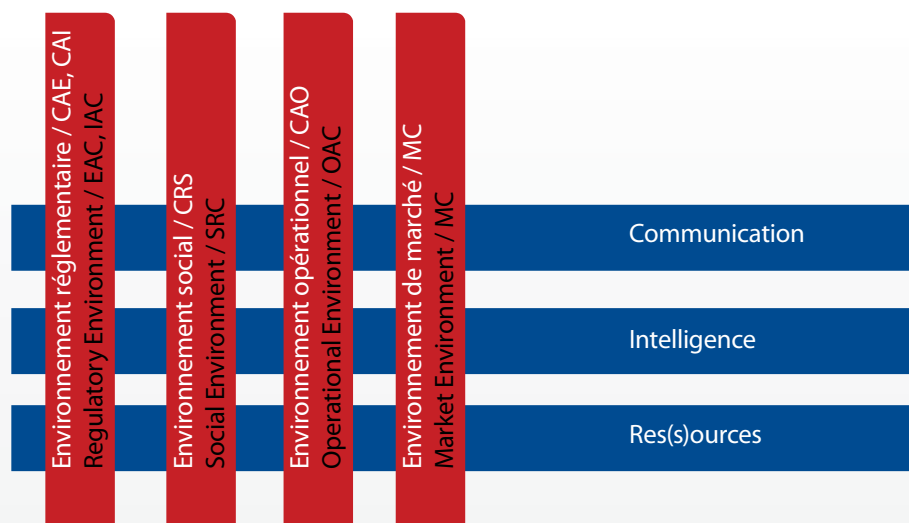
I would like to take this opportunity to thank the team at PostEurop Headquarters in Brussels but also all our members and their endless commitment even in times of increased economic pressure.

Ingemar Persson
Secrétaire Général / Secretary General

Stratégie / Strategy

Afin de soutenir sa vision et sa mission, PostEurop a structuré ses activités autour de quatre piliers stratégiques et de trois transversales de soutien :

To support its Vision and Mission, PostEurop has structured its activities around four strategic pillars and three supporting transversals:



Les quatre piliers sont répartis en cinq comités dont la gestion est confiée à quatre membres du Conseil d'administration. Les trois transversales sont également dirigées par les membres du Conseil d'administration.

Les objectifs stratégiques qui ont été fixés dans le cadre du pilier « Environnement réglementaire » visent à contribuer au façonnement de l'environnement réglementaire européen et international. L'objectif de PostEurop est de devenir le Centre européen d'Excellence en matière de réglementation postale. Le Comité Affaires européennes (CAE) et le Comité Affaires internationales (CAI) sont les deux organismes chargés de la mise en œuvre de ces objectifs.

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

Le Comité Affaires opérationnelles (CAO) vise à assurer la qualité et l'efficacité des services postaux. Il sert également de plate-forme pour l'échange de meilleures pratiques recueillies auprès de nos 48 membres.

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

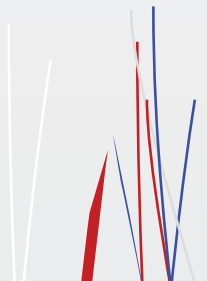
The four Pillars are divided into five committees, all headed by Management Board members. The three Transversals are headed by Management Board members as well.

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

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

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

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





Organisation / Organisation

Conseil d'Administration / Management Board

**Bernard Damiens**

La Poste / De Post / Die Post
[Belgium](#) / Belgique
[Chairman of the Board](#) / Président du Conseil
email: bernard.damiens@post.be

**Murray Buchanan**

Royal Mail Group PLC
[United Kingdom](#) / Royaume Uni
[Vice-Chairman of the Board](#) / Vice-Président du Conseil
email: murray.buchanan@royalmail.com

**Thomas Baldry**

Deutsche Post AG
[Germany](#) / Allemagne
email: t.baldry@deutschepost.de

**Lukas Bruhin**

Swiss Post
[Switzerland](#) / Suisse
email: lukas.bruhin@post.ch

**Joseph Gafà**

MaltaPost p.l.c.
[Malta](#) / Malte
email: jgafa@maltapost.com

**Philippe Hlavacek**

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

**Lev Razovski**

State Enterprise Russian Post
[Russian Federation](#) / Fédération de Russie
email: lev.razovski@russianpost.ru

**Jan Sertons**

TNT Post
[Netherlands](#) / Pays-Bas
email: jan.sertons@tntpost.nl

**Maria Isabel Tavares**

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

**Botond Szebeny**

Magyar Posta
[Hungary](#) / Hongrie
email: szebeny.botond@posta.hu

**Ingimundur Sigurpalsson**

Íslandspóstur hf
[Iceland](#) / Islande
email: ingimundurs@



Personnel du siège / Headquarters staff



Ingemar Persson

Secretary General

Secrétaire Général

t 32 2 724 72 82

e Ingemar.persson@posteurop.org



Birgit Reifgerste

Administration Manager

Responsable de l'Administration

t +32 2 724 72 80

e birgit.reifgerste@posteurop.org



Yves van Onsem

Intelligence and Strategy Support Manager

Responsable "Intelligence" et Soutien
stratégique

t +32 2 724 72 84

e yves.vanonsem@posteurop.org



Karsten Øbro

Audit Manager

Responsable des Audits

t +45 40 37 17 34

e karsten.oebro@post.dk



Antonino Scribellito

Project Manager

Responsable Projets

t +32 2 724 72 79

e antonino.scribellito@posteurop.org



Noëlla Thibaut

Translator

Traductrice

t +32 2 724 71 81

e noella.thibaut@posteurop.org



Anne-Sophie Duchene

Communication Manager

Responsable de la Communication

t 32 2 724 72 86

e anne-sophie.duchene@posteurop.org



Nathalie Vandenameele

Management Assistant

Assistante de Direction

t 32 2 724 72 80

e nathalie.vandenameele@posteurop.org



Maire Lodi

Operations Manager

Responsable Opérations

t 32 2 724 72 78

e maire.lodi@posteurop.org



Michele Menghini

Responsable du programme GHG /

GHG Programme Coordinator/

T 32 2 724 71 78

e michele.menghini@posteurop.org



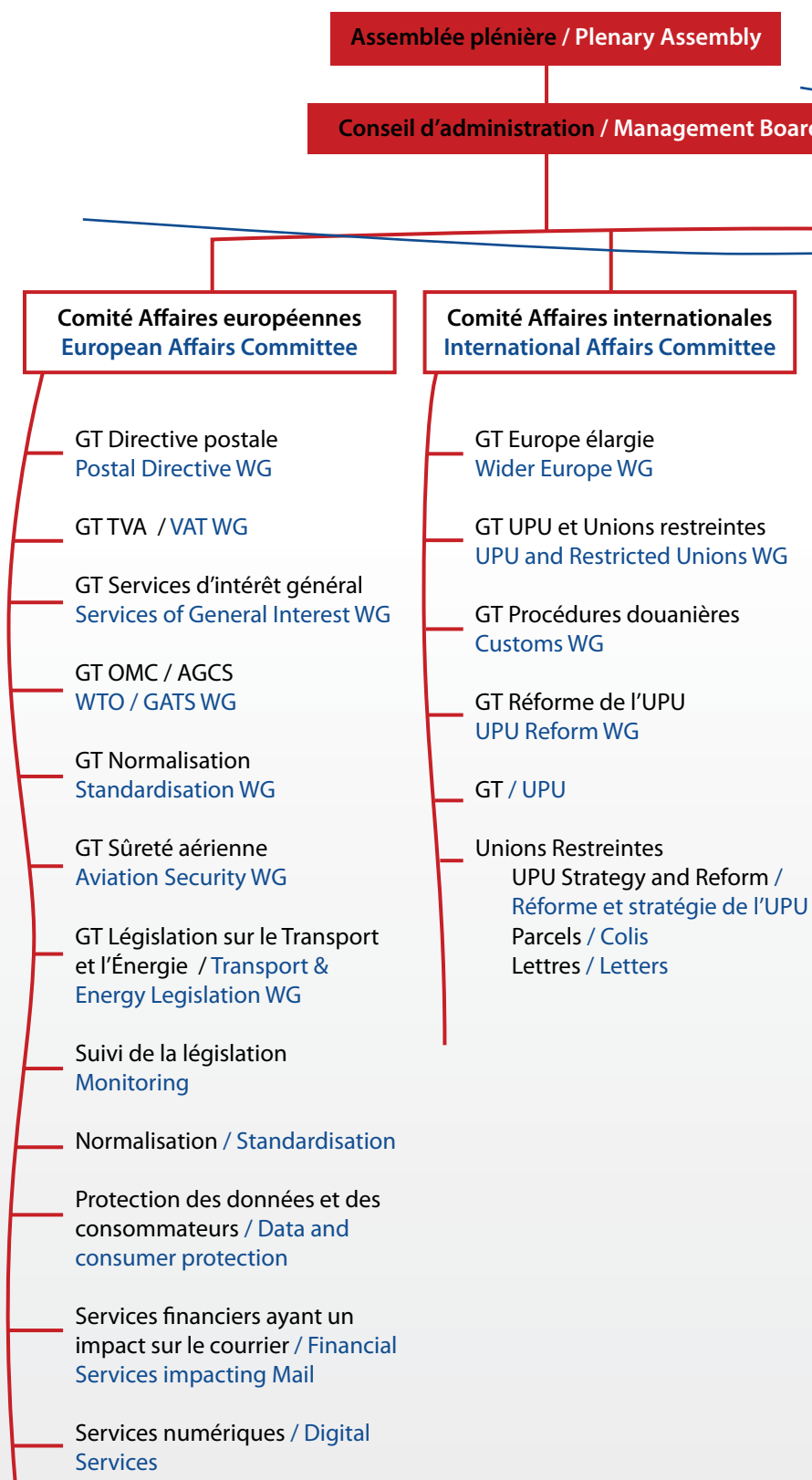
Nuno Bettencourt*

Operations Manager

Responsable Opérations

*A quitté l'association en decembre 2008 / *Left in December 2008

Structure organisationnelle / Organisation chart



Siège Secrétaire Général / Headquarters Secretary General

**Comité Responsabilité sociale
Social Responsibility Committee**

**Pôle Ressources humaines
Human Resources Axis**

GT Santé
Health WG

Comité Affaires sociales
Social Affairs Committee

GT Formation
Training WG

**Pôle Développement
durable
Sustainable Development
Axis**

GT Sociétal
Societal WG

GT Environnement
Environment WG

**Comité Affaires opérationnelles
Operational Affairs Committee**

GT Qualité de service
Quality of Service WG

GT Opérations
Operations WG

Forum Frais terminaux
Terminal Dues Forum

GT Gestionnaires de crise
Crisis Managers WG

GT Technologies de
l'information
Information Technologies WG

GT NEPH
NEPH WG

GT Réseau des bureaux de
poste
Postal Retail Network WG

**Comité de Marché
Market Committee**

GT Relations clients
Customer Relations WG

GT Développement de produits
Product Development WG

GT Timbres et philatélie
Stamps and Philately WG

Parties prenantes de
l'industrie - EMIP
European Mail Industry
Platform WG - EMIP

Membres / Members

1. Albania / Albanie

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

2. Armenia / Arménie

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

3. Austria / Autriche

Osterreichische Post AG
Postgasse, 8
1010 Wien
Austria
t +43 5776720041
f +43 5776722001
e info@post.at
www.post.at

4. Belarus / Belarus

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

5. Belgium / Belgique

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

6. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzegovine

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

7. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzegovine

Hrvatska pošta Mostar
Tvrtka Milosa bb
Mostar
Bosnia and Herzegovina
t +387 36445000
f +387 36445002
www.post.ba

8. Bosnia & Herzegovina / Bosnie-Herzegovine

Poste Srpske
Entreprise for postal traffic
of Republic Srpska
Karadjordjevica 93, Kralja Petra I
78000 Banja Luka
Bosnia and Herzegovina
t +387 51211336
f +387 51211304
e uprava@postesrpske.com

9. Bulgaria / Bulgarie

Bulgarian Posts
1 Academic Stefan Mladenov
1700 Sofia
Bulgaria
t +359 2 949 22 26
f +359 2 981 74 62
www.bgpost.bg

10. Croatia / Croatie

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

11. Cyprus / Chypre

Department of Postal Services
100 Promodou Avenue
1900 Nicosia
Cyprus
t +357 22805713
f +357 22304154
e pos@dps.mcw.gov.cy

**12. Czech Republic /
République tchèque**

Ceska Posta
Politických veznu 909/2
225 99 Praha 1
Czech Republic
t +420 267 196 111
f +420 267 196 385
e info@cpost.cz
www.cpost.cz

**13. Denmark /
Danemark**

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

14. Estonia / Estonie

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

15. Finland / Finlande

Itella Oyj
POB 102
00011 Posti
Finland
t +358 204 511
f +358 204 51 4994
e finland.post@posti.fi
www.posti.fi

16. France

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

**17. FYROM / Ex-République
yougoslave de Macédoine**

Makedonska Posta
Boulevard Orce Nikolov bb
1000 Skopje
Former Yugoslav Republic of
Macedonia
t +389 2 3132300
f +389 2 3120180
e info@mp.com.mk
www.mp.com.mk

**18. Germany /
Allemagne**

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

19. Greece / Grèce

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

**20. Guernsey - Isle
of Man - Jersey /
Guernesey - Ile de Man
- Jersey**

Guernsey Post
Envoy House, La Vrangue, St.
Peter Port
Guernsey GY1 1AA
t +44 1481 711720
f +44 1481 712082
www.guernseypost.com

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

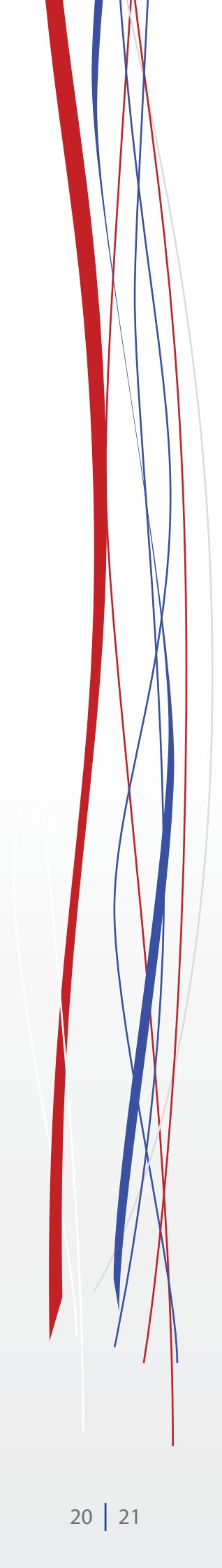
Jersey Post
Postal Headquarters
Jersey JE1 1AA
t +44 1534 616616
f +44 1534 871629
e customerservices@
jerseypost.com
www.jerseypost.com/

21. Hungary / Hongrie

Magyar Posta
1540 Budapest
Hungary
t +36 17678200
f +36 13557584
e ugyfelszolgalat@posta.hu
www.posta.hu

22. Iceland / Islande

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



23. Ireland / Irlande

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

24. Italy / Italie

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

25. Latvia / Lettonie

Latvijas Pasts
Ziemeļu iela 10
Lidosta "Rīga", Marupes pagasts
1000 Rīga
Latvia
t +371 701 8700
f +371 701 8823
e intl@pasts.lv
www.pasts.lv

26. Liechtenstein

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

27. Lithuania /

Lituanie

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

28. Luxembourg

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

29. Malta / Malte

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

30. Moldova /

Moldavie

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

31. Monaco

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

32. Montenegro / Monténégro

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

33. Netherlands (The) /

Pays-Bas

TNT Post
P.O. Box 30250
2500 GG Den Haag
The Netherlands
t +31 70 334 44 24
f +31 70 334 44 54
www.tntpost.nl

34. Norway / Norvège

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

35. Poland / Pologne

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

36. Portugal

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

37. Romania /**Roumanie**

Posta Romana S.A.
Dacia Blvd 140
020065 Bucarest
Romania
t +40 21 318 21 45
f +40 21 318 21 43
www.posta-romana.ro

38. Russian Federation**/ Fédération de Russie**

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

39. San Marino /**Saint-Marin**

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

40. Serbia / Serbie

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

41. Slovakia /**Slovaquie**

Slovenská Posta a.s.
Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica
Slovakia
t +421 48 4146 109
f +421 48 4141 471
e zakaznickyservis@slposta.sk
www.slposta.sk

42. Slovenia / Slovénie

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

43. Spain / Espagne

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

44. Sweden / Suède

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

45. Switzerland /**Suisse**

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

46. Turkey / Turquie

Turkey Post
Sehit Tugmen Kalmaz Cad. Posta
Sarayi 2.Kat
06101 Ankara
Turkey
t +90 312 309 50 50
f +90 312 309 50 59
www.ptt.gov.tr

47. Ukraine

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

48. United Kingdom /**Royaume-Uni**

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

Activités en 2008 / Activities in 2008



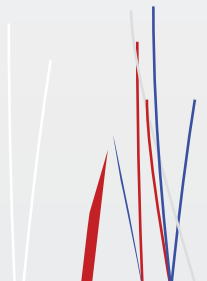
Affaires Réglementaires / Regulatory Affairs

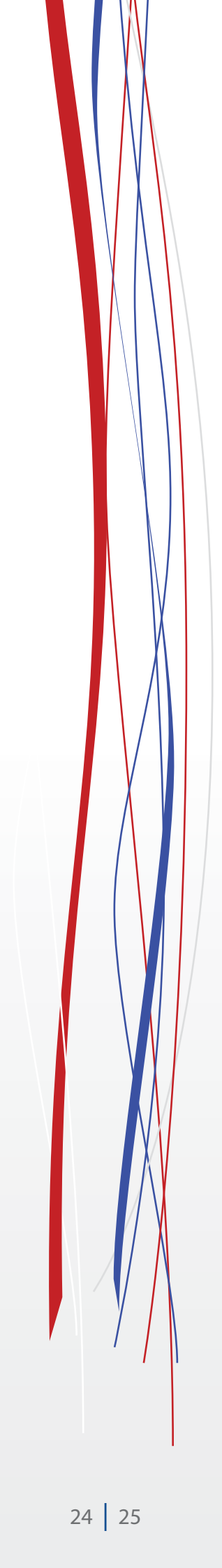
En termes de réglementation, l'événement majeur de l'année 2008 qui a eu un impact sur les opérateurs postaux européens a été **l'adoption de la 3ème Directive postale**. Le 31 janvier, le Parlement européen a confirmé que le restant des monopoles postaux devrait expirer d'ici 2011 (ou 2013 pour certains États membres). En deuxième lecture du Conseil, le Parlement européen a suivi le compromis (déjà approuvé par le Conseil) sur l'ouverture des services postaux à la concurrence au sein de l'UE. Le texte établit clairement que, dans un marché libéralisé, les lettres doivent continuer d'être envoyées et recueillies au moins une fois par jour, au moins cinq jours par semaine, pour chaque citoyen de l'UE, tant dans les régions éloignées que dans les villes. Le financement de ce service universel ne devrait être garanti que si les acteurs du marché s'avèrent incapables de fournir de tels services. Dans ce cas, les États membres peuvent décider de la mise en place de fonds d'indemnisation. Les députés se sont également accordés avec le Conseil sur le principe de réciprocité: afin d'éviter les distorsions du marché et la concurrence déloyale, les États membres ayant ouvert leur marché doivent être en mesure de refuser l'autorisation à des opérateurs qui demeurent sous la protection d'un monopole national dans un autre État membre. La troisième directive postale a été publiée dans le Journal officiel le 27 février 2008.

Afin de mener à bien ses activités réglementaires au niveau de l'Union Européenne, PostEurop a mis en place un Comité Affaires européennes et depuis le 1er janvier 2008, Botond Szebeny (Magyar Posta, Hongrie) remplace Francesca Coratella de Poste Italiane à la présidence du CAE. En mars, le Comité a organisé un atelier visant à définir ses nouvelles orientations avec la participation de représentants de nombreux opérateurs postaux occupant une fonction au sein du Comité (y compris les présidents des différents groupes de travail). Le 23 avril, la séance plénière de printemps du Comité Affaires européennes s'est tenue à Budapest, où les opérateurs membres ont pu aborder le thème de la mise en œuvre de la troisième directive postale avec Jörg Reinbothe, Chef de l'unité postale à la Commission européenne.

Of course in terms of regulation the main event of 2008 impacting European Postal operators was the **adoption of the 3rd Postal Directive**. On 31 January the European Parliament confirmed that remaining postal service monopolies should expire by 2011 (or 2013 for some Member States). In a second reading deal with Council, the European Parliament followed the compromise already endorsed by the Council on the opening up of EU postal services to competition. The text makes clear that, in a liberalised market, letters should go on being both delivered and collected at least once a day, at least five days a week, for every EU citizen, in remote areas as well as cities. The funding for these universal services should be guaranteed if market players prove unable to provide such services profitably. In that case, Member States may decide to set up compensation funds. MEPs also agreed with Council on the principle of reciprocity: in order to avoid market distortion and unfair competition, those Member States having opened their markets should be able to refuse authorisation to operators still protected by a national monopoly in another Member State. The third postal directive was published in the Official Journal on 27 February 2008.

To lead its regulatory affairs activities at European Union level PostEurop has set up a European Affairs committee and on 1st January 2008, Botond Szebeny (Magyar Posta, Hungary) took over the Chairmanship of the EAC from Francesca Coratella of Poste Italiane. He organised, in March, a workshop aimed to set the new guidelines of the work of the committee with the participation of representatives from many postal operators holding functions within the Committee (including the chairs of the different working groups). On 23 April the spring plenary meeting of the European Affairs Committee took place in Budapest, where member operators discussed the implementation of the Third Postal Directive with Jörg Reinbothe, Head of Postal Unit, European Commission.





Parmi les différents Groupes de Travail qui se trouvent sous l'égide du CAE se trouve notamment le GT TVA. Conformément à la position commune adoptée par PostEurop sur la législation relative à la TVA, une lettre a été envoyée à M. László Kovács, Commissaire chargé de la Fiscalité et de l'Union douanière. Cette lettre signée par Bernard Damiens, Président du Conseil d'administration, Ingemar Persson, Secrétaire Général et Botond Szebeny, Président du CAE, sollicitait une occasion d'expliquer en détail la position de PostEurop sur la question. Dans sa réponse datée du 5 juin, le Commissaire László Kovács informait PostEurop que la Commission était en attente de l'arrêt de la Cour européenne de justice dans le cadre de la procédure judiciaire en cours présentée par la High Court of Justice, Queen's Bench Division, Administrative Court. La CEJ devrait se prononcer en janvier 2009.

L'EAC a tenu sa séance plénière d'automne le 9 octobre 2008 à Bruxelles. La CJE a décidé en janvier 2009 que Royal Mail n'est tenu de payer la taxe sur la valeur ajoutée que lorsque l'opérateur britannique offre des services dans le cadre de conditions négociées individuellement.

Amongst the various Working Groups which are under the umbrella of the EAC is the VAT WG. In line with the adopted PostEurop position paper on VAT legislation, a letter was sent to László Kovács, Commissioner for Taxation and Customs Union, signed by the Chairman of the Management Board, Bernard Damiens, the Secretary-General Ingemar Persson and by the EAC Chairman Botond Szebeny requesting an opportunity to explain in details PostEurop's position on the issue. Commissioner László Kovács, in his answer dated 5 June, informed PostEurop that the Commission was now waiting for the judgement of the European Court of Justice in view of the ongoing Court procedure submitted by the United Kingdom court (High Court of Justice, Queen's Bench Division, Administrative Court). The ECJ will finally rule in January 2009 that Royal Mail is liable to pay value added tax only where it is providing services under individually negotiated conditions.

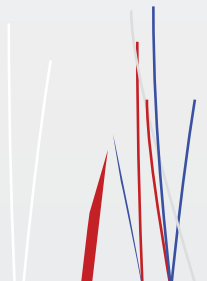
The EAC had its autumn plenary meeting on 9 October 2008, in Brussels. Besides current regulatory and internal issues EAC members tackled in depth the new areas subjected to close monitoring: Transport and Energy Legislation, Data and Consumer Protection, Financial Services impacting Mail, and Digital Services.

Pour ce qui est de la question de la sûreté aérienne, un accord final a été conclu (en janvier) concernant le nouveau règlement CE 2320/2002 (règles communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile) : en vue d'obtenir cet accord sur l'aspect financier, tous les amendements spécifiques pour le courrier ont été supprimés. Le Parlement a conservé le droit d'examen (y compris le droit de veto) sur la mise en œuvre des mesures. Ce droit d'examen sera appliqué aux prochaines normes communes relatives à la sûreté aérienne. Le Groupe de travail a également envoyé une lettre de clarification sur «la définition du courrier» à la Commission européenne.

Sur le plan international, en 2008, le Comité Affaires internationales (CAI) de PostEurop s'est concentré sur la préparation du **24ème Congrès de l'Union postale universelle (UPU)** qui s'est tenu à Genève. Pour ce faire, cinq réunions plénières du CAI ont eu lieu ; les membres du Comité ont adopté des positions sur près de 149 propositions européennes et ont examiné plus de 600 propositions transmises par l'UPU. Au cours de la plénière et du Forum du CAI à Belgrade les 23 et 24 septembre, de nombreuses informations sur les thèmes et les résultats du Congrès ont été partagées avec les représentants de pays de l'Europe de l'Est ainsi que de ceux n'appartenant pas à l'UE. Une liste des propositions considérées comme très importantes par les Membres de PostEurop a été établie ainsi qu'une analyse des conséquences financières et relatives aux ressources humaines des propositions de nature générale. Le CAI a également coordonné les interventions des membres de PostEurop pendant le Congrès.

On the subject of Aviation Security a final agreement (in January) was concluded concerning the new Regulation EC 2320/2002 (common rules in the field of civil aviation security): in order to obtain this agreement on the financial aspect, all specific amendments for mail were removed. The Parliament kept the examination right (including veto) on implementing the measures. This examination right will be applied to the next common aviation security standards. The Working Group also sent a clarification letter regarding «What is mail» to the European Commission.

On the international side, in 2008, the International Affairs Committee (IAC) of PostEurop focused on the preparation of the **24th Universal Postal Union (UPU) Congress in Geneva**. For that purpose five IAC plenary meetings were held where members adopted positions on nearly 149 European proposals and reviewed over 600 proposals conveyed by the UPU. During the Belgrade IAC Plenary and Forum on 23 and 24 September extensive information on Congress issues and results were shared mainly with the representatives from East-European, non-EU countries. A list of the proposals considered as Very Important by PostEurop members was produced, together with an analysis of the financial and HR consequences of the proposals of a general nature. The IAC also coordinated the interventions of PostEurop members during the Congress.





PostEurop a mis en évidence 3 priorités pour ses Membres à l'UPU pour la période 2008-2012:

- La poursuite des travaux sur les frais terminaux.
- La généralisation du « traçage » des colis.
- Les avancées en matière de procédures douanières, notamment les avis informatisés.

Ces priorités ont été renforcées lorsque les Membres de PostEurop ont cherché à avoir des responsabilités au sein du Conseil d'exploitation postale. Au final, **14 Membres de PostEurop ont été élus au Conseil d'exploitation postale**. Avec ses 40 Pays-membres, le Conseil d'exploitation postale est chargé des problèmes techniques et des questions d'exploitation. Il encourage l'introduction de nouveaux produits postaux et, en outre, fait des recommandations sur les normes à adopter en matière de technologie ou d'exploitation. Son programme de travail vise surtout à aider les postes à moderniser et à perfectionner leurs produits.

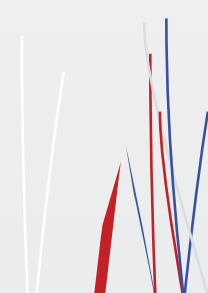
Au cours de l'Assemblée générale de PostEurop qui s'est tenue à Cracovie, en Pologne, en janvier 2008, l'opérateur arménien HayPost (le premier opérateur du Caucase du Sud à rejoindre l'Association), La Poste du Monténégro, Hrvatska pošta Mostar et Poste Srpske de Serbie-Herzégovine sont devenus Membres de l'Association, ce qui porte désormais le nombre total de membres à 48 opérateurs postaux.

PostEurop highlighted 3 priorities for its Members at the UPU for the period 2008-2012:

- To continue with the work on terminal dues.
- Generalisation of the "track and trace" on packages.
- Customs developments including the computerised notice.

These priorities were reinforced when PostEurop's Members sought responsibilities within the Postal Operations Council. In the end **14 PostEurop Members were elected to the Postal Operations Council**. With 40 member countries, the Postal Operations Council deals with technical and operational issues. It promotes the introduction of new postal products and makes recommendations to member countries concerning standards for technological, operational or other processes. The Council's programme of work aims above all at helping postal services to modernise and upgrade their postal products.

During PostEurop's general assembly in Krakow, Poland, in January 2008, HayPost of Armenia (the first operator from the South Caucasus to join), Post of Montenegro, Hrvatska pošta Mostar and Poste Srpske of Serbia & Herzegovina became members of the association, bringing the total number of members to 48 operators.





RECEIVED

BY: _____

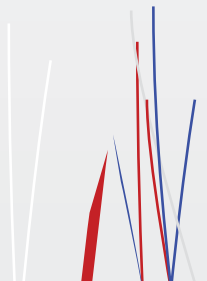
Responsabilité Sociale / Social Responsibility

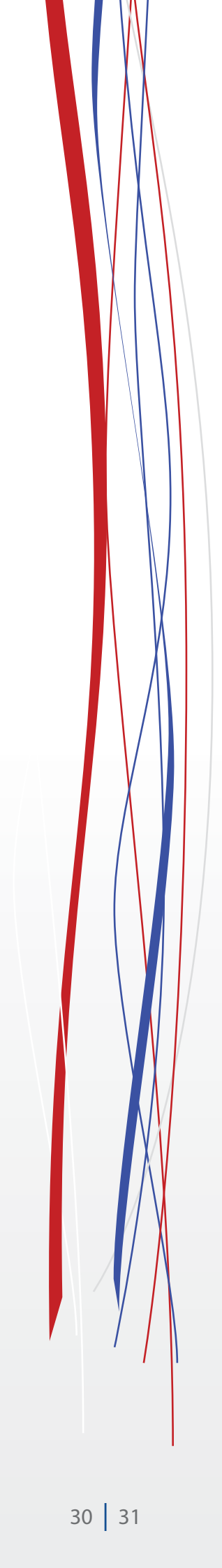
L'année 2008 a été une année fructueuse pour les activités de RSE au sein de PostEurop. En termes d'engagement envers les employés, et en particulier en matière de santé et de sécurité, les Membres de PostEurop ont publié un catalogue sur les glissades, les trébuchements et les chutes (à la suite d'une proposition des opérateurs des pays nordiques). En septembre, ils ont également organisé un séminaire technique sur la prévention des accidents et en particulier sur les outils et méthodes de prévention des accidents, les systèmes de gestion de la qualité/sécurité et la gestion de la sécurité routière. Un projet de boîte à outils RSE a été finalisé et soumis à la Commission européenne. Le Groupe de Travail Formation a également été très actif à travers l'organisation de trois séminaires et la création d'un réseau de spécialistes de la formation.

En ce qui concerne l'engagement environnemental, 18 opérateurs ont désormais rejoint le programme de réduction des gaz à effet de serre et le premier lot de données a été recueilli et analysé. Cela a permis de présenter un premier aperçu de l'empreinte des opérateurs européens en la matière. La collecte de données en cours permettra à PostEurop de mesurer la réalisation des objectifs que se sont fixés ses Membres en termes de réduction des émissions de carbone. Le groupe a recueilli bon nombre de meilleures pratiques sur des domaines aussi variés que l'éco-conduite, les bâtiments neutres en carbone, les véhicules de livraison hybrides, etc ...

2008 has been a fruitful year for CSR activities at PostEurop. In terms of commitment to employees, and in particular Health & Safety PostEurop members published a catalogue on slips, trips and falls (following a proposal by Nordic operators). They also organised in September a technical seminar on accident prevention and in particular tools and methods of accident prevention, management systems for quality/safety and road safety management. A CSR tool box was finalised and submitted to the European commission. The training Working Group was also active with the organisation of three seminars and the creation of a training specialists network.

With regards to environmental commitment 18 operators have now joined the Greenhouse Gas reduction programme and the first batch of data was collected and analysed. And a first overview of the European operators' foot print was presented. This allowed for the first overview of the European operators' foot print to be presented. Data collection will be on-going and will enable PostEurop to measure the achievements of its members operators in reducing carbon emissions. The group collected best practices ranging from eco-driving, carbon neutral buildings, hybrid mail delivery vehicles, etc...





Affaires Opérationnelles / Operational Affairs

L'objectif principal du Comité Affaires opérationnelles est d'obtenir des normes de haute qualité au sein du réseau postal européen. Pour atteindre cet objectif, le Comité a entrepris un certain nombre d'initiatives en 2008, et en particulier dans le domaine de la qualité du service: un séminaire sur l'optimisation des opérations postales s'est tenu à Bratislava, en Slovaquie et le Comité a également organisé un séminaire sur la mesure de la qualité de service, un séminaire sur la gestion d'itinéraire, trois audits de procédés en Serbie (mars), en Bosnie-Herzégovine (mai - juin), et en Bulgarie (septembre), un processus d'évaluation en Roumanie, une table ronde de PDG sur la qualité de service et la satisfaction des clients à Dubrovnik (mai), un atelier sur la gestion de la qualité à Tallinn (septembre), un Forum TI à Helsinki (novembre) et un Forum Frais Terminaux en Grèce en octobre. Ces événements axés sur l'excellence opérationnelle enregistrent toujours une participation élevée et le premier processus d'évaluation a mis en évidence les progrès considérables réalisés par l'opérateur roumain. Ces résultats ont été rendus possibles grâce à l'engagement des experts fournis par d'autres opérateurs européens.

A travers ces initiatives, la Commission est en mesure de fournir aux Membres les outils et les informations nécessaires à la gestion de la qualité et de l'excellence opérationnelle et de leur offrir une plate-forme de partage de connaissances sur plusieurs questions opérationnelles.

The overall objective of the Operational Affairs Committee is to achieve high-quality standards within the European postal network. In order to achieve this the operational Affairs Committee took a number of initiatives in 2008, and in particular on the subject of the Quality of Service :

A Workshop on Postal Operations Optimisation held in Bratislava, Slovakia, a Quality of Service Measurement Workshop, a Route Management Workshop, 3 Process Reviews, in Serbia (March) , Bosnia Herzegovina (May - June), and Bulgaria (September), a Process assessment in Romania, a CEO Round Table on Quality of Service and Customer Satisfaction in May (Dubrovnik), a workshop on Quality Management in September (Tallinn), an IT forum in November in Finland and a Terminal Dues forum in Greece in October. These events that deal with operational excellence are always extremely well attended and the first process assessment highlighted the considerable improvements achieved by the Romanian operator. These results were made possible by the commitment of the experts provided by fellow European operators.

Through these initiatives the Committee is able to provide Members with the necessary tools and information to drive quality and operational excellence and with a platform to share knowledge on several operational issues.

Relations Marché et Parties prenantes / Market and Stakeholders Relations

Le Comité de Marché de PostEurop est la plate-forme qui vise à promouvoir la valeur du courrier et à développer la portée concurrentielle du support postal au sein du paysage médiatique. Le Groupe de Travail Relations Clients a organisé deux Forums Clients (l'un à Londres en avril et l'autre à Antalya en octobre) qui ont permis aux opérateurs de mieux comprendre les attentes de leurs clients en particulier dans les pays où les secteurs d'activité tels que le marketing direct n'en sont qu'à leurs balbutiements.

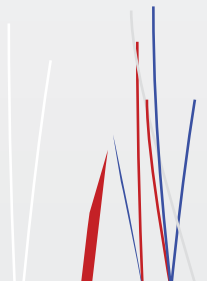
Le Groupe de Travail Philatélie a organisé son forum biennal à Vienne en septembre à l'occasion de la WIPA (Exposition philatélique internationale de Vienne) et a choisi les thèmes des prochains concours EUROPA 2010 et 2011, à savoir «les livres pour enfants» et «visitez ...»

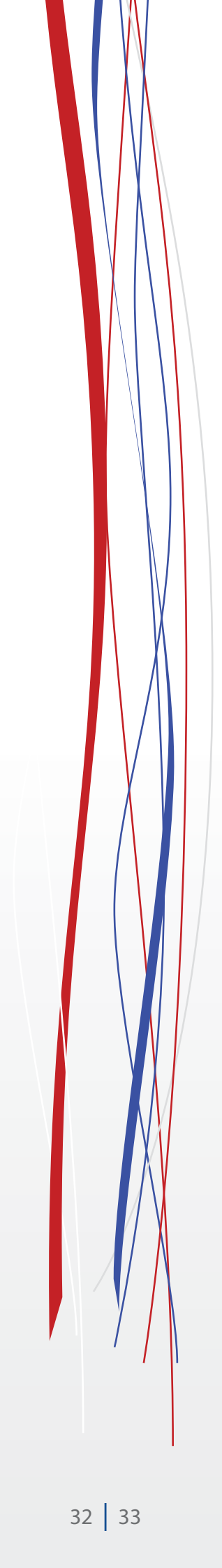
Les membres de la **Plate-forme européenne de l'Industrie postale** se sont réunis à plusieurs reprises et ont identifié plusieurs domaines de coopération, dont l'environnement et l'innovation. L'objectif principal de ce groupe de parties prenantes est de développer le secteur des communications écrites et donc de soutenir tous les secteurs impliqués dans la chaîne de valeur du courrier papier. En 2008, ils ont publié une brochure et ont recueilli une série de meilleures pratiques.

The PostEurop Market Committee is the platform to promote the value of mail and develop the Mail Medium's competitive reach in the Media Landscape. The Customer Relations Working Group organised two customer forums, in London in April and in Antalya in October, that enabled operators to better understand their customers expectations especially in countries where business segments such as direct mail are only starting to develop.

The Philately Working Group organised its biennial forum in Vienna in September on the occasion of the WIPA (Vienna International Postage Stamp Exhibition) and chose topics for the 2010 and 2011 EUROPA stamps competition, respectively Children Books and Visit...

The members of the **European Mail Industry Platform** met on several occasions and identified areas of cooperation, notably environment and innovation. The main goal of this group of stakeholders is to grow the written communications sector and thus support all industries involved in the paper mail value chain. In 2008 they published a brochure and collected best practices.





Communication et Événements / Communi- cation and Events

En vue de soutenir les activités des comités et groupes de travail, le Siège de PostEurop a mis en place un certain nombre d'initiatives de communication telles que les nouvelles publications, une participation accrue aux événements de l'industrie et une amélioration des communications internes, en particulier à travers l'extranet. Ainsi, 2008 a vu le lancement d'un nouveau site Internet visant à promouvoir le Programme de réduction des gaz à effet de serre:

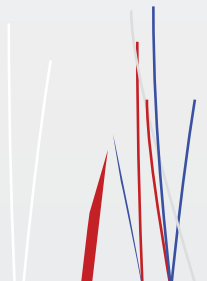
www.sustainablepost.eu. La participation de PostEurop à la Semaine verte de la Commission européenne et à la Conférence des Nations Unies sur le changement climatique à Poznan a également constitué l'un des temps forts de l'année.

To support the work of the Committees and Working Groups the PostEurop Headquarters have put in place a number of communication initiatives such as new publications, an increased presence at industry events and improved electronic communications. 2008 saw the launch of a new website promoting the Greenhouse Gas Reduction Programme: **www.sustainablepost.eu**. The participation of PostEurop in the European commission Green Week and in the United Nations Climate Change Conference in Poznan were real highlights of the year.

Intelligence / Intelligence

Un deuxième réseau de contact a été créé: le «Réseau de Contacts de la Base de Données Intelligence», active sur le Web. Il a été présenté au cours de la première réunion Intelligence organisée en mai 2008. Les «Facts and Figures» ont été mis à jour via la base de données Intelligence. Enfin, un projet a été lancé en collaboration avec IPC en vue d'étendre leur base de données réglementaire dans laquelle PostEurop fournit les données relatives à ses Membres (qui ne sont pas membres d'IPC).

A second contact network was created: the "Intelligence Database Contact Network", active on the web. It was presented during the first Intelligence meeting organised in May 2008. The "Facts and Figures" were updated via the Intelligence database. Finally a project was launched in cooperation with IPC for the expansion of their Regulatory database where PostEurop is providing the data on its members (who are not IPC members).





Projets / Projects

PostEurop gère de nombreux projets financés par la Commission européenne dans des domaines aussi variés que la formation, l'Acquis communautaire, la qualité de service, l'énergie ou le dialogue social.

Projet PRO-ACTIN: Les objectifs stratégiques du projet sont:

- Mettre en œuvre la législation du marché intérieur/européen et en particulier le respect de l'Acquis postal européen dérivé de l'expérience et des pratiques du projet ACTIN.
- Renforcer les capacités existantes des Organisations représentant les entreprises (ORE) pour gérer les politiques d'élargissement de l'UE et leur mise en œuvre nationale.
- Contribuer à l'amélioration des systèmes de mesure de la qualité de service et des normes techniques (lien avec le GT QdS de PostEurop).
- Renforcer les relations de jumelage existantes entre l'UE et les nouveaux États membres et les pays candidats potentiels.

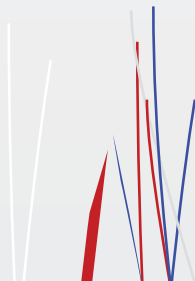
Les activités du projet couvrent: les besoins en matière de formation et l'analyse des contraintes ; la conception et l'exécution du programme de formation des formateurs ; des sessions de formation (ateliers) en Bulgarie, Roumanie, Croatie, Turquie et à Bruxelles; une Plateforme multilingue sur Internet; des conférences multilingues sur Internet ; la collecte de données; des outils de formation ; la diffusion de meilleures pratiques ; le suivi et la participation des observateurs et d'autres organismes concernés. Les principaux pays bénéficiaires sont la Roumanie, la Croatie, la Turquie et la Bulgarie ; autre pays impliqué en tant que partenaire à part entière et/ou observateur: l'ARYM (Macédoine).

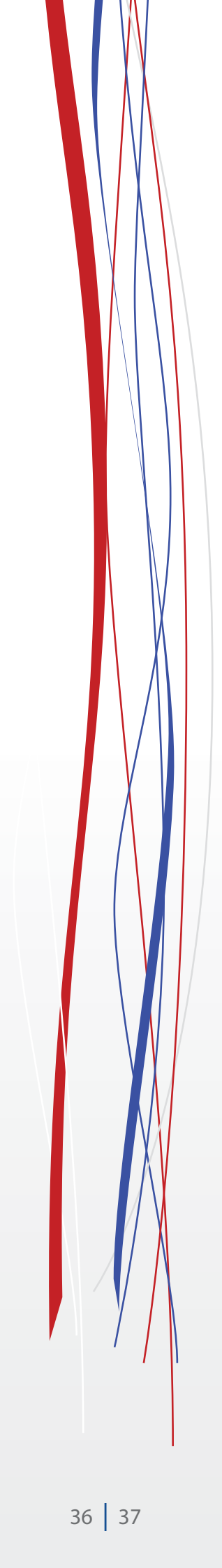
Posteurop is running many projects financed by the European commission in areas as diverse Training, Acquis Communautaire, Quality of Service, Energy, Social Dialogue.

PRO-ACTIN project: The strategic objectives of the project are:

- to implement European/internal market legislation and in particular the EU Postal Acquis compliance derived from the experiences and practices of the ACTIN project.
- To strengthen the existing capacities of the Business Representative Organisations (BRO) to deal with EU enlargement policies and related national implementation.
- to contribute to the improvement of existing quality of services measurement systems and related technical standards (link with the PostEurop QoS WG).
- to strengthen existing twinning relations between EU and new Member States and potential Candidate countries.

Activities of the project include: Training needs and constraints analysis; Designing and implementing Training the trainers programme; Training sessions (Workshops) in Bulgaria, Romania, Croatia, Turkey and Brussels; Multilingual Web Platform; Multilingual Web Conferences; Information and data collection; Training tools; Best practices dissemination; Follow-up and involvement of Observers and other interested bodies. The main beneficiary Countries are Romania, Croatia, Turkey and Bulgaria; other Countries to be involved as full partner and/or observer FYROM (Macedonia).





Projet de Responsabilité sociale des Entreprises: le projet a facilité un vaste transfert de connaissances en matière de gestion de la diversité/égalité des chances ainsi que la communication avec les parties prenantes. Des politiques et des meilleures pratiques RSE dans ce domaine (9 meilleures pratiques internes) ont été échangées au cours du séminaire. L'accent a été mis sur une analyse statu quo de la diversité dans le secteur postal et sur les avantages potentiels que la diversité est susceptible d'apporter sur le lieu de travail, étant donné l'importante évolution démographique en Europe. Le projet a contribué à promouvoir un processus innovateur d'apprentissage et de dialogue pour une pratique plus accrue et plus efficace de la RSE et en vue de créer un réseau à long terme pour un échange régulier entre les experts de RSE au sein du secteur postal. Cela a conduit à la création de divers outils de communication contenant des informations pertinentes sur des activités de diversité dans le domaine de la RSE au sein du secteur postal, comme par exemple une brochure, un DVD, un site Internet mis à jour etc.

Projet UNEX 2007 du FAQS de l'UPU: PostEurop organise, conçoit et gère le projet dans son ensemble, en veillant à la prise en main par les opérateurs et à la présentation du projet régional à l'UPU, tout en supervisant tous les aspects financiers. Le projet régional «UNEX 2007» est dirigé par PostEurop au nom des opérateurs postaux de: Bosnie-Herzégovine (BA), Bulgarie (BG), Croatie (HR); ancienne République yougoslave de Macédoine ARYM (MK) et Turquie (TR). Le projet vise à faire en sorte que tous les Membres de PostEurop puissent atteindre l'objectif de qualité de service pour lequel ils se sont engagés lors de l'Assemblée plénière de

Corporate Social Responsibility Project: The CSR project facilitated a broad knowledge transfer on Diversity/ Equal opportunities management and respective stakeholder communication. CSR best practices and policies in this field (9 internal best practices) were exchanged during the workshop. Focus was put on a status-quo analysis of diversity in the postal sector and on possible benefits that diversity can bring in the workplace, given the significant demographic changes and realities in Europe. The project contributed to promote an innovative process of learning and dialogue for more and effective CSR practice and to create a long-term network for a regular exchange among the CSR experts of the postal sector. It led to the creation of a communication toolbox containing relevant information about CSR diversity activities in the postal sector, such as a booklet, a DVD, updated website etc.

UPU QSF project UNEX 2007 : PostEurop organises, designs, and operates the project in its entirety, ensuring take up by operators, and submission of the regional project to the UPU, while overseeing all financial aspects. The regional project "UNEX 2007" is led by PostEurop on behalf of the postal operators of: Bosnia and Herzegovina (BA); Bulgaria (BG); Croatia (HR); FYROM Macedonia (MK) and Turkey (TR). The scope of the project is to ensure that all PostEurop Members can achieve

Vilamoura, à savoir 85% (J +3) de niveau de qualité pour le courrier international. Un des pré-requis pour la réalisation de cet objectif est la capacité pour chacun des 48 Membres de PostEurop à mesurer la qualité de service en utilisant un service indépendant qui est conforme CEN (EN 13850). Le système UNEX d'IPC satisfait à ces exigences et a déjà été adopté par un grand nombre de Membres de PostEurop (non-IPC). L'objectif du projet est d'élargir le réseau à l'ensemble des 48 opérateurs Membres de PostEurop et d'avoir un système de mesure conforme CEN (UNEX).

Projet NEPH: Les deux principaux objectifs du GT NEPH sont les suivants:

- a) Étudier et développer un nouveau train électrique modulaire qui constituera l'élément clé d'une gamme de dispositifs de mobilité personnelle pour aider les postiers européens à distribuer le courrier dans les zones urbaines et contribuer à la politique européenne de développement durable
- b) Mettre en place un marché européen de la mobilité pour les véhicules électriques (en particulier les vélos), sur base d'expériences postales. Résultats en 2008: Le prototype e-bike et le véhicule à 3-roues ont été testés (les tests ont été menés par Itella, Royal Mail et Poste Italiane) ; les caractéristiques techniques du e-caddy sont en cours de développement avec les nouveaux partenaires industriels (RoMec - UK, et Espresso - Allemagne).

Green Post: ce projet vise à promouvoir la réduction de l'utilisation de l'énergie dans le transport pour la livraison du courrier et, partant, la réduction globale des émissions de CO₂ par le biais de véhicules à moteurs hybrides (électricité/essence). La participation au programme AECL représente une opportunité importante pour tous les Membres de PostEurop, lors de la phase de diffusion du projet, afin d'expérimenter un transport du courrier plus sécurisé par le biais d'initiatives visant à accroître l'efficacité énergétique.

ACCORD II: Grâce à 29 projets différents, PostEurop continue à aider les opérateurs des pays candidats à l'adhésion à l'UE à améliorer leur qualité de service, et ce avec l'aide des opérateurs plus développés des pays de l'UE.

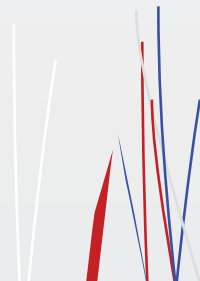
the quality of service target they have committed to during the Vilamoura Plenary Assembly, i.e. to achieve 85% (J+3) quality performance for international mail. A pre-requisite for achieving this target is the ability for each of the 48 Members of PostEurop to measure quality of service using an independent service that is CEN compliant (EN 13850). The IPC UNEX system fulfils these requirements and has already been adopted by a large number of PostEurop (non-IPC) Members. The goal of the project is to complete the network for all 43 PostEurop Member operators and have a CEN compliant measurement system (UNEX).

NEPH project: The two main objectives of the NEPF WG are:

- a) to study and develop an innovative modular electric power train that will constitute the key component of a range of personal mobility devices for helping European postmen deliver mail in urban areas and contributing to the European sustainable development policy
- b) Develop a European personal mobility market for electric vehicles (particularly bicycles), based on postal experiences. Results in 2008: The e-bike prototype and the 3-wheeler vehicle were tested, (tests were conducted in Itella, Royal Mail and Poste Italiane); the specifications of the e-caddy are under development with the new industrial partners (RoMec, UK, and Espresso, Germany).

Green Post: this project aims to promote the reduction of energy use in mail delivery transport and hence the overall reduction in CO₂ emissions by means of hybrid engine vehicles (electricity / fuel). The participation in the IEEA programme represents an important opportunity for all PostEurop Members, during the dissemination phase of the project, to experiment a safer mail transport through initiatives directed at the improvement of energetic efficiency.

ACCORD II: Through 29 different projects PostEurop is continuing to assist operators from EU accessing countries in improving their quality of service, and this with the help of more developed operators from EU countries.



Moments forts de 2008 en images / Highlights of 2008 in pictures



Janvier, 15e anniversaire
de PostEurop / January,
15th Anniversary of
PostEurop



Janvier, Assemblée
Plénière de Cracovie /
January, Krakow Plenary
assembly



Mai, Forum clients, Londres / May, Customer Forum, London



Juillet, 24e Congrès Postal Universelle / July, 24th Universal Postal Congress



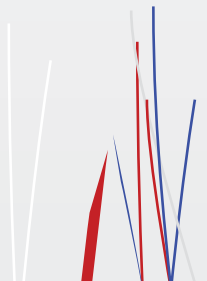
Juin, Green Week de la Commission Européenne / June, European Commission's Green Week



Octobre, Forum Clients, Antalya / October, Customer Forum, Antalya



Décembre, Conférence des Nations unies sur le Changement Climatique à Poznan / December, United Nations Climate Change Conference in Poznan



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

Avenue du Bourget, 44
B-1130 Bruxelles / Brussels

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

info@posteurop.org
www.posteurop.org

