



YOUR LINK TO POSTAL EXPERTISE
VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

Inside PostEurop Au cœur de PostEurop

Issued in 2012 / Publié en 2012



1. Introducing PostEurop	3
2. Foreword from the Chairman	4
3. Message from the Secretary General	6
4. PostEurop's Mission	9
5. PostEurop's New Strategy	13
Organisational Framework underpinning the New Strategy	14
The Strategic objectives of the main activity groups at PostEurop	16
European Union Affairs	16
UPU and Restricted Unions Affairs	16
Operational Activities	18
Market Activities	18
Corporate Social Responsibility Activities	20
Best Practices - Wider Europe	20
6. PostEurop's Recent Activities	23
European Affairs	28
International Affairs	32
Wider Europe	34
Aviation Security and Customs	36
Social Responsibility Activities	38
Operational Activities	44
Market Activities	48
Communications	54
Intelligence	54
PostEurop Projects	56
7. Organisation	64
Management Board	64
Headquarters Staff	65
PostEurop's Organisational Structure	66
Members	68

1. Présentation de PostEurop	3
2. Le mot du Président	5
3. Message du Secrétaire général	7
4. La Mission de PostEurop	9
5. La nouvelle Stratégie de PostEurop	13
Cadre organisationnel au service de la nouvelle stratégie	15
Objectifs stratégiques des principaux groupes d'activité à PostEurop	17
Affaires de l'Union européenne	17
Affaires de l'UPU et des Unions restreintes	17
Activités opérationnelles	19
Activités de Marché	19
Activités de Responsabilité sociale des entreprises	21
Meilleures pratiques - Europe élargie	21
6. Activités récentes de PostEurop	23
Affaires européennes	29
Affaires internationales	33
Europe élargie	35
Sûreté aérienne et procédures douanières	37
Activités de responsabilité sociale	39
Activités opérationnelles	45
Activités de Marché	49
Communication	55
Intelligence	55
Projets de PostEurop	57
7. Organisation	65
Conseil d'administration	64
Personnel du Siège	65
Structure organisationnelle de PostEurop	67
Membres	68

1

INTRODUCING POSTEUROP PRÉSENTATION DE POSTEUROP

What is PostEurop?

PostEurop is the trade association that has been representing European public postal operators since 1993.

Its 52 members in 49 countries and territories collectively operate 175,000 retail counters, employ 2.1 million people and link 800 million people daily. PostEurop unites its members and promotes greater cooperation, sustainable growth and continuous innovation.

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

Qu'est-ce que PostEurop ?

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

Ses 52 Membres dans 49 pays et territoires différents opèrent via 175 000 guichets, comptent près de 2,1 millions d'employés et servent quotidiennement 800 millions de clients. PostEurop unit ses Membres et promeut une coopération accrue, une croissance durable et une innovation continue.

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

2 | FOREWORD FROM THE CHAIRMAN LE MOT DU PRÉSIDENT

New Strategy for a Rapidly Changing World

We live in a dynamic environment which has affected the postal industry directly and we find ourselves faced with many challenges and opportunities at the same time. Reflecting on Members changing needs, a new strategy, contribution system, and statutes and internal regulations were endorsed on the eve of PostEurop's 20th anniversary. This marked an important and encouraging step towards the future.

The new strategy reaffirms the key role that PostEurop members play. It also re-focuses our tasks on the essentials and allows PostEurop to function in a more flexible and proactive way. All of this is a necessity in today's rapidly changing world.

The Association's statutes and internal regulations were reviewed on various occasions in the last few years. They have been entirely redesigned and now reflect the changes in place.

This new institutional framework builds on our strengths and achievements, allowing PostEurop to be more efficient and deliver greater value to members. This will prove to be very useful in the near future given the numerous and important matters facing the industry, including e-commerce, customs and security, personal data protection and public procurement, to name a few.

These are challenging times, but we are confident that our new strategic focus puts us in a better position to face them together.



Jean-Paul Forceville
Chairman



Une nouvelle stratégie pour un monde en pleine mutation

Nous vivons dans un environnement dynamique qui a une incidence directe sur l'industrie postale. Nous nous trouvons face à de nombreux défis mais aussi de nombreuses possibilités. Une nouvelle stratégie, de nouveaux système de contributions, statuts et règlement intérieur ont été approuvés à la veille du 20^e anniversaire de PostEurop et reflètent les besoins des Membres qui évoluent. Ceci est très encourageant pour l'avenir.

La **nouvelle stratégie** réaffirme le rôle central des Membres, recentre nos travaux sur l'essentiel et donne la possibilité d'organiser nos travaux de manière plus flexible et plus réactive. Cela était devenu nécessaire dans un monde dont les mutations s'accroissent.

Les statuts et le règlement intérieur de l'Association, maintes fois remaniés au cours des dernières années, ont été entièrement refondus et intègrent les modifications liées aux évolutions de la stratégie et du système de contributions.

Ce nouveau cadre institutionnel tire parti de nos forces et de nos succès. Il permettra à PostEurop de renforcer son efficacité et de créer plus de valeur pour ses Membres. Cela sera particulièrement utile dans les prochains mois, avec les nombreux et importants dossiers qui vont être traités : e-commerce, douanes et sécurité aérienne, protection des données individuelles, marchés publics, pour n'en citer que quelques-uns. Notre époque est pleine de défis mais nous sommes convaincus que notre nouvelle orientation stratégique nous met dans la meilleure position pour les relever, ensemble.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'P' followed by a surname.

Jean-Paul Forceville
Président

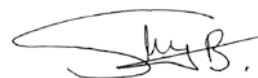
Bringing More Value, Flexibility and Adaptability

The 20th anniversary of PostEurop, as the Association representing the European public postal operators, has brought us to evaluate our activities. With dedicated employees and close involvement of members' experts, PostEurop is the link to postal expertise for both members and stakeholders.

Over the years, Members have engaged in various activities to address many pertinent issues related to the areas of postal regulatory, operations, social responsibility, market and intelligence. Valuable key learnings derived from these activities have brought us to understand the postal industry, where we are today and how can we grow in a sustainable way towards the future.

PostEurop has also successfully built a strong network amongst key stakeholders in European Institutions and Universal Postal Union (UPU) mainly through our astute Regulatory and International Affairs network, European Projects, the European Mail Industry Platform and our participation in the European-wide Print Power campaign. Without a doubt, PostEurop has become a key influencer in some of their activities.

The new strategy allows PostEurop to function even more in harmony with our members and enable us to continue building our presence amongst key stakeholders. This would result in an increased support of PostEurop member's needs and focussing on important areas bringing ultimately more value, flexibility and adaptability to the PostEurop community.



Botond Szebeny
Secretary General



Apporter plus de valeur, de souplesse et d'adaptabilité

Le 20^e anniversaire de PostEurop, l'Association représentant les opérateurs postaux publics européens, nous a amenés à faire l'évaluation de nos activités. Grâce au zèle des employés et à l'implication étroite des experts parmi les Membres, PostEurop est le lien avec l'expertise postale pour les Membres et les parties prenantes.

Au fil des années, les Membres se sont engagés dans un grand nombre d'activités afin d'aborder plusieurs sujets pertinents concernant la réglementation postale, les opérations, la responsabilité sociale, le marché et « l'Intelligence ». Les enseignements principaux tirés de ces activités nous ont amenés à comprendre l'industrie postale, à voir où nous en sommes aujourd'hui et comment arriver à une croissance durable à long terme.

PostEurop a par ailleurs établi avec fruit un réseau solide parmi les parties prenantes clés auprès des institutions européennes et de l'Union postale universelle (UPU), essentiellement par le biais de notre réseau réglementaire pointu, de Projets européens, de la plate-forme européenne de l'industrie électronique (EMIP), et de notre participation à la campagne européenne de Print Power. PostEurop est devenue, sans nul doute, un acteur influent dans plusieurs de leurs activités.

La nouvelle stratégie permet à PostEurop de fonctionner en harmonie avec nos Membres et de continuer à asseoir notre présence auprès de parties prenantes clés. Cela aura pour résultat une augmentation de la satisfaction des besoins des Membres de PostEurop et le ciblage des sujets importants qui apporteront plus de valeur, de souplesse et d'adaptabilité pour la communauté de PostEurop.

Botond Szebeny
Secrétaire général



4 | POSTEUROP'S MISSION LA MISSION DE POSTEUROP

The postal sector faces fundamental changes, both within the working environment and to its very identity. The overarching development facing our industry is the reduction of letter mail volumes, a universal phenomenon causing postal operators to find new business models, better target and differentiate their service offerings, and demonstrate very high-level quality standards.

The goal of PostEurop's new strategy is to promote the postal services, including the diverse mail and parcel services, which constitute key elements of members' activities. The Association also supports Members in finding new and innovative ways of developing their activities in response to ever-changing market conditions and demanding customer needs.

In order to align all activities of PostEurop towards the same goal, the following vision and mission shall guide the Association's efforts.

Le secteur postal est confronté à des changements fondamentaux, tant dans l'environnement de travail que dans sa propre identité. L'évolution dominante à laquelle notre industrie doit faire face est la réduction des volumes de courrier, un phénomène universel qui amène les opérateurs postaux à trouver de nouveaux plans d'affaires mieux ciblés, à varier leur offre de services et à répondre à de très hautes normes de qualité.

L'objectif de la nouvelle stratégie est de promouvoir les services postaux, y compris les différents types de services de courrier et de colis, qui constituent les éléments clés des activités des Membres. L'Association soutient également les Membres dans leur recherche d'innovations en vue de développer leurs activités en réponse à des conditions de marché en constante mutation et aux exigences des clients.

Les vision et mission suivantes vont guider les activités de l'Association afin de faire converger tous les efforts vers les mêmes objectifs.

The Vision

- *PostEurop is the link to postal expertise.*
- As a **member-driven association**, through interaction and co-operation, PostEurop supports its members in navigating the evolving market and promotes their interests to all relevant stakeholders.

Mission

- **PostEurop** brings added-value to its Members by functioning as an exchange for co-operation, communication, and innovation, and by providing solutions to common challenges facing the postal industry.
- **PostEurop** provides Members with interconnectivity, common development initiatives, and the opportunity to share best practices; we also help facilitate dialogue within the industry and provide customised support for members as needed, taking into account the needs of a wide range of stakeholders, and the multiple aspects of sustainable development. PostEurop aims to be an influential player on the industry's behalf within the postal regulatory environment.
- **PostEurop** is a Restricted Union of the Universal Postal Union (UPU) and aims to influence dialogue related to UPU matters.
- **PostEurop** represents and supports its members' relationships with external stakeholders where relevant and appropriate.



La Vision

→ *PostEurop est le lien avec l'expertise postale.*

→ En tant qu'Association mue par les intérêts de ses Membres à travers leur interaction et leur coopération, PostEurop aide ses Membres à suivre l'évolution des marchés et promeut leurs intérêts auprès des parties prenantes.

La Mission

→ PostEurop apporte de la valeur ajoutée à ses Membres en fonctionnant comme une plate-forme de coopération, de communication et d'innovation et en fournissant des solutions aux défis communs de l'industrie postale.

→ PostEurop fournit à ses Membres une inter-connectivité, des initiatives communes de développement, ainsi qu'une plate-forme de partage de meilleures pratiques. Nous facilitons également le dialogue au sein de l'industrie et apportons aux Membres un soutien personnalisé, tout en tenant compte des besoins d'un large éventail de parties prenantes et des multiples aspects du développement durable. PostEurop ambitionne de devenir un acteur influent agissant dans l'intérêt de l'industrie au sein de l'environnement réglementaire postal.

→ PostEurop est une Union restreinte de l'UPU et vise à être une voix influente pour les questions liées à l'UPU.

→ PostEurop représente et soutient ses Membres auprès de parties prenantes externes là où son action est pertinente et appropriée.





5 | POSTEUROP'S NEW STRATEGY LA NOUVELLE STRATÉGIE DE POSTEUROP

PostEurop plays a leading role in shaping the future for the overall postal communications and fulfilment markets. Therefore, PostEurop should – as appropriate – develop activities and continue to provide added-value on relevant issues for its members. These activities relate to shaping the regulatory framework, driving continuous quality of service and improving efficiency, responding to the changing market environment, and to enhancing sustainable development of postal activities including green, social, and societal issues.

The mission statement ensures the following:

- **PostEurop** must constitute a rewarding value-added proposition to all Members – both individually and collectively. Added-value stems from the ability to provide solutions not otherwise available or achievable by members through other means.
- **Members** have increasingly diverse needs on a number of issues. As a result, PostEurop must develop the capacity and skill to take responsibility for multiple activities with common, individual, or group-based background.
- **Development of the Association's capacities** should be reflected in corresponding structural and financial frameworks that are supportive in addressing key issues on behalf of its membership.

PostEurop joue un rôle prépondérant dans l'élaboration de l'avenir de l'ensemble du marché des communications postales. Dans cette optique, PostEurop doit, le cas échéant, développer des activités et apporter de la valeur ajoutée dans des domaines essentiels pour ses Membres. Ces activités traitent de l'élaboration du cadre réglementaire, de l'amélioration constante de la qualité de service et de l'efficacité, de la réponse face à l'évolution du marché ainsi que de l'accroissement du développement durable des activités postales, notamment les questions écologiques, sociales et sociétales.

La mission répond aux points suivants :

- **PostEurop** doit apporter de la valeur ajoutée à tous ses Membres, tant sur le plan individuel que collectif. Cette valeur ajoutée émane de la capacité à apporter des solutions qui ne seraient pas à la portée des Membres par d'autres moyens.
- **Les Membres** ont des besoins de plus en plus variés dans nombre de domaines. PostEurop se doit donc de développer sa capacité et son aptitude à prendre en charge de multiples activités dans un contexte commun, individuel ou de groupe.
- **L'évolution des capacités de l'Association** devrait se refléter dans des cadres structurels et financiers qui permettent de traiter les questions essentielles pour ses Membres.

5. STRATEGY

Organisational Framework Underpinning the New Strategy

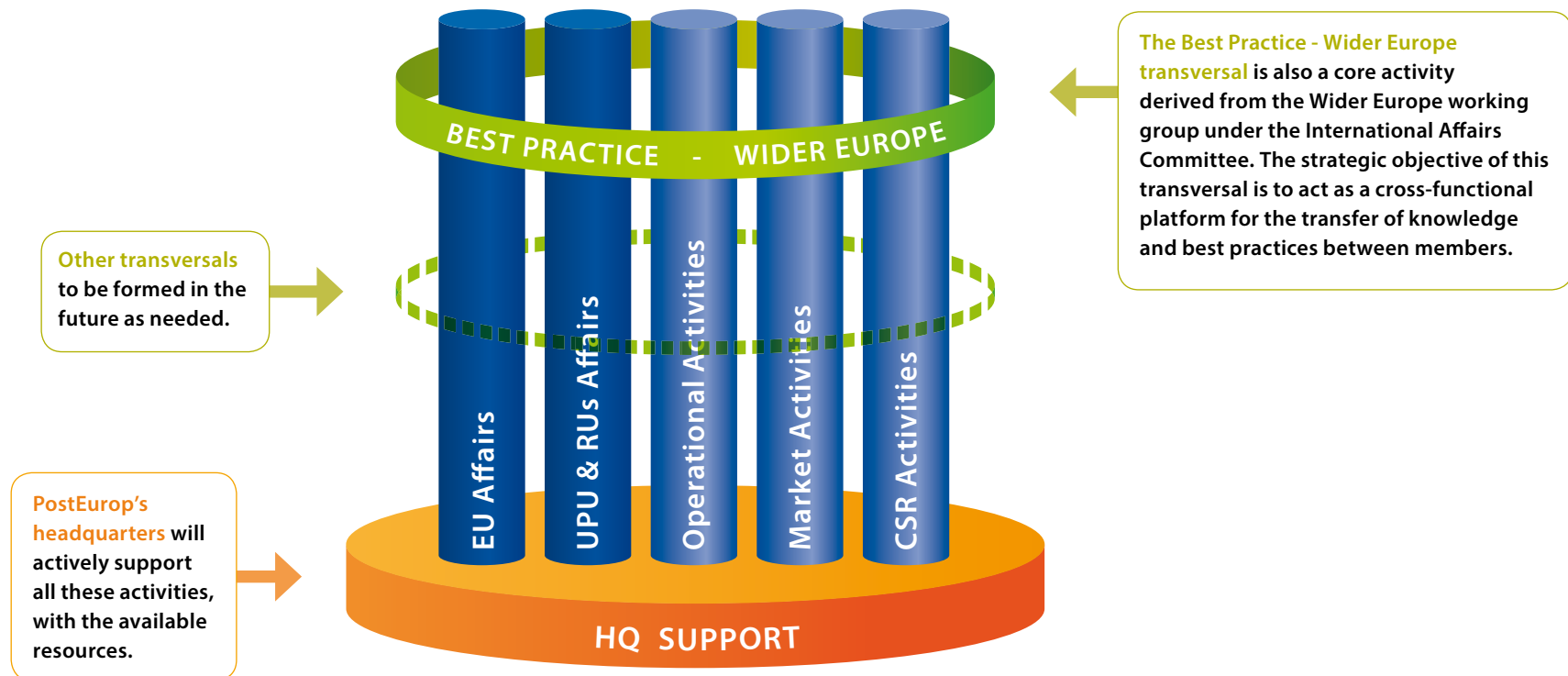
The overall organisational framework supports the association's strategy, reflecting the priorities and focus of this strategy. The main activities are represented in the following diagram:



“This new institutional framework builds on our strengths and achievements, allowing PostEurop to be more efficient and deliver greater value to members.”

Jean-Paul Forceville

Chairman of the PostEurop Management Board



Cadre organisationnel au service de la nouvelle stratégie

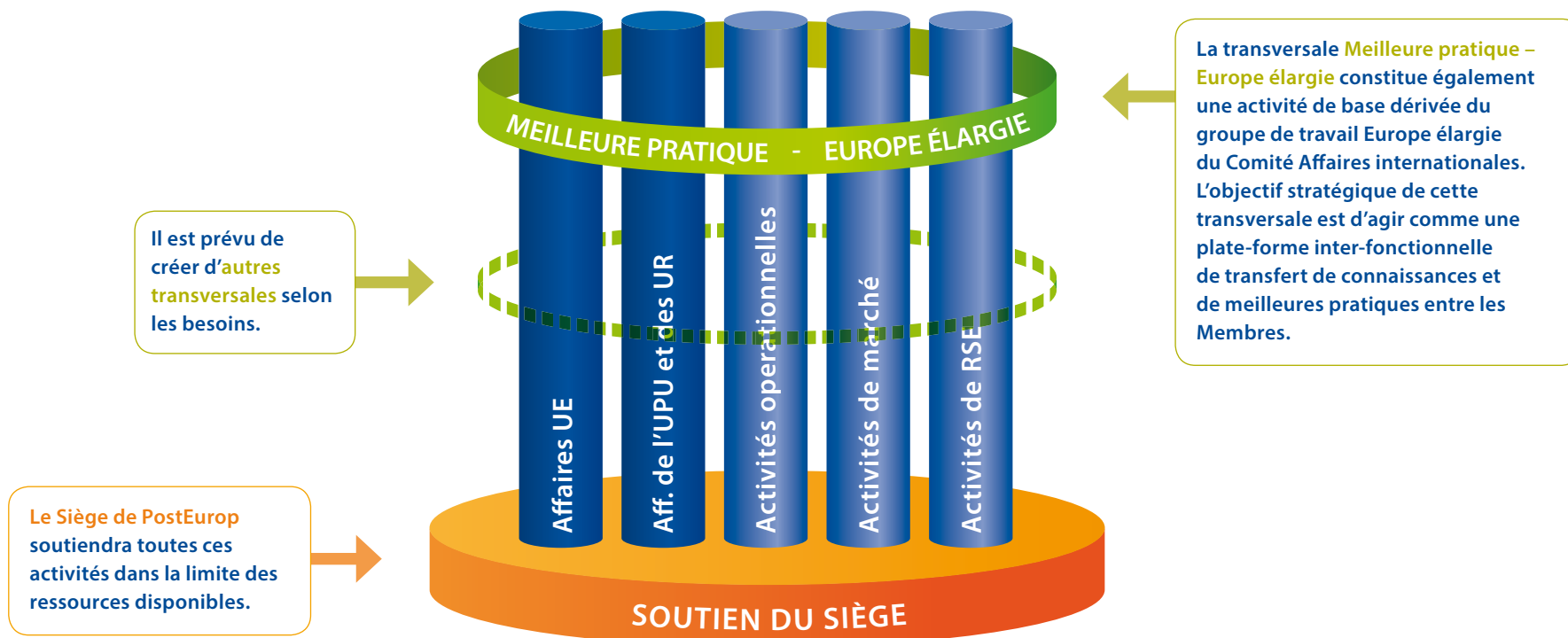
La stratégie de l'Association s'articule autour d'un cadre organisationnel général qui reflète ses priorités et ses objectifs. Les principales activités sont représentées dans le diagramme ci-contre.



“Ce nouveau cadre institutionnel s'appuie sur nos points forts et nos succès et permettra à PostEurop d'être plus efficace et d'offrir plus de valeur ajoutée à nos Membres.”

Jean-Paul Forceville

Président du CA de PostEurop



The strategic objectives of the main activity groups at PostEurop

European Union Affairs

PostEurop's European Union Affairs Committee is a unique forum for key postal operator regulatory experts from the EU member states plus Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland. Through plenary meetings, various working groups and monitoring activities, the Committee is a genuine European centre of excellence on postal regulatory affairs affecting the business. Early awareness and strong engagement in the shaping of the EU regulatory environment enable our Members to prudently drive their business agenda.



“The European Union Affairs Committee has demonstrated to our Members and stakeholders that it is truly the European centre of excellence on postal regulatory affairs. Over the years, postal experts have responded to the regulatory challenges affecting our changing industry. We will continue to be an influential voice and foster strong relationships with our stakeholders.”

Joost Vantomme

bpost



“Leveraging the success achieved by the International Affairs Committee in previous years, the new structure will focus on long-term strategies with the UPU and Restricted Unions.”

Elena Fernandez

Correos



UPU and Restricted Unions Affairs

The UPU and Restricted Unions Affairs Committee is responsible for ensuring a strategic and strong relationship with the UPU and its Restricted Unions; this activity group shapes the international Regulatory environment on behalf of the membership and the entire industry.

Objectifs stratégiques des principaux groupes d'activité à PostEurop

Affaires de l'Union européenne

Le **Comité Affaires de l'Union européenne de PostEurop** constitue un forum unique pour les principaux experts en réglementation des opérateurs postaux des États-membres de l'UE plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. Grâce aux réunions plénières, aux différents groupes de travail et aux activités de suivi, le Comité est un véritable pôle d'excellence européen en matière d'affaires postales réglementaires ayant un impact sur le secteur. Une sensibilisation précoce et un engagement ferme relatifs à l'élaboration de l'environnement réglementaire européen permettent à nos Membres de déterminer leurs priorités avec circonspection.



“Le Comité Affaires européennes a prouvé à nos Membres et parties prenantes qu'il était véritablement le centre européen de l'excellence en matière d'affaires réglementaires. Au fil des années, les experts postaux ont répondu aux défis réglementaires qui se sont présentés à notre industrie en pleine mutation. Nous continuerons à remplir notre rôle de voix influente et à favoriser les liens étroits avec nos parties prenantes.”

Joost Vantomme

bpost



Affaires de l'UPU et des Unions restreintes

Le **Comité Affaires de l'UPU et des Unions restreintes** est chargé d'assurer une relation stratégique forte avec l'UPU et ses Unions restreintes. Ce groupe d'activité s'attèle à élaborer l'environnement réglementaire international au nom des Membres et de l'industrie dans son ensemble.



“Forte des réalisations passées du Comité Affaires internationales, la nouvelle structure sera axée des stratégies à long-terme adoptées avec l'UPU et les Unions restreintes.”

Elena Fernandez

Correos

Operational Activities

Operational Activities at PostEurop continue to drive quality, efficiency, and common standards across member networks. This group also serves as a platform for exchange of best practices among members in the operational and interconnectivity areas.



“A formidable operation will assist European postal operators at embracing changes in our industry, including growth in parcels and e-commerce. Continuous improvements in the quality and efficiency of postal services will give our customers the confidence that we are the most trusted partner.”

Jurgen Lohmeyer
Deutsche Post DHL



Market Activities

The Market Activities group aims to protect and extend the value of core postal activities, including creating synergies with electronic services. The group also promotes innovation and growth exploration in the postal industry. Further, by giving Members and stakeholders forum for exchange, this committee serves as a knowledge centre on postal market developments.



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

Jan Sertons
PostNL



Activités opérationnelles

Le Comité Affaires opérationnelles de PostEurop continue de veiller à la diffusion de la qualité, de l'efficacité et de normes communes au sein des réseaux postaux des Membres. Ce groupe sert également de plate-forme d'échange de meilleures pratiques recueillies auprès de nos Membres dans le domaine des opérations et de l'inter-connectivité.



“Des activités opérationnelles de qualité aideront les opérateurs postaux européens à mieux s'adapter aux changements de notre industrie, notamment en matière de croissance dans les segments des colis et du commerce électronique. Les améliorations continues de la qualité et de l'efficacité des services postaux convaincront nos Membres que nous sommes le partenaire le plus fiable.”

Jurgen Lohmeyer

Deutsche Post DHL



“Les Activités de Marché jouent un rôle essentiel dans la protection de nos revenus actuels et l'élargissement de notre marché potentiel. Toutefois, il nous faut trouver le juste équilibre entre nos clients, nos produits et l'innovation, et mettre à profit nos actifs afin de nous concentrer sur l'essentiel.”

Jan Sertons

PostNL

Activités de Marché

Le groupe Activités de Marché vise à protéger et à développer la valeur des principales activités postales, y compris la création de synergies avec les services électroniques. Il promeut également l'exploration de la croissance et l'innovation au sein de l'industrie postale. Par ailleurs, en offrant aux Membres et aux parties prenantes un forum d'échanges, ce comité sert également de centre de connaissances sur les évolutions du marché postal.



Corporate Social Responsibility (CSR) Activities

The Corporate Social Responsibility group supports fulfilment in the area of CSR (HR, environment, etc.) in two key ways: the group increases synergies between PostEurop's CSR Activities and the European Union's Social Dialogue Committee; the group also functions as a CSR knowledge centre, giving Members and stakeholders a forum for exchange of ideas and best practices within the CSR realm.



“At a moment of important evolutions for the sector, the issue of social responsibility is an increased concern across Europe among all the main stakeholders. PostEurop provides a unique opportunity for its members to exchange good practices and expertise on all facets of social responsibility: social dialogue, training, environment, health and societal issues.”

Dominique Bailly

Groupe La Poste

Best Practices - Wider Europe

The Best Practice – Wider Europe transversal is a core activity derived from the Wider Europe working group under the International Affairs Committee. The strategic objective of this transversal is to act as a cross-functional platform for the transfer of knowledge and best practices between members. Its unique position will help increase member participation, raise awareness and pro-actively reduce any gaps in the postal environment.



“There is so much more that we can learn from each other as postal experts. We are convinced that the new strategy will give a whole fresh perspective and dynamic to the Wider Europe activities.”

Lev A. Razovski

Russian Post

Activités du Groupe Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

Le groupe Responsabilité sociale des entreprises soutient la réalisation de la RSE (RH, environnement etc.) dans deux domaines clés : il accroît les synergies entre les activités de RSE de PostEurop et celles du Comité du dialogue social de l'Union européenne, et il sert également de centre de connaissances sur la RSE, offrant aux Membres et parties prenantes un forum d'échange d'idées et de meilleures pratiques dans ce domaine.



“À un moment charnière de l'évolution du secteur, la question de la responsabilité sociale occupe une place de plus en plus importante auprès des principales parties prenantes en Europe. PostEurop offre à ses Membres une occasion unique d'échanger leurs bonnes pratiques et leur expertise sur tous les aspects de la responsabilité sociale, à savoir le dialogue social, la formation, l'environnement, la santé et les questions sociétales.”

Dominique Bailly
Groupe La Poste



Meilleure pratiques - Europe élargie

La transversale Meilleures pratiques - Europe élargie est une activité de base issue du groupe de travail Europe élargie du Comité Affaires internationales. L'objectif stratégique de cette transversale est d'agir comme une plate-forme inter-fonctionnelle pour le transfert de connaissances et de meilleures pratiques entre les Membres. Sa position unique permettra de stimuler la participation des Membres, de mieux les sensibiliser et de réduire de manière proactive les éventuelles disparités au sein de l'environnement postal.



“Il y a tellement de choses à apprendre des autres en tant qu'expert postal. Nous sommes convaincus que la nouvelle stratégie apportera une perspective et une dynamique nouvelles au Groupe Europe élargie.”

Lev A. Razovski
EFUE Poste de Russie



6 | POSTEUROP'S RECENT ACTIVITIES ACTIVITIÉS RÉCENTES DE POSTEUROP

PostEurop and its Members consist of a governing management board, 34 committees and working groups, all working towards the long-term goal of sustainable development for the postal sector.

The recent activities of PostEurop found in this section, are based on a previous structure and will be adapted in accordance to the new PostEurop Strategy.

PostEurop et ses Membres confient la mise en œuvre de leurs activités à un Conseil d'administration ainsi qu'à 34 comités et groupes de travail, ayant tous pour objectif à long terme de développement durable du secteur postal.

Les activités récentes de PostEurop détaillées dans ce chapitre sont basées sur l'ancienne structure et seront adaptées en accord avec la nouvelle Stratégie de PostEurop.

PostEurop's committees and groups oversee a wide range of activities in order to keep Members informed about common issues. Here are some recent developments:

Annual Plenary Assembly

Each autumn, PostEurop organises the annual plenary assembly, bringing together all member representatives from 52 countries and territories. In 2012, PostEurop held its plenary assembly in the spring of 2012 in addition to the plenary assembly in Doha, held in conjunction with the UPU Congress in the autumn of 2012. Preparation for the UPU Congress in Doha necessitated two plenaries.

In 2013, PostEurop will celebrate its 20th anniversary with members in Brussels, Belgium.



“As a member-driven association, we are unique in a sense that we have both international and local expertise. Our activities have evolved over the years beyond letter mail, taking on new dimensions.”

Botond Szebeny

PostEurop



PostEurop Plenary Assembly 2011 in Istanbul, Turkey
Assemblée plénière 2011 de PostEurop à Istanbul, Turquie



PostEurop Plenary Assembly 2010 in Liechtenstein / Assemblée plénière 2010 de PostEurop au Liechtenstein

Les comités et groupes de travail de PostEurop couvrent un large éventail d'activités afin de tenir les Membres informés des questions d'intérêt commun. Voici quelques exemples d'activités récentes.

Assemblée plénière annuelle

PostEurop tient chaque automne son Assemblée plénière annuelle qui réunit les représentants postaux des 52 pays et territoires membres. En 2012, PostEurop a tenu son Assemblée plénière ordinaire au printemps et une Plénière extraordinaire a été organisée à Doha, conjointement au Congrès de l'UPU qui s'est tenu au Qatar en automne 2012. Les préparatifs de ce Congrès de l'UPU ont rendu nécessaire la tenue de ces deux plénières.

En 2013, PostEurop célébrera son 20^e anniversaire en compagnie de ses Membres, à Bruxelles, en Belgique.



“En tant qu'Association axée sur ses Membres, nous sommes uniques dans la mesure où nous disposons d'une expertise tant internationale que régionale. Au fil des années, nos activités ont évolué au-delà de la poste à lettres et ont pris une nouvelle dimension.”

Botond Szebeny

PostEurop



PostEurop Plenary Assembly 2012 in Belgrade, Serbia / Assemblée plénière 2012 de PostEurop à Belgrade, Serbie

CEO Forum

In the spring of 2011, PostEurop organised an exclusive forum for postal leaders providing them with an opportunity to discuss, amongst peers, the topics that will impact European postal development.

The most recent CEO Forum was held in Floriana, Malta on 28-29 April 2012, hosted by MaltaPost. The Forum brought together 24 top executives and CEOs from 16 countries to discuss "Growth Opportunities in times of Falling Mail Volumes". PostEurop continues to receive positive feedback from our leaders about this gathering.

"It is great to see such a big turnout for this business forum and the speakers each gave much insights into areas which remain relatively new to most posts. Il est formidable de voir une telle participation à ce forum et les orateurs ont apporté beaucoup d'informations sur des sujets encore relativement nouveaux pour la plupart des postes."

France



PostEurop CEO Forum in Floriana, Malta / CEO Forum de PostEurop à Floriana, Malte

Business Forum

In 2012, PostEurop held a Business Forum for all plenary participants in conjunction with the Belgrade Plenary Assembly on "Merging with the Digital World". Members were given the opportunity to further explore the growth of e-commerce and, more importantly, how to capitalise on it.

"This forum has excellent content with concrete outcomes as we familiarise ourselves with the benefits digital solutions can bring. Le contenu de ce forum est excellent et ses résultats sont concrets, tandis que nous nous familiarisons avec les bénéfices que les solutions numériques peuvent apporter."

Malta / Malte



CEO Forum

Au printemps 2011, PostEurop a organisé un forum exclusivement réservé aux dirigeants postaux afin de leur donner l'occasion de s'entretenir entre pairs de sujets qui auront un impact sur le développement postal européen.

Le CEO Forum s'est tenu à Floriana, à Malte, les 28 et 29 avril 2011, en collaboration avec MaltaPost. L'événement a réuni 24 hauts responsables et CEO issus de 16 pays afin d'aborder les « Opportunités de croissance en ces temps de chute des volumes de courrier ». PostEurop se voit encore félicitée aujourd'hui par ses Membres quant à la qualité de cette réunion.

“It gives a different perspective for further consideration in our future strategies. Cela apporte une nouvelle perspective pour de nouvelles considérations dans nos stratégies futures.”

Lithuania / Lituanie



Business Forum

En 2012, PostEurop a également tenu un Business Forum à l'attention de tous les participants à la Plénière, dans le cadre de l'Assemblée plénière de Belgrade, intitulé « Fusion avec le monde numérique ». Les Membres y ont eu la chance d'explorer en détail la croissance de l'e-commerce et, surtout, la manière d'en tirer profit.

“As a progressive post, digital solutions are high on our agenda and the opportunity to share and learn from others has given us more confidence for the future. En tant qu'opérateur postal tourné vers le progrès, les solutions numériques constituent une priorité pour nous et la possibilité d'échanger et d'apprendre des autres nous a conféré une plus grande confiance en l'avenir.”

Serbia / Serbie



PostEurop Business Forum 2012 in Belgrade, Serbia / Forum Business à Belgrade, en Serbie

European Affairs

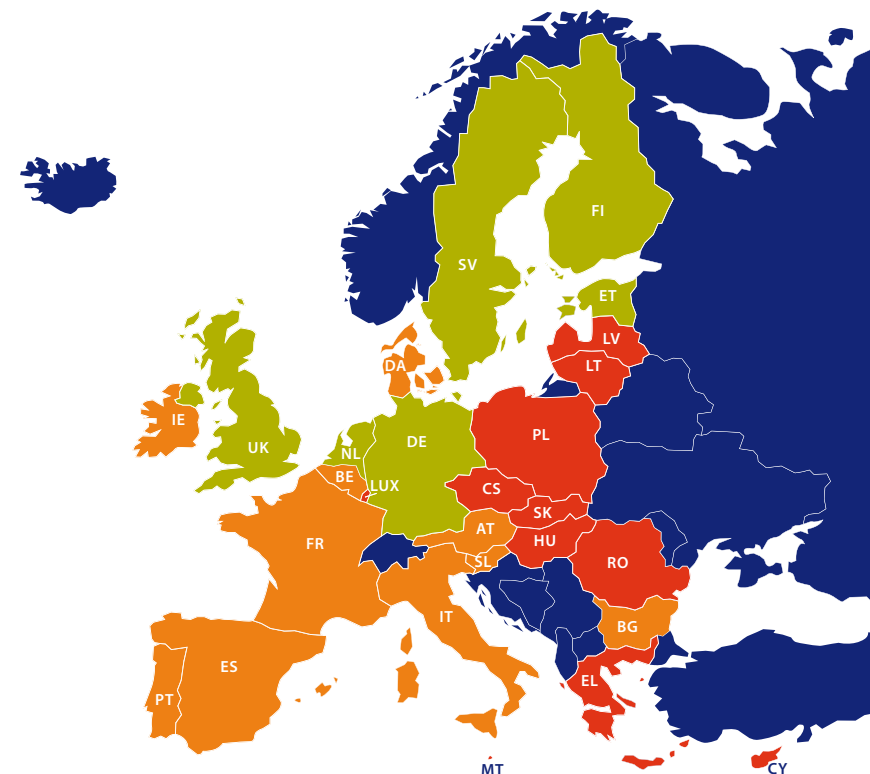
Extensive Regulatory Network

The **European Affairs Committee (EAC)** plays an important role in gathering regulatory experts of postal operators from the 27 EU countries plus Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland. The mission of the EAC is to contribute to shaping the European regulatory environment, mitigate the effects of regulation on the postal sector, and give members a voice in the process. As a forum for debate and discussion, the EAC increases understanding about the EU regulatory framework, fosters the exchange of insights and expertise amongst members, provides operators with an important link to EU institutions and initiates lobbying activities on selected regulatory topics.



“Our members are facing an increasing regulatory exposure due to an expanding dynamic regulatory environment affecting all business activities, beyond the core postal business. The responsiveness of the regulatory leaders under the EAC umbrella has enabled all of us to grow our regulatory reach to help protect and further facilitate the business.”

Joost Vantomme
bpost



EAC Plenary in Brussels / Plénière du CAE à Bruxelles

→ Regulatory benchmarking activity

The heart of the postal regulation is the Postal Services Directive. The Directive sets the framework and member states must implement the provisions of the Directive. Full market opening has happened in a gradual phase with 2011 being a major milestone year for many member states and 2013 for the remainder. The EAC, through its Postal Directive Working Group (WG), informs its members about the implementation and application of the Postal Directive, with the overall goal of monitoring the implementation process in each member state, facilitating expertise exchange and follow-up on studies for the European Commission and community of regulators, on topics related to the postal service directive.

Full Market Opening (FMO): Status and Schedule

Ouverture totale du marché (OTM) : État et Calendrier

Source: PostEurop Postal Directive working group



“Nos membres sont soumis à une réglementation croissante résultant d'un environnement réglementaire dynamique en mutation ayant un impact sur l'ensemble des activités, au-delà des activités postales principales. La réactivité des responsables de la réglementation sous l'égide du CAE nous a permis à tous d'améliorer notre cadre réglementaire, ce qui nous aide à protéger et à mieux développer nos affaires.”

Joost Vantomme
bpost

Affaires européennes

Réseau réglementaire étendu

Le **Comité Affaires européennes** (CAE) joue un rôle important en réunissant des experts en réglementation postale issus d'opérateurs des 27 pays de l'UE plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. La mission du CAE est de contribuer à l'élaboration de l'environnement réglementaire européen, d'atténuer les effets de la régulation sur le secteur postal, et de permettre aux Membres de s'exprimer dans ce processus. En tant que forum de débat et de discussion, le CAE permet une meilleure compréhension du cadre réglementaire de l'Union européenne, favorise l'échange de vues et d'expertise entre les membres, fournit aux opérateurs un lien important avec les institutions de l'UE et lance des actions de lobbying sur certains sujets réglementaires.

→ Activités de benchmarking réglementaire

La Directive postale européenne est le cœur de la réglementation postale. Cette Directive définit un cadre et c'est aux États membres de mettre en œuvre ses dispositions. L'ouverture complète du marché s'est déroulée progressivement, en 2011 pour beaucoup d'États membres et en 2013 pour les autres. Le CAE, par le biais de son Groupe de travail Directive postale, tient ses membres informés sur la mise en œuvre et l'application de la Directive postale, avec pour objectif général le suivi du processus de mise en place dans chaque état membre, des échanges facilités sur l'expertise et les suites d'études pour la Commission européenne et les organismes de contrôle sur des sujets relatifs à la directive sur les services postaux.



Postal Directive working group Meeting in Brussels / Réunion du Groupe de travail Directive postale à Bruxelles

→ Focus areas

The EAC monitors a wide variety of regulatory areas that affect the postal sector, including: EU postal studies, CERP and ERGP initiatives, postal VAT regulation, state aid rules (SGEI), WTO/GATS multilateral trade negotiations, aviation security, transport and energy legislation, standardisation, legislation on digital services, and financial services legislation. Clearly, the postal business is increasingly regulated by non-postal regulatory practices, such as Digital Agenda. In response to this new environment, two new working groups were created within EAC in 2011 focussing on the modernisation of EU public procurement rules and on the review of data protection regulation. Regulatory developments in the e-commerce domain are also taken on board through a new dedicated working group in 2012.



→ Building relationships within the EU institutions and enhanced lobbying

Through its working groups, the EAC closely monitors the activities of EU institutions. Furthermore, the EAC maintains constructive dialogue with EU institutional members, especially within the European Commission. PostEurop's delegations regularly meet with EU officials and participate in EU events in order to convey our priorities. During 2011, PostEurop adopted four EAC position papers that supported our lobbying activities towards decision-makers. We voiced our concerns in efforts to maintain the VAT-exempt treatment of terminal dues, to reach balanced air transport security measures, to exclude the postal sector from the scope of the application of the public procurement directive, and to achieve fair data protection regulation.

→ Domaines prioritaires

Le CAE assure le suivi d'un large éventail de domaines réglementaires qui ont un impact sur le secteur postal, notamment les études postales de l'UE, les initiatives du CERP et du GRESP, la réglementation de la TVA postale, les règles en matière d'aides d'État (SIEG), les négociations commerciales multilatérales OMC/GATS, la sûreté aérienne, la législation sur le transport et l'énergie, la normalisation, la législation sur les services numériques et la législation sur les services financiers. Il est clair que les affaires postales sont toujours plus régulées par des pratiques réglementaires non postales, comme l'Agenda numérique. En réponse à ce nouvel environnement, deux nouveaux GT ont été créés au sein du CAE en 2011 avec pour mission la modernisation des règles sur les marchés publics de l'UE et la révision de la réglementation sur la protection des données. Les évolutions de la réglementation sur l'e-commerce sont également traitées par un nouveau GT créé en 2012.



EAC Plenary in Brussels / Plénière du CAE
à Bruxelles

→ Établir des liens au sein des institutions européennes et déployer un lobbying renforcé

Par l'entremise de ses groupes de travail, le CAE suit de près les activités des institutions de l'UE. De plus, le CAE entretient un dialogue constructif avec les membres institutionnels de l'UE, en particulier au sein de la Commission européenne. Des délégations de PostEurop rencontrent régulièrement des représentants de l'UE et participent à des événements de l'UE afin de faire connaître nos priorités. Au cours de l'année 2011, PostEurop a adopté 4 positions communes du CAE soutenant nos activités de lobbying auprès des décideurs. Nous nous sommes fortement exprimés en faveur des efforts pour le maintien d'une exemption de TVA pour les frais terminaux, l'adoption de mesures de sécurité équilibrées en matière de transport aérien, l'exclusion du secteur postal de la portée d'application de la directive sur les marchés publics, et une juste réglementation de la protection des données.

International Affairs

Since 2011, the **International Affairs Committee (IAC)** has been led by **Elena Fernández** of Correos.

Bridging the gaps

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



“In the interest of European public operators, the group has managed to build a strong presence within the Universal Postal Union community and as a Restricted Union, we can say that we are one of the most active ones in our activities.”

Wiesława Mazarska
Poczta Polska



Elena Fernández
Correos

Preparation for the Universal Postal Union Congress

The **Universal Postal Union (UPU) and Restricted Unions (RU) working group** is led by Wiesława Mazarska from Poczta Polska. The group has been involved in tracking and analysing the UPU Postal Operations Council (POC) and Council of Administration (CA) proposals and decisions. Leading up to the 2012 UPU Congress, the group has been focussing on preparing for the Congress and, in particular, analysing regulatory and operational proposals to be presented at the Congress. With this objective in mind, the three subgroups of Letters, Parcels and Postal Financial Services have been reactivated to allow experts time and space to deeply analyse and discuss proposals on these specific topics such as the new EU Customs Code draft.



UPU regional roundtable at the Belgrade Plenary Assembly
Préparation au Congrès de l'UPU lors de l'Assemblée plénière de Belgrade

Affaires internationales

Depuis 2011, le **Comité Affaires internationales (CAI)** est présidé par **Elena Fernández** de Correos.

Comblar les lacunes

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



“Dans l'intérêt des opérateurs publics européens, le groupe est parvenu à créer une présence forte au sein de la communauté de l'UPU et, en tant qu'Union restreinte, nous pouvons affirmer que nous sommes l'une des plus dynamiques dans nos activités.”

Wiesława Mazarska
Poczta Polska

Préparatifs au Congrès de l'Union postale universelle

Le **groupe de travail l'Union postale universelle (UPU) et Unions restreintes (UR)** est dirigé par Mme Wiesława Mazarska de Poczta Polska. Le Groupe a participé au suivi et à l'analyse des propositions du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration (CA) de l'UPU. En prévision du Congrès 2012 de l'UPU, le groupe s'est attelé, en particulier, à l'analyse des propositions réglementaires et opérationnelles à présenter au Congrès. Ainsi, les trois groupes sur les lettres, les colis et les services postaux financiers ont été réactivés afin de permettre aux experts d'analyser attentivement et de commenter les propositions sur ces sujets spécifiques tels que le projet de nouveau code des douanes de l'UE.





Wider Europe

The **Wider Europe working group**, was chaired by Lev A. Razovski of Russian Post, has worked for greater participation from CIS and Eastern European postal operators within PostEurop. Upcoming meetings will examine benchmarking experiences on the reform of the postal sector, regulatory issues like the Third Postal Directive, access to the network, and the new role of the designated operator in liberalised markets. With these topics on the agenda, International Affairs and the Wider Europe working group hope to demonstrate to non-EU Members the added-value of membership in our association.

The new strategy will build on the foundations of the Wider Europe working group, widening its activity base and re-positioning the Association as a cross-functional platform for sharing of knowledge and best practices amongst Members.



“The activities deriving from the Wider Europe group have opened the minds of participants to new possibilities and opportunities. We look forward to taking up to the next level.”

Olja Jovicic

PTT Communications “Srbija”



Europe élargie

Le groupe de travail **Europe élargie**, avec Lev A. Razovski de Russian Post à sa présidence, a œuvré pour une plus grande participation au sein de PostEurop des opérateurs postaux de la CEI et d'Europe orientale. Les réunions à venir permettront aux participants d'examiner les échanges d'expériences sur la réforme du secteur postal, d'aborder les questions réglementaires comme la Troisième Directive postale, l'accès au réseau, et le nouveau rôle des opérateurs désignés au sein des marchés libéralisés. Avec ces sujets à l'ordre du jour, le GT Affaires internationales et Europe élargie espère démontrer aux Membres ne faisant pas partie de l'UE la valeur ajoutée de l'appartenance à notre Association.

La nouvelle stratégie s'appuiera sur les fondations du groupe de travail Europe élargie en élargissant sa base d'activité et en repositionnant l'Association en tant que plate-forme de partage de connaissances et de meilleures pratiques entre les Membres.



“Les activités issues du groupe Europe élargie ont ouvert les participants à de nouvelles possibilités. Nous sommes impatients de passer la vitesse supérieure.”

Olja Jovicic

PTT Communications « Srbija »

Security and Customs

Addressing key issues

With the aim of duly informing all PostEurop members on security measures undertaken by third countries that may affect operations, a transversal called the **Strategic Security Task Force** was created in 2011. This task force facilitated the coordination among different committees including the European Affairs Committee, UPU and Operational groups on key issues affecting our everyday work in security and related topics such as transport, relations with airlines and customs.



“Like the famous English proverb - Prevention is better than Cure, this reflects the pro-active approach that members are taking when it comes to both matters related to Security and Customs.”

Yves van Onsem

bpost



In light of the new PostEurop strategy, the new Security and Customs Transversal will further build on the successful Strategic Security Task Force activities. The transversal will be chaired by Yves van Onsem (bpost) in collaboration with Ebbe Andersen (Post Danmark) and Reinhard Fischer (Deutsche Post DHL).

Ebbe Andersen
Post Danmark



“Customs will be one of the major challenges in the next years. PostEurop members must be prepared to meet new standards and requirements, including electronic pre-advice for cross-border shipments.”

Reinhard Fischer
Deutsche Post DHL

Crucial times for customs issues

2012 will be a critical year for postal operators from both a European and UPU perspective. The **Customs Working Group**, chaired by Reinhard Fischer of Deutsche Post DHL, has been dealing with key challenges concerning the EU Union Customs Code that is designed to end postal operators' exemption on customs declaration in the near future. In addition, the group has been evaluating the effects of new regulations on postal operators. Several meetings have been held with the European Commission and other international institutions in order to allow PostEurop members to collaborate, influence, and better comply with this forthcoming regulation. On the UPU side, the group is also following the developments of negotiations between UPU and the World Customs Organisation (WCO), and played a crucial role in the next Customs Working Plan that was presented in Doha at the UPU Congress.

Sûreté aérienne et procédures douanières

Aborder les thèmes clés

Dans le but d'informer dûment l'ensemble des Membres de PostEurop des mesures de sécurité prises par des pays tiers, susceptibles d'avoir un impact sur les opérations, une nouvelle transversale, appelée **Groupe stratégique spécial sur la Sécurité**, a été créée en 2011. Ce groupe spécial facilite la coordination entre les différents Comités, notamment le Comité Affaires européennes, l'UPU et des groupes opérationnels sur des sujets clés qui ont une incidence sur notre travail quotidien en matière de sécurité et dans d'autres domaines s'y rapportant comme les transports, les relations avec les compagnies aériennes et les procédures douanières.

Dans le cadre de la nouvelle stratégie de PostEurop, la nouvelle transversale Procédures douanières et Sécurité poursuivra les activités du Groupe stratégique spécial sur la Sécurité. La Transversale est dirigée par Yves van Onsem (bpost) en collaboration avec Ebbe Andersen (Post Danmark) et Reinhard Fischer (Deutsche Post DHL).



“Comme dit le proverbe : mieux vaut prévenir que guérir. Cela reflète bien l'approche proactive des Membres face aux questions relatives à la sûreté aérienne et aux procédures douanières.”

Yves van Onsem
bpost



Moment crucial pour les questions douanières

2012 est une année critique pour les opérateurs postaux, tant au niveau européen qu'au niveau de l'UPU. Le **Groupe de travail Procédures douanières**, présidé par M. Reinhard Fischer de Deutsche Post DHL, a traité divers sujets clés concernant le Code des douanes communautaire de l'UE dont la finalité est de mettre fin, dans un avenir proche, à l'exemption de déclaration de douane pour les opérateurs postaux. Par ailleurs, le groupe a évalué les effets de la nouvelle réglementation sur les opérateurs postaux. Plusieurs réunions ont été organisées avec la Commission européenne et d'autres institutions internationales afin de permettre aux Membres de PostEurop de collaborer, d'influencer et de mieux se conformer à la réglementation future. Du côté de l'UPU, le groupe suit également l'évolution des négociations entre l'UPU et l'Organisation mondiale des douanes (OMD) et a joué un rôle important lors de l'examen du plan d'action sur les procédures douanières présenté au Congrès de l'UPU à Doha.



“Les douanes constituent l'un des défis majeurs des années à venir. Les Membres de PostEurop doivent être préparés à répondre à de nouvelles normes et obligations, notamment la pré-notification électronique pour les envois transfrontaliers.”

Reinhard Fischer
Deutsche Post DHL

Social Responsibility Activities

PostEurop represents 52 European Public Postal Operators who together employ 2.1 million people and link 800 million citizens daily. As such, the postal sector has a strong impact on the social and environmental issues within 49 countries and territories.

Promoting the sector as a socially responsible actor

The Social Responsibility Committee had recently organized a seminar on EU funding opportunities for social, societal and environmental initiatives in order to enable its members to obtain a better understanding to them and to their company, exchange with PostEurop experts on EU projects, listen to best practices on EU-funded projects and share experiences with relevant experts from other companies. An important action to be further developed has been the follow-up of European Commission initiatives in the field of Corporate Social Responsibility and in particular non-financial reports which is a key issue for all our members.



“The collection of data within the framework of the Social Observatory of the postal sector has enabled us to obtain a solid overview of the very diverse situation in most of the EU countries. The conclusion is that in this rapidly evolving postal market environment, the upcoming challenges are numerous to ensure the postal market’s long-term economic and social sustainability. So, the Social Dialogue Committee will continue to monitor this evolution and the individual activities to anticipate and manage change in the postal sector.”

Heike Ausprung

Deutsche Post DHL



Dominique Bailly and John Baldwin at the signing of a new joint declaration on postal sector evolution / Dominique Bailly et John Baldwin lors de la signature de la nouvelle déclaration commune sur l'évolution du secteur postal

A structured and dynamic social dialogue at European level

Within the framework of the Social Observatory of the postal sector, two subsequent projects co-financed by the European Commission have been conducted by the Social Dialogue Committee for the postal sector. As a result key findings on the development of social regulation, the change management process and the evolution of the universal service as well as elements on new entrants in all EU Member states were discovered. This led to the signature of a new Joint Declaration on postal sector evolution which sets key principles to accompanying the change process. The activity also focuses on the social aspects of environmental policies, better matching future skills and jobs.

Activités de Responsabilité sociale

PostEurop représente les intérêts de 52 opérateurs postaux européens qui comptent ensemble près de 2,1 millions d'employés et servent 800 millions de clients quotidiennement. Dans un tel contexte, le secteur postal a un impact considérable sur les questions d'ordre social et environnemental au sein de 49 pays et territoires.

Promouvoir l'image d'un secteur socialement responsable

Le Comité Responsabilité sociale a récemment organisé un séminaire sur les possibilités de financement de l'UE pour des initiatives sociales, sociétales et environnementales afin de permettre à ses Membres d'avoir une meilleure compréhension de leur propre opérateur, d'échanger des idées sur les projets européens avec des experts de PostEurop, d'observer les meilleures pratiques relatives aux projets financés par l'UE et de partager des expériences avec des experts compétents au sein d'autres entreprises. Une action importante à développer davantage encore est le suivi des initiatives de la Commission européenne dans le domaine de la Responsabilité sociale des entreprises, en particulier les rapports non-financiers qui constituent un élément clé pour tous nos Membres.



“La collecte de données dans le cadre de l'Observatoire social du secteur postal nous a permis d'obtenir un bon aperçu des situations diverses dans la plupart des pays de l'UE. La conclusion est que dans l'environnement du marché postal en évolution rapide, les défis à venir pour assurer une durabilité socio-économique à long terme sont nombreux. Le Comité de dialogue social poursuivra donc le suivi de ces évolutions ainsi que les activités individuelles pour anticiper et gérer le changement dans le secteur postal.”

Heike Ausprung
Deutsche Post DHL



Un dialogue social structuré et dynamique au niveau européen

Dans le cadre des activités de l'Observatoire social du secteur postal, deux projets cofinancés par la Commission européenne ont été menés par le Comité de dialogue social pour le secteur postal. Ces projets ont permis de tirer d'importantes conclusions sur le développement de la réglementation sociale, le processus de gestion du changement et l'évolution du service universel, ainsi que plusieurs éléments sur les nouveaux entrants dans tous les États membres de l'UE. Cela a mené à la signature d'une nouvelle Déclaration commune sur l'évolution du secteur postal qui prévoit les principes essentiels devant accompagner le processus de changement. L'activité se concentre également sur les aspects sociaux des politiques environnementales mieux adaptées aux compétences et aux fonctions du futur.

Increasing training expertise for now and for the future

The training group has been involved in conducting the "Training Partnership for a Changing Post" project under the European Union's Leonardo da Vinci programme to anticipate skills and competences for current and future workforce as well as to identify crucial and critical job position in the postal sector. It aims to create an efficient and innovative training Expert Network to identify development of job positions and to describe new needs to optimize the organisation. It is also a way to share best practices in place and to disseminate the results for future training of those critical and crucial positions identified. Thanks to this project, a large collection of best practices have already been established.



“The project has been essential in establishing a mid and long-term cooperation between members of the group. It was also a way to share ideas, to deeply reflect on ‘How to manage the change within our organisations?’ and how to move a step forward to make Human Resources and Training departments a strategic business partner for the organisation.”

Nathalie Ganzel

Groupe La Poste

Social Observatory project / **Projet d’Observatoire social**



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme



“The future holds many uncertainties, but also many opportunities which we must seize quickly. Thus the Health and Safety working group brings experts together promoting true dialogue, and over the years, has brought in many more new ideas for us to further explore. Health and safety matters are of growing importance to our industry and the society.”

Petra Heinecke

Deutsche Post DHL

Contributing to increased expertise among health experts

The development of a network of experts on health and safety issues enables a regular exchange of information on key issues for the sector's evolution such as attendance management, workplace ergonomics, slips, trips and falls, ageing worker and diversity management. The monitoring of Non-communicable Diseases topics from UN/WHO and WEF is also an issue to be followed.

Améliorer l'expertise en matière de formation pour aujourd'hui et pour demain

Le Groupe de travail Formation a entamé la préparation du projet « Un partenariat pour la formation pour une poste qui change » dans le cadre du programme européen Leonardo da Vinci dédié à la formation professionnelle tout au long de la vie. L'objectif du projet est de créer un réseau innovant en matière de formation et d'anticiper les compétences nécessaires aujourd'hui et à l'avenir pour le secteur postal. Il cherche à créer un Réseau d'experts en formation efficace et innovateur qui identifierait l'évolution des fonctions et décrirait les nouveaux besoins pour optimiser l'organisation. Il s'agit également d'une manière de partager les meilleures pratiques en cours et de diffuser les résultats pour les formations futures relatives aux fonctions critiques et cruciales identifiées. Grâce à ce projet, une vaste collecte des meilleures pratiques a déjà été mise en place.



“Le projet a été essentiel dans l'établissement d'une coopération à moyen et long terme entre les membres du groupe. Il a également permis de partager des idées, de mener une réflexion sur le thème « comment gérer le changement au sein de nos organisations ? » et sur les étapes à suivre pour faire des départements des Ressources humaines et de Formation des partenaires d'affaires stratégiques pour l'organisation.”

Nathalie Ganzel
Groupe La Poste



Contribuer à accroître l'expertise des professionnels de la santé

Le développement d'un réseau d'experts en questions de santé et de sécurité permet un échange régulier d'informations sur des sujets essentiels pour l'évolution du secteur tels que la gestion des présences, l'ergonomie du lieu de travail, la gestion des glissades, chutes et trébuchements ainsi que la gestion de la diversité et du vieillissement des salariés. Le suivi des thèmes de Maladies non transmissibles de l'OMS (ONU) et du WEF reste également d'actualité.



“L'avenir nous réserve beaucoup d'incertitudes mais aussi beaucoup de possibilités qu'il nous faut saisir rapidement. Le Groupe de travail Santé réunit des experts afin de promouvoir un dialogue véritable et a apporté, au fil des années, son lot d'idées nouvelles à explorer. Les questions de santé et de sécurité sont d'une importance croissante pour notre industrie et pour la société.”

Petra Heinecke
Deutsche Post DHL

Raising environmental awareness and reducing carbon footprint

In the last three years, the Environment working group has led the Greenhouse Gas Reduction programme amongst PostEurop members. They have implemented a common methodology together with Universal Postal Union (UPU) and International Postal Corporation (IPC), and developed a reporting tool. In September 2012, PostEurop signed an agreement with IPC in order to avoid duplication concerning the CO₂ reporting.



“Gandhi said that you should be the change you want to see in the world. I think the Postal sector should be the actor that the new environment requires.”

Stéphanie Scoupe
Groupe La Poste



Thanks to the reporting process, PostEurop has published a CO₂ report that has been sent to members and the European Commission in order to further reinforce opportunities of funding for European projects and be recognised as a proactive sector thus a partner for future mobility. In parallel, the working group has followed and attended other initiatives in that field (CEN workshops, World Economic Forum) to promote our activities. Two seminars have been organised in order to share best practices on carbon management, biodiversity, partnership with cities or territories, etc. Those seminars are also a way to identify new trends.

Sensibiliser aux questions environnementales et réduire l’empreinte carbone

Au cours des trois dernières années, le Groupe de travail Environnement a supervisé la mise en œuvre du Programme de réduction des gaz à effet de serre par les Membres de PostEurop. Une méthodologie commune a été mise en place en collaboration avec l'Union postale universelle (UPU) et International Post Corporation (IPC) et un outil de rapport a été créé. En septembre 2012, PostEurop a signé un accord avec IPC visant à éviter tout chevauchement en matière de recueil de données relatives au CO₂.



“Gandhi disait ‘commencez par changer en vous ce que vous voulez changer autour de vous’. Je pense que le secteur postal devrait être l’acteur dont a besoin le nouvel environnement.”

Stéphanie Scoupe
Groupe La Poste



Grâce au système de rapports, PostEurop a publié un rapport sur le CO₂ qui a été envoyé aux Membres et à la Commission européenne afin de renforcer les possibilités de financement de projets européens et d’être reconnu en tant que secteur proactif et partenaire pour la mobilité du futur. En parallèle, le Groupe de travail a suivi et pris part à de nombreuses initiatives dans ce domaine (ateliers du CEN, Forum économique mondial) pour promouvoir nos activités. Deux séminaires ont été organisés dans le but de partager les meilleures pratiques sur la gestion du carbone, la biodiversité, le partenariat avec des villes et des territoires, etc. Ces séminaires ont également été une manière d’identifier de nouvelles tendances.

Operational Activities

The PostEurop Operational Affairs Committee strives to provide Members with the tools and information needed to drive quality, efficiency, and common standards across networks. The committee also serves as a platform for the exchange of best practices among Members. Experts from the member organisations meet on a regular basis to discuss and develop quality of service, operations, terminal dues, crisis and security management, advanced electronic solutions, and postal retail networks.



Maire Lodi
PostEurop

More than 100 process improvement projects were suggested to the operators, with most projects currently being implemented and audited. Especially in cases where the top management committed to improving quality and implementing these projects, the letter mail quality has improved significantly. Through the Operational Affairs Committee and its working groups for quality of service and operations, the positive long-term effect on mail transit times is being monitored. This is a prime example how PostEurop, as a member-driven platform, adds value to its membership. Furthermore, it is the archetypal case of quality initiatives within a UPU-restricted union.

PostEurop's quality initiative is a success story

Over the last seven years PostEurop's operations team has organised and carried out 23 process reviews and 13 follow-up process assessments in its member organisations -- mainly in Central and Eastern Europe and two process reviews in Central Asia as joint projects with UPU.

The aim of these reviews was to sustainably improve the end-to-end letter mail quality within Europe, adopting the ambitious "85% J+3 objective" defined in the EU Postal Directive for the whole PostEurop community. After a thorough analysis of the infrastructure and processes of the operators, the teams developed project proposals that would help the operators to increase their letter network speed, quality, and efficiency. Over the years considerable funds from UPU, PostEurop, and member budgets have been spent on this initiative. The process reviews were carried out by expert teams recruited from PostEurop members that have consistent and proven experience in Quality of Service Work - 74 experts from 22 member posts contributed to the success.



Activités opérationnelles

Le Comité Affaires opérationnelles de PostEurop cherche à munir les Membres de PostEurop des instruments et des informations nécessaires à la gestion de la qualité, de l'efficacité et des normes communes au sein des réseaux. Le Comité sert également de plateforme pour l'échange de meilleures pratiques entre les Membres. Les experts des organisations des Membres se rencontrent régulièrement afin de discuter et de développer la qualité de service, les opérations, les frais terminaux, la gestion de la crise et de la sécurité, les solutions électroniques avancées et les réseaux postaux de distribution.

L'initiative de PostEurop pour la qualité couronnée de succès

Au cours des sept dernières années, l'équipe Opérations de PostEurop a organisé et mené 23 audits et 13 évaluations auprès d'opérateurs membres, essentiellement en Europe centrale et de l'Est, ainsi que deux audits en Asie centrale, dans le cadre de projets conjoints avec l'UPU.

Le but de ces audits était d'améliorer de manière durable la qualité du courrier de bout en bout en Europe, avec l'adoption de l'objectif ambitieux de « 85% de J+3 » établi dans la Directive postale de l'UE pour l'ensemble de la communauté de PostEurop. Après une analyse approfondie de l'infrastructure et des processus des opérateurs, les équipes ont développé des recommandations de projets en vue d'aider les opérateurs à accroître la vitesse, la qualité et l'efficacité de leur réseau de courrier. Au fil des années, l'UPU, PostEurop et ses Membres ont consacré une part importante de leur budget à cette initiative. Les audits ont été menés par des équipes d'experts recrutés auprès des Membres de PostEurop qui possèdent une expérience avérée dans le domaine de la qualité de service. 74 experts de 22 Postes membres ont contribué à ce succès.

Plus de 100 projets d'amélioration des processus ont été proposés aux opérateurs, dont la plupart sont actuellement mis en œuvre et évalués. La qualité du courrier a augmenté significativement, en particulier là où les cadres se sont engagés à l'améliorer et à mettre ces projets en œuvre. Les effets positifs à long terme sur les délais de transit du courrier sont suivis par le biais du Comité Affaires opérationnelles et de ses Groupes de travail pour la qualité de service et les opérations. Il s'agit ainsi d'un modèle exemplaire d'initiatives pour la qualité au sein de l'Union restreinte de l'UPU.





Future challenges for postal operations

So far the Operational Affairs Committee successfully focussed on improving end-to-end quality in the European letter mail network. However, the continuously decreasing volume of letter mail and the accelerating growth of e-commerce require broader perspectives. The Operational Affairs Committee therefore decided to include the heavier and larger letter mail formats as well as parcels into its quality initiatives.

The optimisation of customs processes is another crucial topic for the success of cross-border e-commerce. PostEurop will support its members by developing best practices in that field as well.

Increased dialogue on terminal dues

Terminal dues (TD) are the payments settled between postal organisations when distributing post from abroad. PostEurop offers Members the opportunity to discuss and agree on a way forward, and determine how they can further contribute to the development of the UPU TD system. Additionally, members are encouraged to participate in discussions and play an active role at UPU level.



Jan-Erik Leistedt, Posten

Défis à venir pour les opérations postales

Jusqu'à présent, le Comité Affaires opérationnelles s'est attaché, avec succès, à améliorer la qualité du réseau européen de courrier de bout en bout. Toutefois, les volumes de courrier en constante diminution et la croissance rapide de l'e-commerce exigent des perspectives plus vastes. Le Comité Affaires opérationnelles a donc décidé d'inclure les formats de courrier plus lourds et plus grands ainsi que les colis dans ses initiatives pour la qualité.

L'optimisation des procédures douanières est un autre élément essentiel du succès du commerce électronique. PostEurop va soutenir ses Membres en développant de meilleures pratiques dans ce domaine également.



Intensification du dialogue sur les frais terminaux

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

Market Activities

The **Market Committee** has been led by Jan Sertons, PostNL. The group has three main objectives. The first is the protection and promotion of our core postal activities. The letter mail business remains a crucial asset and an undisputed part of culture and history. At the same time, considering new technical developments such as augmented reality, Quick Response codes and the like can enhance the value of the physical mail and improve its effectiveness in a digital world.

Hence, the second objective, innovation, is a crucial component of the postal industry's future. It will be spearheaded by the Customer Relationship Management (CRM) working group and will include benchmarking new products and services in order to help members deliver what the fast-changing marketplace demands.

The third objective is exploring new growth opportunities. By monitoring new trends and creating transversal workshops and forums around specific topics such as e-commerce, digital solutions, retail innovation, logistic developments, or security issues the MC will help keep members on the cutting edge.



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

Sébastien Houzé

PostEurop



Continuing the dialogue

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

EMIP is now, more than ever, an important, united platform to discuss all the burning issues coming from the European level that can have a serious impact on our core activities. It is also a place to ensure that positive messages are conveyed and counter the perception that our industry isn't concerned with green initiatives by relying on appropriate arguments and reliable figures.

Activités de Marché

Le **Comité Marché**, dirigé par Jan Sertons (PostNL), vise trois objectifs principaux. Le premier est la protection et la promotion de nos activités postales principales. Bien que la poste aux lettres reste un atout crucial et fasse incontestablement partie de la culture et de l'histoire, le recours aux innovations techniques telles que la réalité augmentée ou les Quick Response codes, est susceptible d'accroître la valeur du courrier physique et d'améliorer son efficacité dans un monde numérique.

Le deuxième objectif, l'innovation, est une composante essentielle de l'avenir de l'industrie postale. Il constituera le fer de lance du Groupe de travail Gestion des Relations Clients (GRC) qui s'attèlera à une analyse des nouveaux produits et services en vue d'aider les Membres à répondre aux exigences d'un marché postal en pleine évolution.



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

Sébastien Houzé
PostEurop

Le troisième objectif est l'exploration des nouvelles possibilités de croissance par le suivi des nouvelles tendances et la création d'ateliers et de forums transversaux consacrés à des sujets spécifiques tels que le commerce électronique, les solutions numériques, l'innovation dans la vente au détail, les évolutions logistiques ou les questions de sécurité, qui permettront au CM d'aider les Membres à rester à la pointe de l'industrie postale.

Poursuivre le dialogue

La **Plate-forme européenne de l'industrie électronique** (EMIP) est une initiative conjointe réunissant les principales parties prenantes de l'industrie postale européenne en vue de stimuler la croissance des revenus postaux, d'assurer un courrier plus efficace et plus concurrentiel, et d'établir une perception adéquate du courrier. La plate-forme relie les principales parties prenantes de la chaîne de valeur du courrier, des producteurs de papier et d'imprimantes aux réseaux de livraison postale. Afin d'optimiser le réseau existant, PostEurop dirige cette plate-forme et veille à ce que cette dernière réalise l'objectif clé qui vise le développement d'une poste durable.

EMIP constitue, aujourd'hui plus que jamais, une plate-forme importante et uniforme consacrée aux questions brûlantes à dimension européenne susceptibles d'avoir un impact considérable sur nos activités de base. Il s'agit également d'un vecteur de messages positifs permettant de battre en brèche, arguments solides et chiffres à l'appui, l'idée selon laquelle notre industrie ne se soucie guère des initiatives vertes.



Participating in print power

Within the EMIP network, the Committee actively participates in the Print Power project. The development of this project is based on key learnings from the 2008 PrintSells project, with an aim to further promote the value of print advertising, including direct mail.

Within the Print Power campaign, we have developed a direct mail campaign to demonstrate the effectiveness of mail, working specifically on a Business to Consumer campaign to prove its sustainability. We will create more opportunities to meet and discuss the real and significant benefits of mail with customers, designers, media buyers in future. The Print Power campaign commenced in the latter part of 2010 and continues today as there is an on-going need to communicate on the new developments of print and marketing communication.



“Communication is essential, but it has to be done in full collaboration with other stakeholders as we do every week within the EMIP platform and the lobby towards official bodies.”

Botond Szebeny
PostEurop

Products to meet customer needs

As our business has shifted with fewer letters and more parcels (largely due to electronic substitution), plus a social media eruption and the electronic distance-selling effect, we have to adapt to change. The postal community recognises this and understands that digital solutions can also be a real opportunity to change declining volume into valuable revenue. Hence innovation, benchmarking new products, and services or trends on interesting topics such as e-commerce, digital solutions, logistic developments or security issues are crucial for our future. This will be the focus of the Customer Relationship Management working group in future.

Participation à Print Power

Au sein du réseau EMIP, le Comité participe activement au projet Print Power. Ce projet a été développé sur la base des enseignements résultant du projet PrintSells de 2008, dans le but de promouvoir davantage la valeur de la publicité imprimée, et notamment du publipostage.

Dans le cadre de la campagne Print Power, nous avons développé une campagne de publipostage afin de démontrer l'efficacité du courrier, en travaillant plus spécifiquement sur une campagne de type Entreprises-Consommateurs pour prouver sa durabilité. Nous créerons plus d'occasions de répondre et de discuter des bénéfices véritables et significatifs du courrier pour les clients, les designers et les acheteurs d'espaces à l'avenir. La campagne Print Power, lancée à la fin 2010, est toujours bien active aujourd'hui, étant donné le besoin continu de communiquer sur les nouvelles évolutions de l'imprimé et de la communication commerciale.



“La communication est essentielle, mais elle doit être menée en collaboration totale avec d'autres parties prenantes, comme c'est le cas chaque semaine au sein de la plate-forme EMIP, et des groupes d'influence auprès des organes officiels.”

Botond Szebeny
PostEurop

Des produits répondant aux besoins des clients

Notre secteur ayant évolué, avec moins de lettres et plus de colis (conséquence de la substitution électronique), en plus de l'explosion des médias sociaux et du phénomène de vente électronique à distance, nous devons nous adapter. La communauté postale en est consciente et comprend que les solutions numériques peuvent également constituer une véritable occasion de transformer la chute de volumes en une valeur commerciale. Dès lors, l'innovation, l'analyse comparative de nouveaux produits et les services ou tendances relatifs aux sujets d'intérêt tels que le commerce électronique, les solutions numériques, les évolutions logistiques ou les questions de sécurité, sont des thèmes cruciaux pour notre avenir. Tout cela formera le centre des activités futures du Groupe de travail Gestion des relations clients.

Love for stamps

The **Philately & Stamps Working Group**, led by Markku Penttinen from Itella, is dedicated to promoting stamps and philately, including the special EUROPA stamps which have been a huge focus for the group. A prestigious Philatelic Forum is held every two years bringing together philately experts. A jury competition was introduced in 2011 to complement the online public voting competition. The special jury composed of a group of philately design experts, judging each entry from a design perspective.



“Over the years we see the EUROPA stamp gain more interest and visibility within the Postal community as well as with philatelists. This is reflected in the sharp increase of online votes received each year, queries from the public and the media as well as engagement from our members in diligently participating in our competition. We also see more and more innovative techniques being applied to stamps and encourage our experts to continue to think out-of-box.”

Markku Penttinen

Itella Posti Oy

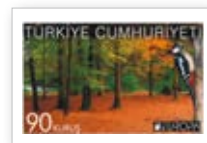


In conjunction with the United Nation's "International Year of the Forest", the theme of the 2011 EUROPA Competition was "Forest".

Dans le cadre de l'Année internationale de la Forêt des Nations Unies, le thème choisi pour l'édition 2011 du concours était « La Forêt ».

Cyprus Post was announced as the winner of the EUROPA 2011 Jury Prize Competition.

Cyprus Post, lauréat du Prix du Jury du Concours EUROPA 2011.



Turkish PTT was announced the gold winner of the 2011 EUROPA Competition

The gold medal winning stamp from Turkish PTT was designed by Bülent Ates capturing the forest in the autumn

Turkish PTT a remporté le 1er prix du Concours EUROPA 2011. Le timbre de Turkish PTT a été conçu par Bülent Ates et dépeint la forêt en automne.



In the spirit of promoting travel and tourism in Europe, the theme of the 2012 EUROPA Competition was "Visit".

The Russian Post was announced as the winner of the EUROPA 2012 Jury Prize Competition.

Dans l'idée de promouvoir le tourisme en Europe, le thème du Concours EUROPA 2012 était « Visitez ... ».

L'EFUE « Poste de Russie » a remporté le Prix du Jury du Concours EUROPA 2012.



Magyar Posta was announced as the gold winner of the 2012 EUROPA Competition.

Magyar Posta s'est vu attribuer le premier prix au Concours EUROPA 2012.

L'amour des timbres

Le **Groupe de Travail Timbres et Philatélie**, dirigé par Markku Penttinen d'Itella, se consacre à la promotion des timbres et de la philatélie, notamment les timbres spéciaux EUROPA, au centre des activités du groupe. Un prestigieux Forum philatélique qui réunit des experts dans le domaine est organisé tous les deux ans. Un Prix du jury a été lancé en 2011 en complément du concours par votes publics en ligne. Un jury spécial composé d'un groupe d'experts en graphisme philatélique juge chaque timbre du point de vue du design.



“Au fil des années, le timbre EUROPA a suscité une visibilité et un intérêt croissants au sein de la communauté postale ainsi qu’auprès des philatélistes. Cette tendance se reflète dans la nette augmentation du nombre de votes en ligne reçus chaque année, les questions du public et des médias au sujet du concours ainsi que dans l’engagement assidu de nos Membres à participer à notre concours. Nous assistons également de plus en plus à l’utilisation de techniques innovantes dans la conception des timbres et nous encourageons nos experts à continuer à laisser libre cours à leur originalité.”

Markku Penttinen
Itella Posti Oy

Communications

In the area of communications, PostEurop has continued to develop and use both online and printed communication tools in order to further support its on-going activities. Armed with a long-term communications strategy, concrete steps were taken to further support the PostEurop vision including a new corporate identity which better reflects the postal industry today and a new tagline based on PostEurop's Unique Value Proposition.

The PostEurop Survival Kit project has brought pertinent information in a printed format to the desk of all Board Members, Chairs and Vice-Chairs of committees and working groups facilitated by webinars. It serves as an important on-boarding and reference document in managing PostEurop activities.



“The last years have shown us that communication is key within the PostEurop community, as it helps us share our thoughts, foster better understanding and uncover opportunities in order to realize our potential.”

Cynthia Wee
PostEurop



YOUR LINK TO POSTAL EXPERTISE

In addition, to growing the brand, PostEurop has also taken steps to protect our brand. This includes a centralised management of the PostEurop Intellectual Property.

Communications also provides fundamental support in ensuring fluidity in the operational aspects of all PostEurop events including CEO and Business Forums. Outside the community, communications has helped to also raise PostEurop's profile through speaking opportunities and publications on various topics.

The next steps are to review the existing plan against the new strategy and adapt accordingly whilst continuing to work towards promoting the PostEurop brand to both internal and external stakeholders as well as key influencers.

Intelligence

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



Communication

Dans le domaine de la communication, PostEurop a poursuivi le développement et l'utilisation de divers outils de communication en ligne et imprimée afin de soutenir ses activités en cours. Grâce à une stratégie de communication à long terme, des mesures concrètes ont été prises afin de soutenir la vision de PostEurop. Ainsi, une nouvelle identité visuelle reflète mieux l'industrie postale d'aujourd'hui et un nouveau slogan axé sur la proposition de valeur de PostEurop a également été créée.

VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

Le **Kit de survie de PostEurop** a permis de diffuser des informations pertinentes dans un format imprimé à tous les membres du Conseil, aux Président(e)s et Vice-président(e)s des comités et groupes de travail, en combinaison avec des webinaires. Il fait office de journal de bord et de document de référence pour la gestion des activités de PostEurop.



“Ces dernières années nous ont montré que la communication était essentielle au sein de la communauté de PostEurop : elle permet de mettre nos idées en commun, de favoriser une meilleure compréhension et de saisir les occasions d'exploiter notre véritable potentiel.”

Cynthia Wee
PostEurop

Intelligence

Grâce aux données recueillies auprès du « Réseau de contact Intelligence », les Membres disposent à présent d'un aperçu des données essentielles. Un outil puissant d'évaluation des performances soutenu par le « Réseau de Contact Intelligence » fournit aux Membres une plate-forme d'échange d'informations. Les données sont disponibles sur l'Extranet de PostEurop sous l'onglet « Base de données de questionnaires ». Dans le cadre de leur collaboration, PostEurop a également accès à la base de données réglementaires d'IPC et met régulièrement à jour les données réglementaires des Membres (qui ne sont pas Membres d'IPC). Tous les outils d'intelligence de PostEurop respectent strictement les règles relatives à la législation européenne sur la concurrence.



PostEurop Projects

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



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

Botond Szebeny
PostEurop

Leonardo da Vinci Program: “Training partnership for a Changing Post Project”

The two-year “Training Partnership for a Changing Post” project is funded by the European Commission’s Life Long Learning programme “Leonardo Da Vinci”. The objective of the project is to create a network to help companies identify skills gaps and better identify talented potential hires. The project shares best practices about skills in demand in the job market. Thanks to this project, a large set of best practices have been established.



The Da Vinci project helps the postal sector manage changes facing the industry by improving training programmes, including better access to online modules, so trainees can access information in a timelier manner.

The project is coordinated by Le Groupe La Poste, France and the partners include: PostEurop, Bulgarian Posts, Hrvatska Posta, Deutsche Post, Correos y Telégrafos and Turkish PTT. The observers are Magyar Posta, CTT-Correios de Portugal and Swiss Post.

The project kicked off in March 2011. From March 2011 until February 2012 “Best Practices” visits were organized in Germany, Turkey, Spain and France. The final conference was held on 31st May 2012 in Spain.

Projets de PostEurop

PostEurop dirige et soutient divers projets principalement financés par la Commission européenne (CE) et l'Union postale universelle (UPU) afin de promouvoir davantage l'innovation et la coopération entre les Membres dans des domaines qui ont notamment trait aux opérations, à l'environnement, à la qualité de service, aux affaires réglementaires (Acquis communautaire de l'Union européenne), aux ressources humaines, au marché postal et à l'impact social. Voici un aperçu de quelques projets en cours.



“Les projets de PostEurop revêtent une importance toute particulière dans la mise en œuvre d’une gestion de projets axée sur la réalisation des objectifs fixés et l’obtention de résultats concrets pour nos parties prenantes clés, apportant ainsi également à nos Membres plus de valeur ajoutée.”

Botond Szebeny
PostEurop

Le Projet da Vinci aide le secteur postal à gérer les changements auxquels l'industrie fait face en améliorant les programmes de formation, y compris l'accès aux modules en ligne, de sorte que les stagiaires aient un prompt accès aux informations.

Ce Projet est coordonné par Le Groupe La Poste (France) et les partenaires incluent PostEurop, Bulgarian Posts, Hrvatska Posta, Deutsche Post, Correos y Telégrafos et Turkish PTT. Les observateurs sont Magyar Posta, CTT-Correios de Portugal et La Poste Suisse.

Le projet a été lancé en mars 2011. De mars 2011 à février 2012 des visites de « Meilleures pratiques » ont été organisées en Allemagne, Turquie, Espagne et en France. La conférence finale s'est tenue le 31 mai 2012 en Espagne.

Projet Leonardo da Vinci « Un partenariat pour la formation pour une poste qui change »

Le projet de deux ans intitulé « Un partenariat pour la formation pour une poste qui change » est financé par le programme européen Leonardo da Vinci dédié à la formation professionnelle tout au long de la vie. L'objectif du projet est de créer un réseau novateur qui aiderait les entreprises à combler certaines lacunes dans les compétences et à mieux identifier les talents des éventuelles recrues. Le projet partage les meilleures pratiques en matière de compétences nécessaires sur le marché du travail. Grâce à ce projet, une vaste collecte des meilleures pratiques a déjà été mise en place.



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme



Dealing with Social Change

“Social Partners preparing for Change”, the second stage of the “Social Observatory” initiative, was conducted from June 2010 to June 2011. Social Observatory aims to keep the postal sector apprised on social evolution within all EU member states, and examine how social change affects the postal business.

The project’s first stage entailed developing a survey for completion by both postal operators and trade unions from the 27 member states and through complementary desk research. A good response from 22 countries enabled us to establish quality data.

Next, three regional seminars were organised between March and May, 2011. Twenty-one countries participated in these seminars, during which the survey results were presented. Participants discussed the results and exchanged learning about key findings.



Leonardo da Vinci multilateral visit in Spain
Visite multilatérale de Leonardo da Vinci en Espagne



“Social partners preparing for change”
Third regional seminar in Hungary
« Les partenaires sociaux se préparent au changement »
au Troisième séminaire régional en Hongrie



The project achieved its first objective of collecting data on social evolution within all EU member states, in order to provide the committee with a snapshot of the situation of the postal sector in this critical period.

The second objective was to offer social partners, both employers and trade unions, insight into transformation within the postal sector in order to give them the necessary knowledge and tools for better understanding, anticipating and managing change.

A final report has been prepared which contains all relevant documents related to the project, analytical synthesis, the main conclusions and the lessons learned.

Gérer les changements sociaux

« Les partenaires sociaux se préparent au changement », deuxième étape de l'initiative de « l'Observatoire social », a été menée de juin 2010 à juin 2011. L'Observatoire social vise à garder le secteur postal au courant des évolutions sociales au sein de tous les États membres de l'UE et à examiner les façons dont les changements sociaux affectent les affaires postales.

La première partie du projet impliquait la création d'un questionnaire à remplir tant par les opérateurs postaux que par les syndicats des 27 États membres ainsi que des recherches documentaires complémentaires. La nombreuse participation (22 pays) nous a permis d'établir une base de données de qualité.

Ensuite, trois séminaires régionaux ont été organisés entre les mois de mars et mai 2011 avec la participation de 21 pays. Les résultats des questionnaires y ont été présentés. Les participants ont discuté des résultats et échangé leurs vues sur les principales conclusions tirées.



Le projet a atteint son premier objectif en recueillant de données sur l'évolution sociale au sein des États membres de l'UE dans le but de fournir au Comité un instantané de la situation du secteur postal en ces temps critiques.

Le deuxième objectif était de fournir aux partenaires sociaux, tant employeurs que syndicats, un aperçu de la transformation du secteur postal afin de leur apporter les connaissances et les outils nécessaires pour mieux comprendre, anticiper et gérer le changement.

Un rapport final reprenant tous les documents pertinents relatifs au projet, une synthèse analytique et les principales conclusions et les enseignements tirés a été rédigé.

SAFEPOST Project

SAFEPOST is a newly developed project funded by the European Commission and coordinated by PostEurop. SAFEPOST Project Partners include Icelandpóstur, Correos, Hellenic Post (ELTA) and Le Groupe La Poste with ongoing extended partnership amongst other interested PostEurop Members such as **Poczta Polska**.

The project aims to further raise the current level of postal security by integrating innovative screening suitable for uninterrupted flow of large volumes of parcels and letters in cooperation with operational postal processes as well as the criminal and customs intelligence network within a European-wide cooperative model.



The project will identify the main security threats, the key players and any security gaps in postal operations. It will also describe security measures and process improvements to maintain or augment the operation of postal services and in turn address the identified threats.

An audit of security gaps will enable the further development of generic postal security models which will later be integrated into a Postal Security Target Operating Model. This will help postal operators, customs and other relevant stakeholders understand how security information can be exchanged in a secure manner while optimising postal flows.

Projet SAFEPOST

SAFEPOST est un projet récent financé par la Commission Européenne et coordonné par PostEurop. Les partenaires du projet SAFEPOST sont Icelandpóstur, Correos, Hellenic Post (ELTA) et Le Groupe La Poste. Ce partenariat reste ouvert aux autres Membres de PostEurop intéressés tels que **Poczta Polska**.

Le projet vise à améliorer le niveau actuel de sécurité postale en introduisant une technique innovante de scannage pour un flux continu de larges volumes de colis et de lettres en association avec les procédés postaux opérationnels et le réseau de renseignement douanier dans le cadre d'un modèle de coopération à échelle européenne



SAFEPOST Kick-off meeting in Spain
Réunion de lancement SAFEPOST en Espagne

Le projet identifiera les principales menaces à la sécurité, les acteurs clés et toute lacune sécuritaire dans les opérations postales. Dans un deuxième temps, il établira des mesures de sécurité et des améliorations des procédés visant à conserver ou à accroître l'efficacité et la sécurisation des opérations des services postaux et s'attaquer ensuite aux menaces identifiées.

Un examen des failles sécuritaires permettra de poursuivre le développement des modèles de sécurité postale génériques qui seront intégrés à un Modèle opérationnel postal d'objectifs de sécurité. Cela permettra aux opérateurs postaux, aux douanes et aux autres acteurs pertinents de comprendre comment procéder de manière sûre à l'échange d'informations sur la sécurité tout en optimisant les flux postaux.

A Strong Quality of Service Track Record

The UPU-PostEurop “Quality of Service Project” is one of the most important steps in supporting the implementation of the PostEurop and UPU Declaration signed in Bled, Slovenia (October 2009). It demonstrates a commitment to collaborate and efficiently use the available resources within both organisations in order to improve postal service quality.

In April 2010, UPU - PostEurop signed a “Quality of Service Process Reviews (PR) and Process Assessment (PA)” project agreement which aims to promote synergy within the activities of UPU and PostEurop. It also provides technical assistance for quality of service improvements to designated operators in Europe and CIS countries, through the implementation of mutually agreed joint PR and PA activities.

With increasing market competition, quality of service has become crucial. Priority action to improve quality of service, primarily through the use of new technologies and efficient technical assistance cooperation is essential.



“Quality of Service is of high importance and PostEurop is dedicated to this area. At PostEurop we are proud to be involved in the heart of enhancing and improving Quality of Service amongst our members through the ongoing UPU- PostEurop collaboration, Process Review and Process Assessment activities.”

Antonino Scribellito

PostEurop

UPU-PostEurop Project “Improvement of Postal Quality Service – in SEE countries”

The aim of this project is to improve the methodology and support the implementation of technology, measurement systems and other quality of service improvement tools in participating countries and in turn provides opportunity at enhancing quality of service competence as well as promote reliability, sustainability, and global performance in this area.

As stated in the Nairobi Postal strategy, quality is a top priority for postal operators. To further develop a reliable and sustainable global network, the UPU and PostEurop intend to transform strategies into practice by conducting continuous quality improvement activities in the field.

D'excellents résultats en matière de Qualité de service

Le Projet « Qualité de service » UPU - PostEurop est l'une des plus importantes étapes dans le soutien de la mise en œuvre de la Déclaration signée par PostEurop et l'UPU à Bled, en Slovénie, en octobre 2009. Le projet témoigne d'un engagement à collaborer et à recourir à une utilisation efficace des ressources disponibles au sein des deux organisations dans le but d'améliorer la qualité du service postal.

En avril 2010, l'UPU et PostEurop ont signé un accord de projet pour les « audits de procédés (AP) et évaluations de procédés (EP) pour la qualité de service » dont l'objectif est de promouvoir la synergie dans les activités de l'UPU et de PostEurop. Cet accord prévoit notamment de fournir aux opérateurs désignés de différents pays d'Europe et de la CEI une assistance technique visant à améliorer leur qualité de service au travers de la mise en œuvre d'activités d'AP et d'EP.

Avec l'accroissement de la concurrence sur le marché postal, l'action prioritaire visant l'amélioration de la qualité de service, en particulier par le recours aux nouvelles technologies et la coopération efficace en matière d'assistance technique, est donc essentielle.



“La qualité de service est d'une importance considérable, et PostEurop y est attachée. PostEurop est fière d'être au cœur du développement et de l'amélioration de la Qualité de service parmi nos Membres grâce à cette collaboration en cours avec l'UPU et les activités d'audits et d'évaluations.”

Antonino Scribellito
PostEurop



Projet UPU-PostEurop « Amélioration de la qualité du service postal – dans les pays d'ESE »

L'objectif de ce projet est d'améliorer la méthodologie et le soutien de la mise en œuvre de technologies, de systèmes de mesure et d'autres outils d'amélioration de la qualité de service dans les pays participants, et ainsi de donner la possibilité d'accroître les compétences en matière de qualité de service et promouvoir la fiabilité, la durabilité et les performances globales dans ce domaine.

Comme énoncé dans la stratégie postale de Nairobi, la qualité est une priorité pour les opérateurs postaux. Afin de développer davantage un réseau mondial fiable et durable, l'UPU et PostEurop cherchent à transformer les stratégies en pratiques grâce à des activités d'amélioration continue de la qualité de service.

7 POSTEUROP'S ORGANISATION ORGANISATION DE POSTEUROP

Management Board / Conseil d'administration



Jean-Paul Forceville
Groupe La Poste (France / [France](#))
Chairman of the Board / [Président du Conseil](#)



Ronny Kaufmann
Swiss Post
Switzerland / [Suisse](#)



Candan Senyuz
Turkish PTT
Turkey / [Turquie](#)



Jan Sertons
PostNL (The Netherlands / [Pays-Bas](#))
Vice-Chairman of the Board / [Vice-Président du Conseil](#)



Jurgen Lohmeyer
Deutsche Post AG
Germany / [Allemagne](#)



Troels Thomsen
Post Danmark A/S
Denmark & Island / [Danemark & Islande](#)



Elena Fernandez
Correos y Telégrafos S.A.
Spain / [Espagne](#)



David Pilkington
Royal Mail Group PLC
United Kingdom / [Royaume-Uni](#)



Yves van Onsem*
bpost
Belgium / [Belgique](#)



Joseph Gafà
MaltaPost p.l.c.
Malta / [Malte](#)



Sergey Dukelskiy**
State Enterprise Russian Post
Russian Federation / [Fédération de Russie](#)

* Yves van Onsem assumed this position in April 2012 replacing Bernard Damiens of bpost

* Yves van Onsem occupe cette fonction depuis avril 2012, en remplacement de Bernard Damiens de bpost

** Sergey Dukelskiy joined the Management Board in September 2012 replacing Lev Razovski of the State Enterprise Russian Post

** Sergey Dukelskiy joined the Management Board in September 2012 replacing Lev Razovski of the State Enterprise Russian Post

Headquarters staff / Personnel du Siège



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



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



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



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



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



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



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



Samir ElKtibi*
Interim Translator
Traducteur intérimaire
T: +32 2 761 96 53
E: translator@posteurop.org



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

* Samir El Ktibi assumed this position in January 2012 replacing Noëlla Thibaut during her maternity leave

* En fonction depuis janvier 2012 en remplacement de Noëlla Thibaut pendant son congé de maternité

PostEurop's Organisational Structure

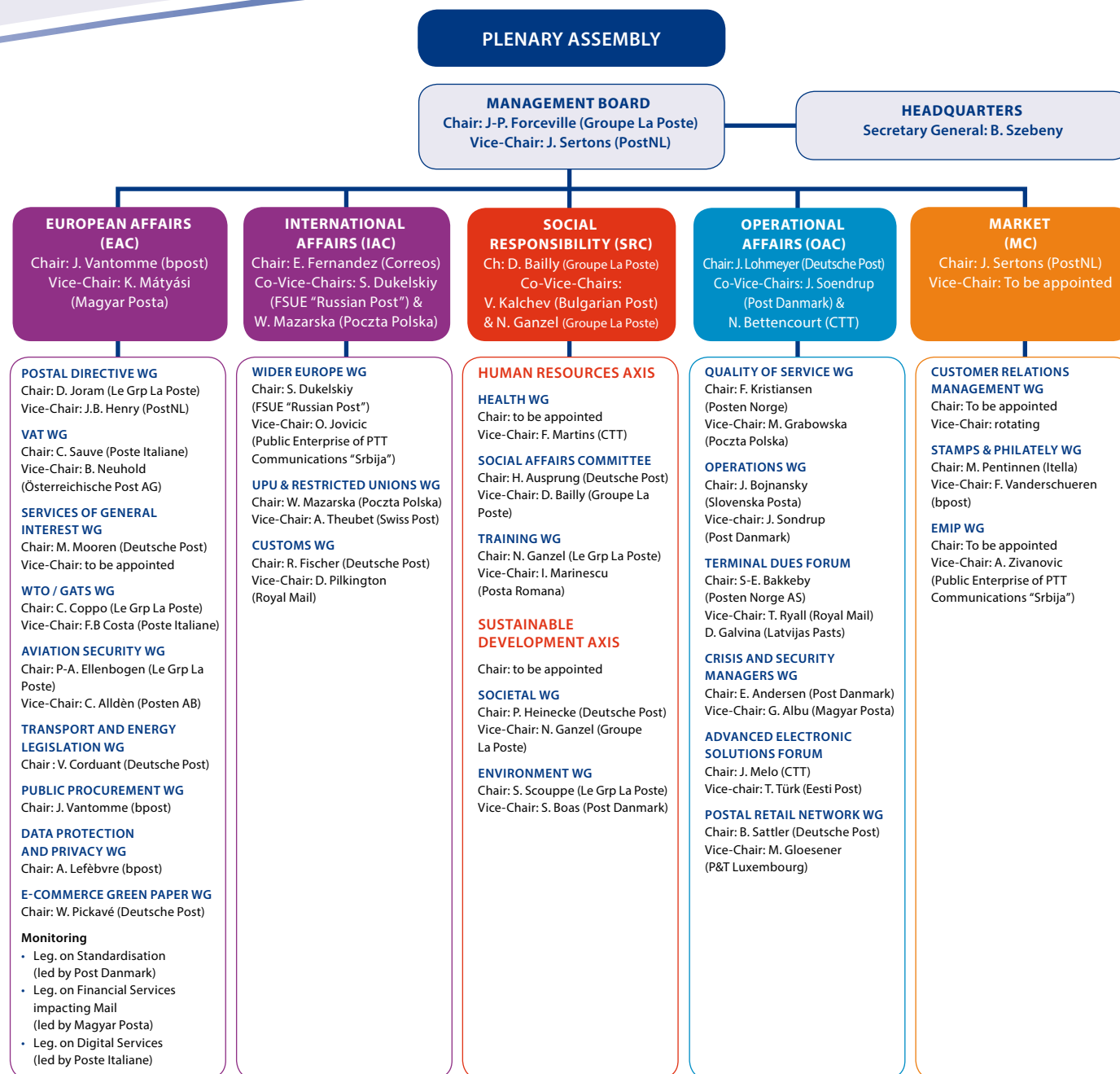
5 Committees
29 Working Groups (WG)

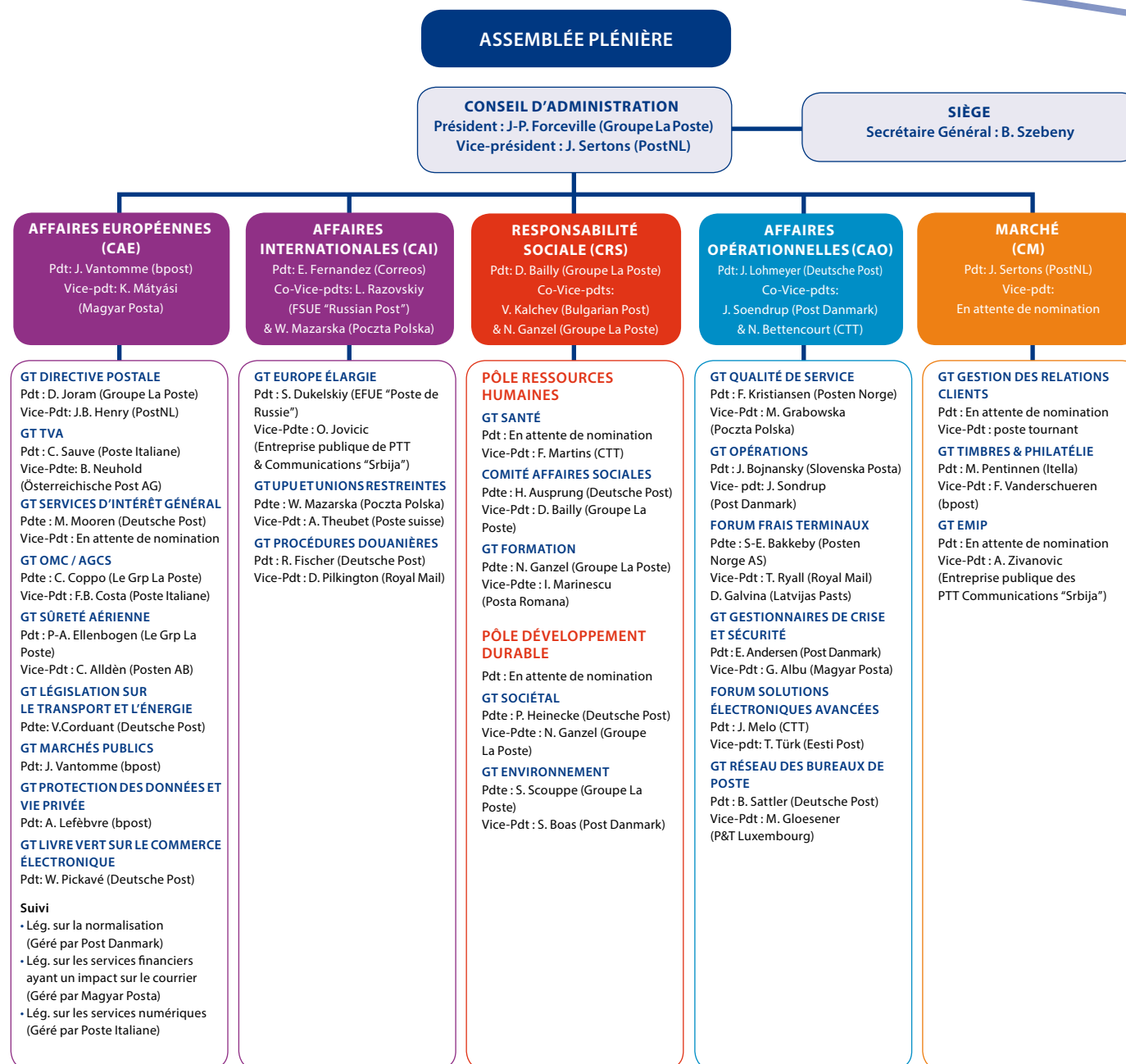
This organisational structure is based on the 2005 Vilamoura strategy and will be adapted in accordance to the new PostEurop Strategy. For the latest PostEurop Organisational Structure please use the link below.



www.posteurop.org/organisation

Last update: 25 October 2012





Structure organisationnelle de PostEurop

5 Comités
29 Groupes de travail

Cette structure organisationnelle est basée sur la stratégie de Vilamoura 2005 et sera adaptée en accord avec la nouvelle Stratégie de PostEurop. Pour la dernière version, veuillez suivre le lien ci-dessous.



www.posteurop.org/organisation

Dernière mise à jour : 25 octobre 2012

Posteurop Members

Membres de Posteurop

1. Åland *
Posten Åland
Flygfältsvägen 10
AX-22110 Mariehamn
Åland
T: +358 186360
F: +358 636608
E: brev@posten.ax
www.posten.ax

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

3. Armenia / Arménie
Haypost C.J.S.C.
Saryan 22 Street, 6th Floor
Yerevan 0002
Armenia
T: +37 410 514 768
F: +37 410 514 768
E: info@haypost.am
www.haypost.am

4. Austria / Autriche
Österreichische Post AG
Postgasse, 8
1010 Wien
Austria
T: +43 577 67 20 04 1
F: +43 577 67 52 43 42
E: info@post.at
www.post.at

5. Belarus / Belarus
Belpochta
Nezalejnasti Avenue 10
220050 Minsk
Belarus
T: +315 172 260 173
F: +375 172 261 170
E: office@belpost.by
www.belpost.by

6. Belgium / Belgique
bpost
Centre Monnaie
1000 Brussels
Belgium
T: +32 2 226 22 74
F: +32 2 226 21 38
E: luc.hillewaert@bpost.be
www.bpost.be

7. 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

8. Bosnia & Herzegovina Bosnie-Herzegovine
Hrvatska pošta Mostar
Tvrtka Milosa bb
Mostar
Bosnia and Herzegovina
T: +387 36 44 50 00
F: +387 36 44 50 02
www.post.ba

9. 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 51 21 13 36
F: +387 51 21 13 04
E: uprava@postesrpske.com
www.postesrpske.com

10. Bulgaria / Bulgarie
Bulgarian Posts
1 Academic Stefan Mladenov Str.
1700 Sofia
Bulgaria

T: +359 2 949 22 26
F: +359 2 981 74 62
www.bgpost.bg

11. 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

12. Cyprus / Chypre
Department of Postal Services
100 Promodou Avenue
1900 Nicosia
Cyprus
T: +357 22 80 57 13
F: +357 22 30 41 54
E: pos@dps.mcw.gov.cy
www.mcw.gov.cy

13. Czech Republic / République tchèque
Česka Pošta
Politických věznu 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

14. 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

15. Estonia / Estonie
Eesti Post
Pallasti, 28
10001 Tallinn

Estonia
T: +372 625 72 00
F: +372 625 72 01
E: info@post.ee
www.post.ee

16. 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

17. France
Groupe La Poste
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

18. Former Yugoslav Republic of Macedonia / Ex-République yougoslave de Macédoine
Makedonska Posta
Boulevard Orce Nikolov bb
1000 Skopje
FYRM
T: +389 2 31 32 300
F: +389 2 31 20 180
E: info@mp.com.mk
www.mp.com.mk

19. Georgia / Georgie
Georgian Post Ltd.
2 Vagzali Sq.
0100 Tbilisi
Georgia
T: +995 322 96 60 09
F: +995 577 18 20 45
www.georgianpost.ge

20. Germany / Allemagne
Deutsche Post AG

Charles de Gaulle Strasse 20
53113 Bonn
Germany
T: +49 228 182 0
E: info@deutschepost.de
www.deutschepost.com

21. Greece / Grèce
Hellenic Post (ELTA) S. A.
Rue Apellou, 1
101 88 Athens
Greece
T: +30 210 3353 100
F: +30 210 3223 595
www.elta-net.gr

22. 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 69 84 00
F: +44 1624 69 84 06
E: customer.services@iompost.com
www.gov.im/post

Jersey Post
Postal Headquarters
Jersey JE1 1AA
T: +44 1534 61 66 16
F: +44 1534 87 16 29
E: customerservices@jerseypost.com
www.jerseypost.com

23. Hungary / Hongrie
Magyar Posta
1540 Budapest
Hungary
T: +36 17 67 82 00
F: +36 13 55 75 84

E: ugyfelszolgalat@posta.hu
www.posta.hu

24. Iceland / Íslande

Islandspostur hf
Storhófdi, 29
110 Reykjavík
Iceland
T: +354 580 1000
F: +354 580 1009
E: postur@postur.is
www.postur.is

25. Ireland / Írlande

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

26. Italy / Italia

Poste Italiane S.p.A.
Viale Europa, 175
00144 Roma
Italy
T: +39 06 5958 7346
F: +39 06 5960 5081
E: info@poste.it
www.poste.it

27. Kazakhstan / Kazakhstan

Kaspost JSC
Kunaeva str., 10
KZ-010000 Astana
Kazakhstan
T: +7 (7172) 580 291
F: +7 (7172) 333 344
E: kazpost@kazpost.kz
www.kazpost.kz

28. Latvia / Lettonie

Latvijas Pasts
Ziemeļu iela 10
Lidosta "Rīga", Marupes pagasts
1000 Rīgas rajons

Latvia
T: +371 701 8700
F: +371 701 8823
E: intl@pasts.lv
www.pasts.lv

29. Liechtenstein

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

30. Lithuania / Lituanie

AB Lietuvos Pastas
J. Jasinskio g. 16
03500 Vilnius
Lithuania
T: +370 5 233 75 75
F: +370 5 216 32 04
E: info@post.lt
www.post.lt

31. Luxembourg

Entreprise des Postes et des
Télécommunications Luxembourg
2020 Luxembourg
Luxembourg
T: +352 47651
F: +352 475110
www.ept.lu

32. Malta / Malte

MaltaPost p.l.c.
305 Triq Ħal-Qormi
Marsa MTP 1001
Malta
T: +356 21 224 421
F: +356 21 226 368
E: info@malta-post.com
www.malta-post.com

33. Moldova / Moldavie

Posta Moldovei
Bd. Stefan cel Mare, 134
MD-2012 Chisinau

Moldova (Republic of)
T: +373 22 24 36 60
F: +373 22 22 42 90
E: anticpm@mtc.gov.md
www.posta.md

34. Monaco

La Poste de Monaco
Palais de la Scala
98020 Monaco CEDEX
Monaco
T: +377 97 97 25 00
F: +377 93 25 12 25
E: Jean-luc.delcroix@laposte.fr
www.lapostemonaco.mc

35. Montenegro / Monténégro

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

36. Netherlands (The) / Pays-Bas

PostNL
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

37. 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

38. Poland / Pologne

Poczta Polska
26 Rakowiecka street
00-946 Warszawa
Poland
T: +48 22 656 5000

F: +48 22 826 5156
E: rzecznik@poczta-polska.pl
www.poczta-polska.pl

39. 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

40. 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

41. 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

42. San Marino / Saint-Marin

Direzione Generale Poste
e Telecomunicazioni
Contrada Omerelli, 17
47890 San Marino
San Marino
T: +378 0549 882 555
F: +378 0549 992 760
E: info.telecomunicazioni@pa.sm
www.sanmarinosite.com

43. Serbia / Serbie

PTT Communications "Srbija"
Takovska 2
11000 Belgrade
Serbia (Republic of)

T: +381 113 232 999
F: +381 113 233 341
www.posta.rs

44. 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: zakaznicky@servis@slposta.sk
www.slposta.sk

45. 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

46. 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

47. 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

48. Switzerland / Suisse

Swiss Post
Viktoriastrasse, 21
3030 Berne
T: +41 31 338 11 11
F: +41 31 338 25 49

E: commuk@post.ch
www.post.ch

49 Turkey / Turquie

Turkey PTT
Sehit Tugtemen 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

50. Ukraine

Ukrainian State Enterprise
of Posts "Ukrposhta"
22, Khreschatyk Ulica
01001 Kyiv
Ukraine
T: +380 442 262 559
F: +380 442 787 969
E: ukrposhta@ukrp.viaduk.net
www.ukrposhta.com

51. Vatican City / Cité du Vatican

Vatican Post
Servizio Poste Vaticane
00120 Vatican City
T: +39 06 69890400
F: +39 06 69885378
www.postevaticane.va

52. United Kingdom / Royaume-Uni

Royal Mail Group PLC
1st Floor, 35-50 Rathbone Place
W1T 1HQ London
United Kingdom
T: +44 20 74 41 43 53
F: +44 20 74 41 42 89
www.royalmail.com

* Posten Åland is a member
since 1 January 2013

* Posten Åland est membre depuis
le 1^{er} janvier 2013

An Post	p 20, 31
BH Posta	p 53
Correos y Telégrafos SA	p 22, 34, 35, 42, 44, 60
Deutsche Post DHL AG	p 47, 60
Hrvatska Posta	p 10
Itella Posti Corporation	p 11
Groupe La Poste	p 42, 59
Liechtensteinische Post AG	p 63
Magyar Posta	p 41
MaltaPost	p 43
Österreichische Post AG	p 11, 21, 33, 35, 61
P&T Luxembourg	p 43
Poste Italiane	p 46
PostNL	p 49
Print Power	p 50
Slovenská pošta AS	p 18, 45
Swiss Post	p 10, 19, 48, 62
Royal Mail	p 39



YOUR LINK TO POSTAL EXPERTISE
VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE

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

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

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



YOUR LINK TO POSTAL EXPERTISE
VOTRE LIEN AVEC L'EXPERTISE POSTALE



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

www.posteurop.org/insideposteurop