

Notre mission

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

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

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

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

Our mission

Déclaration du Président

Depuis plus de trois ans déjà, j'ai le privilège d'être le Président de PostEurop. Au début de mon mandat, PostEurop servait déjà activement les intérêts de ses Membres sur de nombreux fronts. A certaines tendances qui façonnent l'industrie aujourd'hui, telles que la concurrence accrue, l'élargissement de l'UE et la substitution électronique, les opérateurs commençaient déjà à apporter une réponse. A cette époque, PostEurop jouait son rôle en facilitant la réalisation des exigences des Membres, élargissant ses actions et renforçant à Bruxelles sa réputation d'association de premier plan en matière d'innovation.

Je souhaite remercier les personnes qui m'ont réitéré leur confiance lors de l'élection du Conseil d'administration en octobre dernier. Je suis confiant que le nouveau Conseil continuera d'avoir l'avenir en point de mire et que, comme au cours de l'année qui vient de s'achever, nous continuerons à renforcer l'image de PostEurop en tant qu'association dynamique et orientée vers l'avenir. En disant cela, je désire remercier mes collègues du Conseil sortant d'avoir contribué à ce processus.

Comme le secteur postal continue à connaître des changements rapides, de nombreux dossiers traités par PostEurop deviennent de plus en plus complexes. La raison en est que l'Association intervient dans le processus de décision toujours plus en amont afin de participer plus efficacement aux décisions politiques. C'est pourquoi PostEurop cherche à travailler plus étroitement avec l'OCDE lorsque celle-ci élabore des études économiques relatives au secteur postal. Les études de l'OCDE définissent souvent les contours des futurs débats politiques dans différents secteurs. Dans le même esprit, PostEurop s'est proposée de communiquer des informations pour les études futures de la Commission européenne sur les effets de l'actuelle législation européenne pour le marché postal. Ces études, à leur tour, renseigneront la future réglementation du secteur postal.

For over three years now, I have had the privilege of serving as PostEurop's Chairman. When I first took up my new duties, PostEurop was already actively furthering the interests of its Members on a number of fronts. Some trends that are driving the industry today, such as increased competition, enlargement of the EU and electronic substitution, were beginning to be addressed by operators. At that time, PostEurop played its part in facilitating Members' requirements, expanding its actions and reinforcing a reputation in Brussels as one of the leading industry associations in terms of innovation.

I would like to thank those who have reconfirmed their trust in me in last October's Management Board elections. I am confident that the new Board will remain solidly focused on the future and that, as in the year that has just drawn to a close, we will continue to build upon PostEurop's image as a dynamic, forward-looking association. In saying so, I would like to thank my colleagues from the outgoing Board for their contribution to this process.

As the postal sector continues to undergo accelerating change, many of the dossiers PostEurop handles are increasingly complex in nature. This is because the Association is entering the decision process further and further upstream in order to participate more effectively in policy decisions. Thus PostEurop is looking to work more closely with the OECD when they prepare economic studies relevant to the postal sector. OECD studies often define the contours of future policy debates in different sectors. In a similar vein, PostEurop has offered to provide information for the European Commission's future studies on the effects of existent EU legislation for the postal market. These studies, in turn, will inform future regulation of the postal sector.

Chairman's Statement

De même, en aval, PostEurop traite les problèmes techniques, tels que la normalisation et la qualité de service, domaines où des solutions communes peuvent bénéficier à ses Membres. Et elle continue à encourager l'excellence en analysant les tendances de l'industrie, comme en témoigne son Etude TI, et en mettant en évidence les meilleures pratiques.

En 2003, PostEurop célébrera ses dix ans d'existence. Au cours de cette décennie, l'industrie postale a beaucoup changé, et notre Association peut-être encore plus. Et bien que, l'année prochaine, nous penserons aux progrès réalisés, nous resterons néanmoins tournés vers l'avenir.

L'une des tâches essentielles de l'Association en 2003 sera de renforcer ses activités pour le compte des pays en voie d'adhésion et, à cette fin, l'Accord II proposé avec les Membres en voie d'adhésion sera une étape cruciale. L'Association doit également à présent examiner les structures et procédures internes à mettre en place lorsque le processus d'adhésion sera terminé. C'est la raison pour laquelle le Conseil d'administration a désigné un groupe de travail chargé d'examiner cette question et de présenter des propositions à discuter et approuver par les Membres.

Enfin, je souhaite la bienvenue à la Serbie et au Monténégro qui ont rejoint notre Association.

Downstream as well, PostEurop is involved in technical issues, such as standardisation and quality of service, where common solutions can benefit its Members. And it continues to encourage excellence by following industry trends, as in its IT Study, and by highlighting best practice.

In 2003, PostEurop will celebrate the tenth anniversary of its founding. Over the course of a decade, the postal industry has changed greatly, but our Association has perhaps changed even more. And while we shall reflect in the year ahead on the progress made, we shall nonetheless remain resolutely oriented to the future.

One of the key tasks of the Association in 2003 will be to reinforce its activities on behalf of pre-accession countries and to this end, the proposed Accord II with pre-accession Members will be a crucial step. The Association must also now look at the internal structures and procedures to apply when the accession process is complete. To that end, the Board has commissioned a working group to examine this issue and bring forward proposals for discussion and agreement by Members.

Finally I would like to welcome Serbia and Montenegro as the latest addition to our Association.



Jack Dempsey

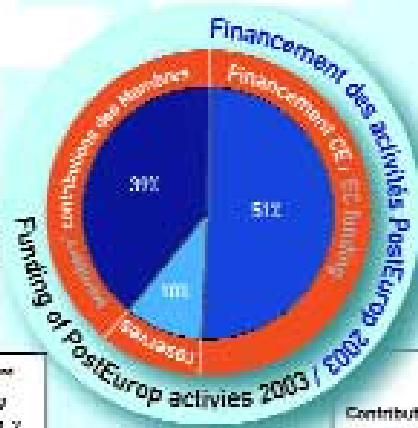
Chiffres clés / Key facts



2002

en 100 millions / in 100 millions

Contributions	989
Financement CE / EC Funding	721,7
OPR Logistics	4,7
CAPERS	304
Customs procedures Douanes	13
Blank II / II study	399
Total	1.710,7



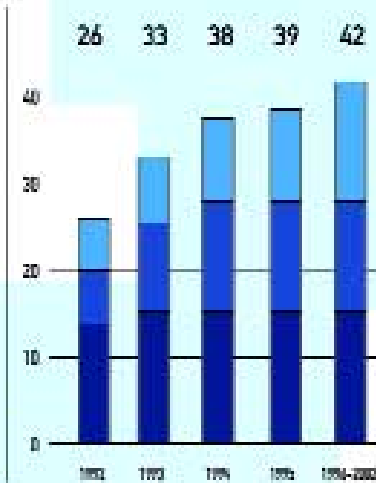
2003

en 100 millions / in 100 millions

Contributions	1000
Financement CE / EC Funding	1.295,8
Accueil II	50
A.C.T.I.N.E.	1.200
OPR Logistics	2,8
Dialogue Social / Social Dialogue	43
Accumulated reserves Accumulées	257
Total	2552,6



nombre de Membres / number of Members



Nous accueillons un 43ème Membre en 2003 (Serbie & Monténégro)
 We will welcome a 43rd Member in 2003 (Serbia & Montenegro)
 Voir page 4 pour les informations détaillées
 See page 4 for more detailed information



Corridors stratégiques / Strategic corridors



MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS
 Groupe d'action Relations Clients
 - Groupe de travail Départements Service à la Clientèle
 Projet Philatélie
 Projet TI

BETTER MEETING CUSTOMER NEEDS
 Customer Relations Task Force
 - Customer Service Departments Working Group
 Philately Project
 IT Project

PROMOUVOIR LES INTÉRÊTS COMMUNS
 Comité de Contacts UE
 - Groupe de Travail Directive UE
 - Groupe de Travail TVA
 - Groupe de Travail Etudes de l'UE et de l'OCDE
 - Groupe de Travail Douanes
 - Groupe de Travail Benchmarking
 - Groupe de Travail OMC
 Groupe d'action Affaires internationales
 Groupe Lobbying
 Projet Frais terminaux
 Projet Sécurité postale
 Accord II

PROMOTING COMMON INTERESTS
 EU Contact Committee
 - EU Directive Working Group
 - VAT Working Group
 - EU Studies and OECD Working Group
 - Customs Working Group
 - Benchmarking Working Group
 - WTO Working Group
 International Affairs Task Force
 Lobbying Group
 Terminal Dues Project
 Postal Security Project
 Accord II



AMÉLIORER L'EFFICACITÉ
 Projet Qualité de Service
 Projet Douanes
 Projet Postacademy
 Projet TI

INCREASING EFFICIENCY
 Quality of Service Project
 Customs Project
 Postacademy Project
 IT Project

Chiffres clés / Key Facts



	Service intérieur	Courrier international sortant	Courrier international entrant	Population (millions)	Territoire en km ²	Nombre d'employés	
Albanie	2,900	637	764	3.15	28,748	1,583	Albania
Allemagne	21,640,000	NA	NA	82.36	356,910	321,400	Germany
Autriche	890,000	99,818	122,386	8.08	83,853	30,668	Austria
Belgique	NA	NA	NA	10.26	30,519	39,173	Belgium
Bosnie-Herzégovine	10,885	1,416	2,490	4.07	51,129	1,714	Bosnia & Herzegovina
Bulgarie	49,562	5,275	5,236	7.87	110,912	15,248	Bulgaria
Chypre	53,070	14,220	10,944	0.79	9,251	1,557	Cyprus
Croatie	247,797	10,775	16,644	4.66	56,538	12,030	Croatia
Danemark	1,414,676	NA	NA	5.33	43,077	23,895	Denmark
Espagne	4,796,644	185,362	163,302	40.27	504,782	59,362	Spain
Estonie	109,776	4,532	NA	1.38	45,100	4,281	Estonia
ex-Rép. Yougoslave de Macédoine	27,010	2,932	3,264	2.04	25,713	2,279	FYROM
Finlande	NA	NA	NA	5.20	338,127	23,304	Finland
France	25,794,000	NA	NA	59.19	551,500	292,317	France
Grèce	476,118	71,434	47,359	10.62	131,990	10,813	Greece
Guernesey	NA	NA	NA	0.06	78	240	Guernsey
Hongrie	1,104,425	17,638	24,782	9.92	93,032	43,664	Hungary
Ile de Man	11,833	1,555	NA	0.07	588	358	Isle of Man
Irlande	637,000	80,000	143,000	3.84	70,284	9,663	Ireland
Islande	58,045	2,116	4,507	0.28	103,000	1,866	Iceland
Italie	2,680,774	91,730	224,003	57.95	301,268	153,176	Italy
Jersey	NA	NA	NA	0.09	116	350	Jersey
Lettonie	40,726	3,313	7,139	2.36	64,500	7,229	Latvia
Liechtenstein	7,497	9,178	13,865	0.03	160	238	Liechtenstein
Lituanie	36,865	5,728	5,173	3.49	65,200	8,303	Lithuania
Luxembourg	108,000	45,200	27,600	0.44	2,586	1,691	Luxembourg
Malte	47,709	5,918	8,390	0.39	316	840	Malta
Moldova	35,193	3,195	2,626	4.29	33,700	5,137	Moldova
Monaco	NA	NA	NA	0.03	2	149	Monaco
Norvege	2,495,000	38,340	86,510	4.51	323,895	29,563	Norway
Pays-Bas	7,119,000	NA	NA	16.04	40,844	65,957	Netherlands (The)
Pologne	2,150,358	39,834	53,267	38.64	312,677	100,060	Poland
Portugal	1,044,522	63,320	44,577	10.02	92,389	17,396	Portugal
Roumanie	229,111	13,074	17,819	22.41	237,500	35,873	Romania
Royaume-Uni	NA	834,082	502,540	59.54	244,100	207,847	United Kingdom
Russie (Fédération de)	1,110,420	43,907	49,518	144.40	17,075,400	308,048	Russian Federation
Saint-Marin	NA	NA	NA	0.03	61	143	San Marino
Slovaquie	518,269	16,458	29,207	5.40	49,035	17,983	Slovakia
Slovénie	534,234	8,523	13,455	1.99	20,300	6,200	Slovenia
Suède	NA	NA	NA	8.90	449,964	46,589	Sweden
Suisse	2,951,000	205,000	NA	7.23	41,293	55,873	Switzerland
Tchèque (Rép.)	697,605	49,345	57,925	10.29	78,841	41,363	Czech Rep.
Turquie	806,939	51,251	95,757	68.61	779,452	36,986	Turkey
Ukraine	313,630	37,803	57,345	49.11	603,700	119,200	Ukraine
TOTAL	80,250,593	2,062,909	1,841,394	775.63	23,452,430	2,161,609	TOTAL

Domestic Service

International outward mail

International inward mail

Population (million)

Territory in km²

Number of employees



250 Km

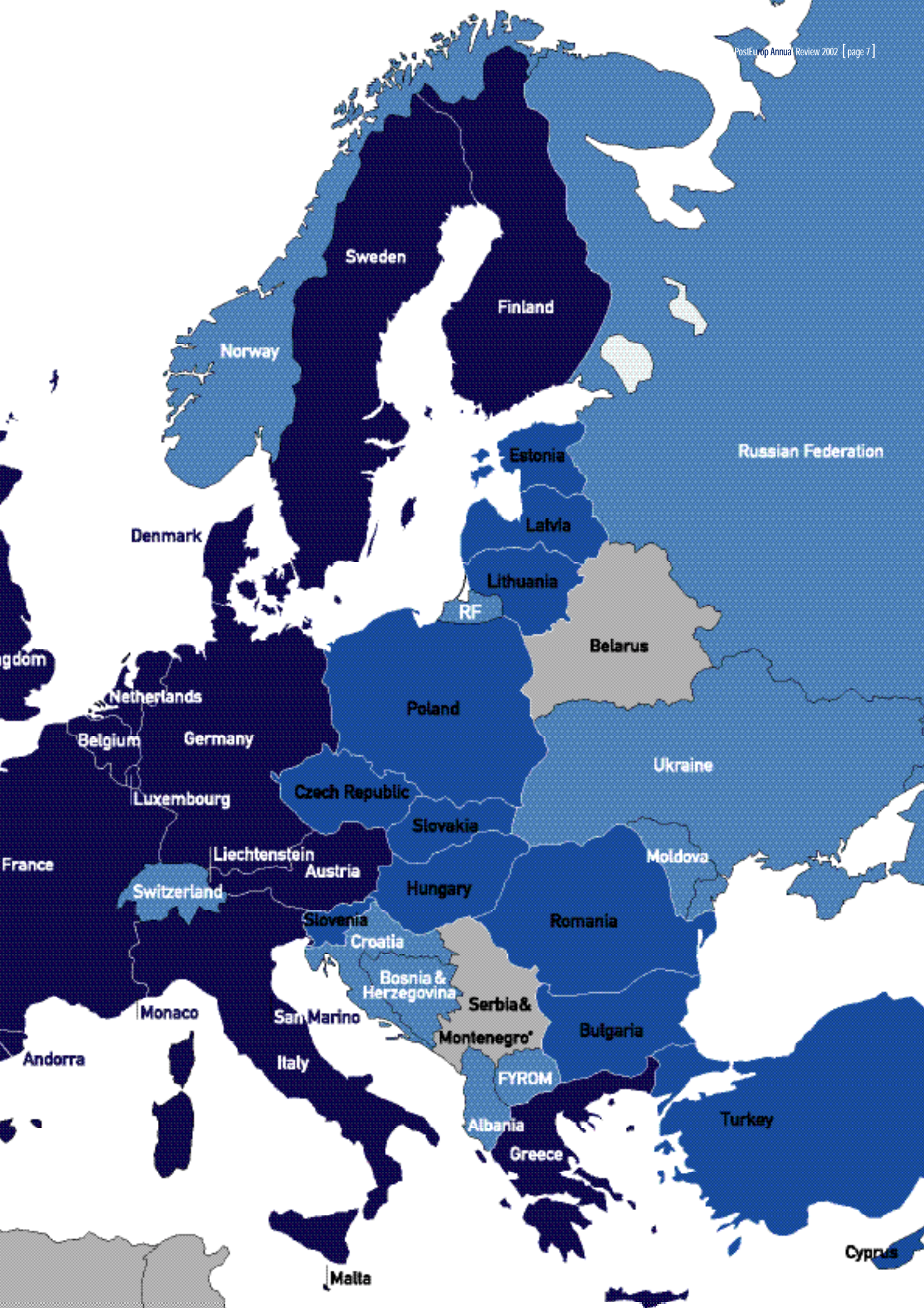
250 MI.

*Nouveaux accédants la Serbie et le Monténégro comme 43^{es} membres en 2002

*We will welcome Serbia and Montenegro as 43th member in 2002

Sources: Statistiques postales de l'UE / La poste en chiffres de l'European Postal World in Figures

Sources: EPU postal statistics / The European Postal World in Figures



Personnel du Siège / Headquarters Staff

Samira Ainouss

Clerical Assistant

t +32 2 724 71 81

e samira.ainouss@posteurop.org

Marc Pouw

Secretary General

t +32 2 724 72 82

e marc.pouw@posteurop.org

Jeffrey McMaster

Communications Officer

t +32 2 724 72 86

e jeffrey.mcmaster@posteurop.org



Sven Bonne

Project Manager

t +32 2 724 72 84

e sven.bonne@posteurop.org

Birgit Reifgerste

Chief Clerical Assistant

t +32 2 724 72 80

e birgit.reifgerste@posteurop.org

Edith Uger

Deputy Secretary General

t +32 2 724 72 83

e edith.uger@posteurop.org

Danielle Dubigh

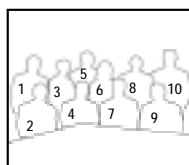
Clerical Assistant

t +32 2 724 72 81

e danielle.dubigh@posteurop.org

Membres du Conseil d'administration

Members of the Management Board



2002

Jack Dempsey (5)
Chairman of the Management Board
Executive Director, International and
Regulatory Affairs, An Post, Ireland
E-mail : jack.dempsey@anpost.ie

Necdet Akkus (10)
Vice-Chairman of the Management Board
Chairman, International Relations
Department, PTT General Directorate, Turkey
E-mail : nakkus@ptt.gov.tr

Thomas Baldry (7)
Director, International Relations and MAIL
Import
Deutsche Post World Net, Germany
E-mail : t.baldry@deutschepost.de

Pascal Clivaz (4)
Director, International Affairs
Swiss Post, Switzerland
E-mail : clivazp@post.ch

Francesca Coratella (6)
Director, International Mail Department
Poste Italiane, S.p.A., Italy
E-mail : coratellam@posteitaliane.it

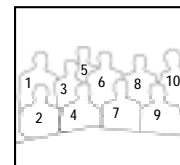
Paul-Bernard Damiens (8)
Member of the Management Committee
De Post/La Poste, Belgium
E-mail : bernard.damiens@post.be

Edouard Dayan (1)
Director, European and International Affairs
La Poste, France
E-mail : edouard.dayan@laposte.fr

Mircea Hartopeanu (2)
Director, International Affairs
Compania Nationala "Posta Romana" S.A.,
Romania
E-mail : international@posta-romana.ro

Chris Powell (9)
Head of International Affairs
Royal Mail Group plc, United Kingdom
E-mail : chris.a.powell@royalmail.com

Sture Wallander (3)
Vice-President, International Relations
Secretariat, Posten AB, Sweden
E-mail : sture.wallander@posten.se



2003

Jack Dempsey (6)
Chairman of the Management Board
Executive Director, International and
Regulatory Affairs, An Post, Ireland
E-mail : jack.dempsey@anpost.ie

Necdet Akkus (2)
Vice-Chairman of the Management Board
Chairman, International Relations
Department
PTT General Directorate, Turkey
E-mail : nakkus@ptt.gov.tr

Thomas Baldry (7)
Director, International Relations and MAIL
Import
Deutsche Post World Net, Germany
E-mail : t.baldry@deutschepost.de

Pascal Clivaz (4)
Director, International Affairs
Swiss Post, Switzerland
E-mail : clivazp@post.ch

Paul-Bernard Damiens (8)
Member of the Management Committee
De Post/La Poste, Belgium
E-mail : bernard.damiens@post.be

Joseph Gafa (1)
Member of the Board as of 2003
General Manager, Corporate Services
Maltapost plc, Malta
E-mail : jgafa@maltapost.com

George Goumas (10)
Member of the Board as of 2003
Director, International Mail
Department
Hellenic Post (ELTA), Greece
E-mail : G.Gkoumas@elta-net.gr

Philippe Hlavacek (5)
Member of the Board as of 2003
Deputy Director of International and
European Affairs
La Poste – D.A.E.I., France
E-mail : philippe.hlavacek@laposte.fr

Chris Powell (9)
Head of International Affairs
Royal Mail Group plc, United Kingdom
E-mail : chris.a.powell@royalmail.com

Sture Wallander (3)
Vice-President, International Relations
Secretariat, Posten AB, Sweden
E-mail : sture.wallander@posten.se



Dr Herbert-Michael Zapf, Membre du Conseil de Division COURRIER, Deutsche Post World Net, est devenu membre du Conseil d'administration de PostEurop en 1997 et en a démissionné en 2002, laissant son siège à M. Thomas Baldry, Directeur, Relations Internationales et Importation du COURRIER, Deutsche Post World Net.

Dr Herbert-Michael Zapf, Member of the Divisional Board, MAIL, Deutsche Post World Net, became a member of PostEurop's Management Board in 1997 and resigned from it in 2002, leaving his seat to Mr Thomas Baldry, Director, International Relations and MAIL Import, Deutsche Post World Net.

L'avenir en point de mire



Malte / Malta

Focusing on the future



Message du Secrétaire Général, Marc Pouw

Fondée il y a juste dix ans, PostEurop s'est clairement établie en tant qu'organisation professionnelle en dépit de son jeune âge relatif. Professionnelle dans le sens où PostEurop est à présent universellement reconnue comme étant l'organisation de confiance et le partenaire naturel représentant le secteur postal public européen. Ceci est reflété par notre mission qui est de promouvoir les valeurs communes de nos Membres et d'assurer un service postal efficace qui adresse les besoins divergents des clients.

Alors que notre mission essentielle demeure inchangée, nos projets et tâches journalières doivent être adaptés afin de refléter les changements des demandes du marché, de l'environnement réglementaire et des besoins de nos Membres. Dans un environnement commercial en mutation, elle constitue une base solide qui nous permet de planifier nos actions futures. Si nous avons continué à étendre nos activités au cours des dix années écoulées, c'est principalement grâce au fait que nous sommes restés focalisés sur les besoins de nos Membres.

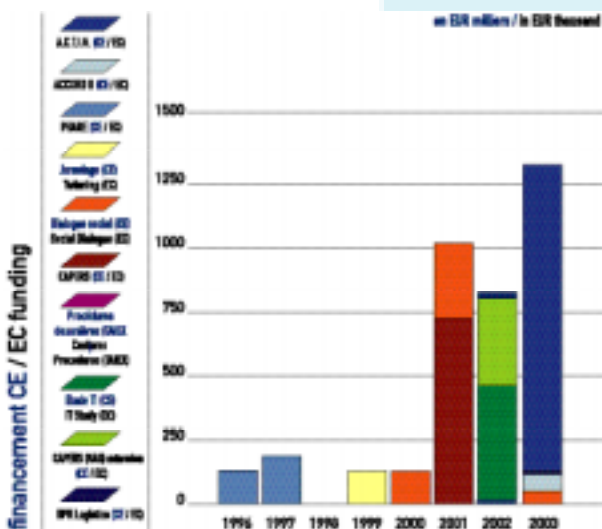
PostEurop a évolué et s'est développée depuis qu'elle a commencé ses travaux en 1993. Nous avons grandi au cours des ans, passant de vingt-six Membres à l'origine pour en compter quarante-trois aujourd'hui.

Founded just ten years ago, PostEurop has clearly established itself as a professional organisation despite its relatively young age. Professional in the sense that PostEurop is now universally acknowledged as the trusted and natural representative organisation for the European public postal sector. This is reflected through our mission, which is to promote the shared values of our Members and to ensure an efficient postal service that addresses the diverging needs of customers.

While our core mission remains the same, our projects and daily tasks must adapt to reflect changes in the pattern of market demands, regulatory environment and the needs of our Members. In a moving business environment, it provides solid footing from which to chart our course ahead. If we have continued to grow and expand our activities over the past ten years, it is mainly because we have remained firmly focused on the needs of our Members.

PostEurop has evolved and developed since it first commenced its work in 1993. We have grown over the years from our original twenty-six Members to encompass a total of forty-three public postal operators today. 2002 saw the postal administration of Serbia and Montenegro request membership in PostEurop and, in January 2003, we will have the pleasure of welcoming this newest addition to our ranks.

This growing membership has increased the diversity of needs and interests to which we must respond. After



1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	TOTAL	EUR ('000)
0	0	0	0	0	0	0	50	50	Accord II (CE/EC)
0	0	0	0	0	0	0	1,200	1,200	A.C.T.I.N. (CE/EC)
0	0	0	0	0	0	4.7	2.8	7.5	BPR Logistics (CE/EC)
0	0	0	0	0	720	304	0	1,024	CAPERS (CE/EC)
0	0	0	0	0	0	15	0	15	Procédures douanières / Customs Procedures (TAIEX)
0	0	0	0	0	0	398	0	398	Etude TI / IT Study (CE/EC)
113	172	0	0	0	0	0	0	285	PHARE (CE/EC)
0	0	0	0	102	310	0	43	412	Dialogue social / Social Dialogue (CE/EC)
0	0	0	109	0	0	0	0	109	Jumelage / Twinning (CE/EC)
113	172	0	109	102	1,030	721.7	1,295.8	6,800.5	TOTAL

Message from Secretary General, Marc Pouw

2002 a vu l'organisation postale de Serbie et du Monténégro demander son adhésion à PostEurop et, en janvier 2003, nous aurons le plaisir de l'accueillir dans nos rangs.

Cette affiliation croissante a augmenté la diversité des besoins et des intérêts auxquels nous devons répondre. Après dix ans d'activité, nous pouvons nous féliciter d'avoir réussi à apporter une série de services à valeur ajoutée à nos divers Membres. L'an dernier, nous avons parlé d'une seule voix aux hommes politiques de l'UE, obtenant ainsi un accord sur nos préoccupations majeures au cours des débats sur la deuxième Directive Postale. En termes de financement extérieur, nous avons obtenu, de la Commission européenne seule, plus de EUR 2 millions pour divers projets qui ont accru l'efficacité de nos Membres et qui aideront nos Membres dans les pays candidats à se préparer à entrer dans l'UE. Nos relations étroites et de longue date avec des organisations telles que le CERP et l'UPU ont également produit de nombreux résultats positifs. PostEurop travaille conjointement avec l'UPU en tant que sa plus grande Union Restreinte. Nous continuons à soutenir les initiatives de l'UPU, répercuter ses réglementations et ses décisions et offrir une perspective européenne aux fora de l'UPU.

Au cours des années à venir, nous continuerons à surveiller attentivement les tendances futures et les opportunités entrant dans le cadre de notre mandat. Nous suivons en particulier le débat en cours sur l'ouverture du marché dans le secteur postal, que ce soit au sein du CERP, de l'UPU, de l'UE, de l'OMC, ou de fora influents tels que l'OCDE, puisqu'il semble certain que la libéralisation demeurera à l'ordre du jour politique dans les années à venir.

Enfin, je souhaite remercier les membres sortants du Conseil d'administration, dont le mandat s'est achevé en décembre, pour leur soutien. Si PostEurop repose sur des bases solides pour l'avenir, c'est essentiellement grâce à leurs efforts, vision et énergie. Quant aux nouveaux membres du Conseil, élus au cours de notre Assemblée plénière en Crète en octobre dernier, je leur souhaite la bienvenue et leur exprime mon désir de collaborer fructueusement afin de maintenir PostEurop à l'avant-plan du développement postal au cours des prochaines années.

ten years of activity we can congratulate ourselves on having successfully provided this diverse membership with a set of added value services. In the past year, we were able to speak with one voice to EU politicians, thus securing acceptance of our key concerns during debates on the second postal directive. In terms of external funding, from the European Commission alone, we obtained more than EUR 2 million for various projects that increased Members' efficiency or that will help our Members in candidate countries prepare for entry to the EU. Our long-standing and close relationship with many organisations such as CERP and the UPU has also yielded many positive results. PostEurop works in conjunction with the UPU as its largest Restricted Union. We continue to support UPU initiatives, carry forward its regulations and decisions and provide a European perspective to UPU fora.

In the years ahead, we will continue our close scrutiny of future trends and opportunities that fall within the scope of our mandate. We will especially be monitoring the ongoing debate on market opening in the postal sector, at whatever level it occurs, be it within CERP, the UPU, the EU, the WTO or within influential fora such as the OECD, as liberalisation seems certain to remain on the policy agenda for many years to come.

Finally, I want to thank the outgoing members of the Management Board, whose term came to an end in December, for their support. If PostEurop is stationed on a solid foundation for the future, this is largely due to their efforts, vision, and energy. And to the new members of the Board, elected at our plenary in Crete last October, I wish to welcome them and express my eagerness to work fruitfully with them to keep PostEurop on the forefront of postal development in the years to come.



Marc Pouw

L'environnement postal en 2002

Depuis le milieu des années 1990, la convergence de nombreux facteurs a exercé une influence prédominante sur le secteur postal, conduisant à des changements fondamentaux dans la manière dont fonctionnent les postes. Parmi ces facteurs figurent une libéralisation du marché et une concurrence plus importantes, l'évolution rapide des technologies et l'adoption généralisée des nouveaux moyens de communication, ainsi que, pour les pays d'Europe centrale, orientale et méridionale, la préparation à leur entrée dans l'Union européenne. Pour d'autres pays en phase transitoire, le défi consiste à améliorer la qualité de service.

Les opérateurs postaux publics ont adopté de nouvelles stratégies innovantes pour faire face à ces défis, PostEurop servant de plate-forme à la réflexion et aux projets de collaboration.

Pour les membres actuels et futurs de l'UE, le contexte commercial a été défini par la Directive 97/67/CE et les changements à venir qui interviendront par la Directive 2002/39/CE. De plus, la couverture géographique de la première Directive comprend les pays de l'Association européenne de libre échange (AELE), à la suite d'une décision du Comité conjoint de l'Espace Economique Européen (EEE) d'inclure la législation dans l'Accord EEE¹. Selon la Directive, il est exigé des postes qu'elles maintiennent leur fonction sociale vitale de fourniture d'un service universel de grande qualité et à des tarifs uniformes.

En effet, les opérateurs postaux publics de l'UE continuent à offrir un service qui dépasse les exigences figurant dans la Directive postale. Pour ne prendre qu'un exemple, la qualité de service, définie en termes de délai de livraison, a augmenté constamment au cours des dernières années. Pour le courrier international, la proportion du courrier livré dans les trois jours suivant le dépôt a augmenté de 69.1% en 1996 à plus de 93% en 2002. Les pays candidats ont, eux aussi, fait des progrès en réduisant les délais de livraison, tandis que d'autres économies en transition ont réorganisé leurs opérations, se préparant à assurer un meilleur service.

Since the mid-1990s, the convergence of several factors has been exerting a predominant influence on the postal sector, driving fundamental change in the way posts operate. These factors include increased market liberalisation and competition, the fast pace of technological change and the widespread adoption of new means of communication and, for countries in Central, Eastern and Southern Europe, preparation for entry into the European Union. Other transition countries are facing the challenge of improving quality of service.

Public postal operators have adopted innovative new strategies to face these challenges head on, with PostEurop serving as a platform for reflection and collaborative ventures.

For current and future EU members, the business context has been defined by Directive 97/67/EC (the "Postal Directive") and the coming changes that will be brought about by Directive 2002/39/EC. Moreover, the geographic scope of the first Directive extends to the European Free Trade Association (EFTA) countries, following a decision of the European Economic Area (EEA) Joint Committee to incorporate the legislation into the EEA Agreement¹. Under the Directive, posts are required to maintain their vital social function of providing universal service at uniform rates and of high quality.

Indeed, the EU's public postal operators continue to offer service surpassing the requirements laid down in the Postal Directive. To take but one example, quality of service, defined in terms of delivery time, has risen constantly in recent years. For cross-border mail, the proportion of mail delivered within three days after posting has risen from 69.1% in 1996 to over 93% in 2002. Candidate countries, too, have been making progress in lowering delivery times, while other transition economies have been reorganising their operations, laying the groundwork for better service.

The postal environment in 2002

(1) Décision 91/98 du 25 septembre 1998

(1) Decision 91/98 of 25 September 1998

Malgré cette amélioration de la qualité de service, à l'avenir les perspectives de croissance pour le marché du courrier, qui représente une large part des revenus de nos Membres, sont un sujet de préoccupation. De nombreux opérateurs postaux pourront avoir à faire face à une croissance plus lente au cours des prochaines années, en particulier si des moyens de communication alternatifs, tels que le courrier électronique, se substituent au courrier traditionnel. L'impact de ces substituts

dépendra de la manière dont les utilisateurs seront prêts à se

convertir aux nouvelles technologies, qui est une question de coût et de convenance, ainsi que de la capacité des postes d'envisager l'avenir en anticipant les nouveaux besoins des clients et en se lançant dans de nouvelles activités.

Les postes sont confrontées à une concurrence accrue, non seulement à cause des technologies alternatives, mais de plus en plus à cause d'autres entreprises actives dans leur secteur. La Directive 97/67/CE avait déjà plafonné le domaine réservé que les Etats Membres pouvaient appliquer pour compenser le coût des obligations de service universel. Cette limite a été revue à la baisse en 2003 par la deuxième Directive postale, 2002/39/CE, et doit encore être réduite en 2006. Les discussions portant sur une libéralisation complète pourraient débuter à la fin de la décennie.

Ces développements ne sont pas nouveaux, mais leur rythme s'accélère et ils deviennent un défi important pour le secteur postal. Toutes les postes ont répondu en adoptant diverses nouvelles stratégies qui visent à se fonder sur leurs forces existantes, tout en profitant des nouvelles opportunités offertes par la technologie et le nouvel environnement réglementaire.

Une tendance qui, dans le secteur postal, a pris de l'ampleur au cours de l'année écoulée est la corporatisation. Ceci a conduit de nombreux Membres à se focaliser sur la compression des coûts,

Despite this enhanced quality of service, prospects for future growth in the letter market, which accounts for a large share of our Members' revenues, are a cause for concern. Many postal operators may face slower growth in coming years, especially if alternative forms of communication, such as e-mail, become widely used substitutes to traditional letter mail. The impact of substitutes will depend on how willing users are to switch technologies, which is a matter of cost and convenience, and on the ability of posts to look beyond the curve, anticipating new customer needs and branching out into new activities.

Les nouvelles technologies et l'ouverture au marché entraînent une mutation importante du secteur postal

New technologies and market opening mark a substantial shift for the postal sector

Posts face increased competition not just from alternative technologies, but increasingly from other firms operating in their business. Directive 97/67/EC had already set a ceiling on the reserved area that Member States could apply to compensate for the cost of universal service obligations. This limit has been revised downward in 2003 by the second Postal Directive, 2002/39/EC, and is to be lowered again in 2006. Discussions on complete liberalisation may start at the end of the decade.

These developments are not new, but their pace is accelerating and they are a major challenge for the postal sector. All posts have responded by adopting various new strategies that look to build on their existing strengths while leveraging new opportunities afforded by technology and a new regulatory environment.

One trend that has grown in importance over the past year in the postal sector is corporatisation. This has led, for many Members, to focus more on containing costs, enhancing profitability, entering new markets or businesses and, where appropriate, joining in alliances or acquiring other companies. Accordingly, some postal operators have begun branching out into new, potentially profitable activities such as logistics, or expanding their geographical reach to offer customers a global service. Others have adopted a regional focus,

l'augmentation de la rentabilité, l'entrée sur de nouveaux marchés ou créneaux et, le cas échéant, à participer à des alliances ou acquérir d'autres sociétés. Certains opérateurs postaux se sont donc lancés dans de nouvelles activités potentiellement rentables, telles que la logistique, ou dans l'extension de leur couverture géographique afin d'offrir un service global aux clients. D'autres ont adopté une approche régionale, alors que d'autres encore ont veillé à devenir plus efficaces pour lutter contre les concurrents, internationaux et nationaux.

Comme les pages de ce rapport le démontrent, nous aidons les postes à affronter ces changements. Notre Association offre aux Membres la possibilité de se rencontrer, partager leur expertise et rechercher des solutions conjointes à des problèmes communs. Dans de nombreux cas, elle a trouvé des financements extérieurs pour des projets qui permettent aux Membres d'adopter de nouvelles pratiques, d'améliorer leur efficacité et de maintenir leur viabilité financière dans une époque de changement.

Les postes changent également d'optique quant à ce qu'elles offrent à leurs clients, tentant de compléter un service à faible valeur ajoutée par d'autres qui offrent une valeur ajoutée plus importante. Cet effort veille à proposer des solutions adaptées aux styles de vie et attentes actuels. Ce travail en cours, traduit dans plusieurs initiatives de PostEurop, y compris son Etude postale TI (PIDSS), devrait renforcer la transition vers la rentabilité que de nombreuses postes ont déjà atteinte.

PostEurop est attentive à tous ces facteurs qui refaçonnent le secteur postal dans son ensemble. L'Association est l'instigatrice d'une recherche de solutions mutuellement bénéfiques répondant aux problèmes communs à tous ses Membres.

Ses Membres se concurrençant de plus en plus sur le marché postal, PostEurop continuera à promouvoir et défendre les intérêts du secteur dans toute sa diversité, servant de forum où les Membres peuvent échanger des informations et discuter leurs sujets de préoccupation communs.

while still others have concentrated on becoming more efficient to fend off competitors, both international and domestic.

As the pages of this report show, we help posts face these changes. Our Association offers an opportunity for Members to come together, share expertise, and seek joint solutions to common problems. In many instances, it has found outside funding for projects that enable Members to adopt best practices, enhancing their efficiency and bolstering their financial viability in a time of change.

Posts are also taking a different view of what they offer their customers, trying to supplement a low added-value service with ones offering high added value. Much of this effort is centered on providing solutions tailored to today's lifestyles and expectations. This work in progress, which has been translated into several PostEurop initiatives, including its Postal IT Study (PIDSS), should strengthen the transition to profitability that many posts have already experienced.

PostEurop is attentive to all these factors that are reshaping the global postal sector. The Association is a driving force in seeking mutually beneficial solutions to the problems common to all its Members.

As its Members increasingly compete with each other in the postal market, PostEurop will continue to promote and defend the interests of the sector, in all its diversity, acting as a forum where Members can exchange information and discuss matters of common concern.

This is and will continue to be a real challenge. PostEurop must evolve constantly, ensuring that the organisation and its mission remain in line with the expectations of Members and with the requirements of the regulatory and economic environment.

Ceci est et continuera à être un réel défi. PostEurop doit évoluer constamment, veillant à ce que l'organisation et sa mission répondent aux attentes des Membres et aux exigences de l'environnement réglementaire et économique.

La suite de ce rapport est structurée sur la base des trois corridors stratégiques qui guident les activités de PostEurop : promouvoir les intérêts communs, accroître l'efficacité et mieux répondre aux besoins des clients. Ces trois objectifs servent à focaliser les efforts de l'Association sur ce que les Membres en attendent et, tenant compte de son rôle, sur ce qu'elle fait le mieux. Ils demeurent cependant

suffisamment flexibles pour permettre à PostEurop de tirer avantage de nouvelles opportunités et de constamment adapter ses services à un environnement commercial et réglementaire en constante évolution.

Les dix ans d'activité de PostEurop arrivent à leur terme et nous sommes conscients de la distance parcourue depuis la décision de créer une organisation pour les opérateurs postaux publics séparée de celle des régulateurs postaux. La décision en elle-même était le signe des changements qui commençaient à se produire dans le secteur postal et PostEurop s'est montrée à la hauteur de la tâche. Nous sommes aujourd'hui reconnus comme étant un porte-parole influent, capable de promouvoir le dialogue parmi ses très différents Membres, même sur les questions les plus délicates. Nous sommes aussi devenus un représentant privilégié auprès des Institutions européennes et des organisations globales telles que l'UPU. PostEurop est à présent connue en tant qu'association qui présente les intérêts de ses Membres de manière efficace et conduit à bien des projets valables pour ses Membres et les personnes qu'ils servent. Nous espérons poursuivre nos efforts au cours de la prochaine décennie.

The remainder of this report is structured according to the three strategic corridors that guide PostEurop's activities: promoting common interests, increasing efficiency, and better meeting customer needs. These three objectives serve to focus the Association's efforts on what its Members expect of it and, given its role, what it does best. Yet they remain flexible enough for PostEurop to take advantage of new opportunities and to constantly adapt its services to a business and

regulatory environment in constant evolution.

As PostEurop's first ten years of activity draw to a close, we realise how far we have come since the decision was taken to create an organisation for public postal operators separate from

that of the postal regulators. The decision itself was a sign of the changes beginning to take hold in the postal sector and PostEurop has risen to the task before it. Today, we are recognised as an influential organisation capable of promoting dialogue among our diverse membership, even on the most contentious issues. We have also become a privileged representative to the European Institutions and global organisations such as the UPU. PostEurop is now known as an association that effectively presents the interests of its Members and successfully concludes projects of value to Members and the people they serve. We look forward to continue building on our record in the decade to come.

En dix ans d'expérience, PostEurop s'est construit une solide réputation de porte-parole du secteur postal européen. Au nom de ses Membres, elle travaille étroitement avec des institutions globales telles que l'UPU et, au niveau régional, avec le CERP et l'Union européenne

With ten years experience, PostEurop has built a solid reputation as the voice of the European postal sector.

It works closely on its Members' behalf with global institutions like the UPU and, at regional level, with CERP and the European Union

Garder l'équilibre



Royaume-Uni / United Kingdom

Maintaining balance



Promouvoir les intérêts communs

Après environ deux ans de discussion, l'Union européenne s'est accordée sur le sujet délicat d'une plus grande ouverture à la concurrence du marché postal. Début 2002, le Comité de Contact UE (CCUE) de PostEurop a unanimement soutenu² le compromis du Conseil des Transport, Télécommunications et Energie qui incorporait les suggestions proposées précédemment par l'Association. Ces amendements comprenaient la suppression des références aux « services spéciaux » qui devaient, à l'origine, être totalement ouverts à la concurrence. Ces importantes concessions ayant été acceptées, PostEurop a marqué son accord sur le compromis du Conseil, tout en rassurant les membres du Parlement européen qui s'étaient initialement montrés circonspects quant à l'impact potentiel du rôle social du secteur postal. Selon la

Directive dans sa version finale, le domaine réservé pour le courrier dans l'Union européenne, dont le nombre des Etats Membres est prévu de passer des 15 actuels à 25, sera limité à partir du 1er janvier 2003 à des articles inférieurs à 100 grammes ou trois fois le tarif de base. Une deuxième réduction du domaine réservé prendra cours en 2006, lorsque les limites seront fixées à 50 grammes ou 2.5 fois le tarif de base.

Le passage de cette nouvelle législation européenne n'a cependant pas clôturé le débat sur la libéralisation. Du fait des préoccupations concernant le manque d'information sur son impact économique et social possible, en particulier pour ce qui concerne la capacité des postes à honorer leurs obligations de service universel, une décision sur une ouverture totale du marché a été reportée. La nouvelle Directive charge la Commission européenne de réaliser les études requises et de soumettre ses résultats en 2007. Il est essentiel que ces études reflètent correctement la réalité du secteur postal. Par conséquent, PostEurop a offert de mettre son expertise à la disposition de la Commission et espère que le Commissaire responsable du Marché Intérieur, Frits Bolkestein, répondra favorablement.

After nearly two years of debate, the European Union reached an agreement on the sensitive matter of the further opening of the postal market to competition. In early 2002, PostEurop's EU Contact Committee (EUCC) unanimously gave its support² to the compromise position that had emerged in the Transport, Telecommunications and Energy Council and which incorporated suggestions previously put forth by the Association. These amendments included the removal of references to so-called "special services", which were originally to be fully opened to competition. Having secured these important concessions, PostEurop signaled its acceptance of the Council's compromise position, reassuring Members of the European Parliament (MEPs) who were initially wary of the potential impact on the social role carried out by the postal sector.

Under the Directive in its final form, the reserved area for letter mail in the European Union, which is scheduled to expand soon from 15 to 25 Member States, will be restricted as of 1 January 2003 to items below 100 grams or 3 times the basic tariff. A second reduction of the reserved area will take effect in 2006, when the limits will be lowered to 50 grams or 2.5 times the basic tariff.

The passage of this new piece of European legislation has not, however, definitively closed the door on the liberalisation debate. Due to concerns about the lack of information on its potential economic and social impact, especially regarding the ability of posts to honour their universal service obligations, a decision on full market opening has been postponed. The new Directive instructs the European Commission to proceed with the necessary studies and to submit its findings in 2007. It is essential that these studies adequately reflect the reality of the postal sector. Accordingly, PostEurop has offered to put its expertise at the Commission's disposal, and hopes that Internal Market Commissioner Frits Bolkestein will respond favourably.

Parlant d'une seule voix, les Membres de PostEurop ont assuré la prise en compte de leurs préoccupations dans la nouvelle Directive postale
Speaking as one, PostEurop Members secured inclusion of their concerns in the new Postal Directive

Promoting common interests

(2) Position commune de PostEurop sur la poursuite de l'ouverture des services postaux à la concurrence du 18 janvier 2002

(2) PostEurop's Common Position Paper on further opening to competition of postal services of 18 January 2002

Nous avons récemment pris connaissance du fait qu'Eurostat, le service de statistiques de l'Union européenne, a proposé des changements dans sa manière de mesurer les affaires postales. Les Membres de PostEurop sont préoccupés du fait que le système de classification proposé ne reflète toutefois pas de façon adéquate les conditions du marché postal selon la législation européenne existante. Par exemple, la proposition d'Eurostat introduirait la notion de services spéciaux, alors que celle-ci avait été spécifiquement écartée dans le compromis ayant conduit à l'adoption de la nouvelle Directive postale. PostEurop pense que toute classification des activités postales devrait être fondée sur les lignes directrices contenues dans la législation européenne existante.

PostEurop a également suivi de près la situation au sein de l'UE en ce qui concerne les services d'intérêt général. Il s'agit de services pour lesquels les autorités publiques estiment qu'il existe un risque qu'ils ne soient fournis à des niveaux socialement acceptables par les mécanismes du marché. C'est la raison pour laquelle ils sont soumis à des obligations de service public, comme c'est le cas pour le secteur postal. La Commission européenne prépare actuellement une procédure pour évaluer régulièrement la perfor-

mance des industries en réseau qui fournissent des services d'intérêt général. Ceci répond aux efforts en cours de l'UE pour assurer la compétitivité de l'économie européenne dans une ère de concurrence globale. Toutefois, l'importance de ces évaluations pour le secteur postal réside également dans le fait qu'elles seront utilisées pour guider les décideurs politiques dans l'ouverture ultérieure du marché et la réforme. PostEurop continuera à suivre étroitement les développements et, selon les nécessités, à solliciter et communiquer le consensus des Membres concernés par des canaux agréés.

It recently came to our attention that Eurostat, the European Union's statistical service, has suggested changes in the way that it measures the activities of the postal business. PostEurop Members are concerned that the proposed system of classification, however, may not aptly reflect the conditions prevailing in the postal market under the existing EU legislation. For instance, Eurostat's proposal would introduce the notion of special services, whilst this was specifically not included in the compromise that led to the adoption of the new Postal Directive. It is PostEurop's view that any classification of postal activities should be grounded on the guidelines contained in existing EU legislation.

PostEurop has also been closely monitoring the situation in the EU with regard to services of general interest. These are services which public authorities deem might not be provided at socially desirable levels under market conditions. Hence, they are subject to specific public service obligations, as is the case in the postal sector. The European Commission is in the process of establishing a procedure to assess, on a regular basis,

the performance of network industries providing services of general interest. This is in line with the EU's ongoing efforts to ensure the competitiveness of the European economy in an era

PostEurop suit activement les dossiers clés tels que la politique relative aux services d'intérêt général et la classification des services postaux
PostEurop actively monitors key dossiers such as policy towards services of general interest and the classification of postal services

of global competition. The importance of these assessments for the postal sector, however, also lies in the fact that they will be used to guide policy-makers with regard to further market opening and reform. PostEurop will continue to closely monitor developments and, where appropriate, seek and communicate the consensus opinion of Members concerned through agreed channels.

Une proposition de la Commission européenne concernant la levée de taxes douanières sur les petits envois a été une autre source de préoccupation pour PostEurop en 2002. Bien que l'Association soutienne les efforts de la Commission de supprimer les distorsions concurrentielles, elle pense que les sujets de conformité douanière et de taxe à la valeur ajoutée devraient être traités séparément. La conformité douanière est traitée au mieux au niveau global, par des instances telles que l'Union Postale Universelle et l'Organisation Mondiale des Douanes. Les sujets relatifs à la TVA, par contre, sont mieux traités au niveau européen. PostEurop a présenté cette position à la Commission européenne en novembre et exprimé sa volonté de trouver des solutions mutuelles acceptables.

PostEurop a également fait diligence en 2002 pour anticiper les décisions importantes en cours d'élaboration par le Comité Européen de Normalisation (CEN). Le CEN publie des normes spécifiques à diverses activités économiques, parmi lesquelles le secteur postal. Certaines de ces normes font ensuite partie de l'*acquis communautaire*, les rendant ainsi obligatoires pour le secteur concerné. Les normes obligatoires, appelées EN (Euronorm), annulent et remplacent les normes nationales conflictuelles. Il existe également des normes non obligatoires ou TS (*technical specifications*) qui sont valables deux ans et n'affectent pas les normes nationales. Au cours de l'année écoulée, un problème important pour le secteur postal a été les progrès du CEN sur une norme pour un contrôle indépendant de la qualité de service pour le courrier prioritaire. Selon ses méthodes de travail actuelles, le Groupe de Travail du CEN demande l'avis des ministères nationaux et des organisations réglementaires concernés avant de publier de nouvelles normes. PostEurop, grâce à ses excellents contacts avec le CERP, le Comité Européen de Régulation Postale, a cependant été en mesure de faire part d'un certain nombre de ses préoccupations dans un communiqué conjoint. Elle a aussi sensibilisé ses Membres sur l'impact qu'auraient les nouvelles normes. Cette expérience bénéfique a suscité l'intérêt du Comité de Contact UE de l'Association pour définir le meilleur mode de collaboration avec le CEN à l'avenir. Cette collaboration devrait également inclure les postes des pays candidats puisqu'elles devront se conformer aux normes agréées par le CEN.

A proposal within the European Commission regarding the levying of customs duties on small consignments was another source of concern for PostEurop in 2002. Although the Association supports the Commission's efforts to remove competitive distortions, it believes that the matters of customs compliance and value-added tax should be treated as separate issues. Customs compliance can best be dealt with at the global level, by such instances as the Universal Postal Union or the World Customs Organisation. Matters pertaining to VAT, by contrast, are best worked out at the EU level. PostEurop presented this position to the European Commission in November and expressed its willingness to find mutually acceptable solutions.

PostEurop also worked diligently in 2002 to anticipate important decisions being elaborated at the European Committee on Standardisation (CEN - *Comité Européen de Normalisation*). CEN publishes standards specific to various economic activities, among them the postal sector. Some of these standards then become a part of the *acquis communautaire*, making them binding in the sector they cover. The mandatory, or so-called EN (Euronorm), standards override and replace conflicting national standards. There are also non-mandatory, or TS (*technical specifications*), standards that are valid for two years and do not affect national standards. During the past year, a major issue for the postal sector was CEN's progress on a standard for independent monitoring of quality of service for priority and first-class mail. At present, the CEN Working Group looks to the relevant national ministries and regulatory bodies for advice before publishing new standards. PostEurop, however, through its excellent contacts with CERP, the European Committee for Postal Regulation, was able to raise a certain number of its concerns in a joint communiqué. It also raised awareness among its Members of the impact the new standards would entail. This fruitful experience has generated interest within the Association's EU Contact Committee to determine the best mode of future co-operation with CEN. This co-operation should include posts from the candidate countries as well, since they will have to comply with the standards agreed upon by CEN.

L'Union européenne est récemment passée à la vitesse supérieure pour assurer la sécurité aérienne. Les mesures adoptées au début 2003 exigent que tous les articles transportés sur des vols domestiques soient passés au détecteur de matières potentiellement dangereuses, comme c'est déjà le cas pour les vols internationaux. Cette mesure s'applique tant aux vols passagers que ceux exclusivement cargo et, en conséquence, les opérations postales des Membres qui transportent du courrier domestique par avion tomberont sous le coup de la nouvelle législation. Des experts de PostEurop participent aux travaux du comité de gestion de l'UE chargé de développer et de mettre en œuvre les nouveaux règlements de sécurité aérienne.

Dépassant les mesures requises par la nouvelle législation en matière de sécurité, les postes à travers l'Europe ont augmenté leurs propres mesures de sécurité à la suite de la crise de l'anthrax en 2001. Répondant à une proposition de La Poste (France), PostEurop a financé, en association avec La Poste, une conférence sur la sécurité postale pour préparer les postes à des crises futures. La conférence a souligné la nécessité de mettre en place des plans d'urgence, de créer un réseau efficace de gestionnaires postaux de crise, accessibles à tout moment, et de développer une communication efficace et contrôlée vis-à-vis des employés, parties prenantes et autres infrastructures nationales similaires. Les postes peuvent prendre des mesures positives en réexaminant leurs procédures de sécurité actuelles et, si nécessaire, prendre des dispositions supplémentaires en menant des exercices de simulation pour déterminer les améliorations possibles. A la fin de la conférence, PostEurop a été chargée d'assurer le suivi de plusieurs propositions. Celles-ci comprenaient la création d'un réseau de gestionnaires de crise et de bureaux de sécurité auprès des OPP européens, l'introduction d'une plate-forme permettant aux postes de communiquer rapidement en cas de crise, l'organisation de simulations de crises et de réunions stratégiques sur base régulière, ainsi que le développement d'un site Internet sur la sécurité postale.

Recently, the European Union has stepped up its efforts to ensure aviation safety. Measures adopted in early 2003 will require that all items transported on domestic flights be scanned for potentially dangerous material, as is already the case for international flights. This measure holds for both passenger flights as well as those solely carrying cargo and, therefore, Members' postal operations that convey domestic mail by air will fall under the new legislation. Experts representing PostEurop are participating in the work of the EU management committee tasked with developing and implementing the new airline safety rules.

Beyond complying with new security legislation, posts across Europe have stepped up their own safety measures in light of the anthrax crisis in 2001. Following up a suggestion by La Poste (France), PostEurop sponsored, in association with La Poste, a conference on postal security to prepare posts for future crises. The conference underscored the need to have co-ordinated contingency plans in place; to create an effective network of postal crisis managers, accessible at any time; and to develop an efficient and controlled communication towards employees, stakeholders and other similar nationwide infrastructures. Posts can take positive measures by reviewing their existing security procedures and, where appropriate, can take things a step further by conducting simulation exercises to find out where improvements could be made. At the end of the conference, PostEurop was mandated to follow up on several proposals. These included establishing a network of crisis managers and security offices at the European PPOs, introducing a platform that would enable posts to communicate quickly in the event of a crisis, organising crisis simulations and strategy meetings on a regular basis, and developing a website on postal security.

Au niveau global, les négociations intervenant au sein de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) sur le commerce des services ont des implications sur le secteur postal. Les Membres de PostEurop se sont mis d'accord sur une position commune à cet égard et ont travaillé étroitement avec les représentants de l'Union européenne pour recueillir leur soutien. Parmi nos efforts figure une conférence à Genève en décembre 2002 qui a

attiré une large audience des délégations de l'OMC qui se sont montrées très intéressées. La conférence a exposé, d'un

point de vue postal, le processus de libéralisation en cours dans l'UE et les avantages de l'approche européenne. PostEurop s'est également occupée d'autres manifestations, telles que le *European Services Forum*, qui a suivi étroitement les développements des débats sur l'AGCS (Accord Général sur le Commerce des Services).

Malgré les mesures récentes, la libéralisation se poursuivra les années à venir. Les partisans de tout bord continueront à utiliser les analyses économiques pour étayer leurs arguments, obligeant aussi PostEurop à s'occuper activement de cet aspect du débat public. Les études de l'Organisation pour la Coopération et le Développement Economiques (OCDE) influencent le débat politique. Au cours de l'année dernière, le CCUE a rencontré M. Alberto Heimler, Président du Groupe de Travail Concurrence et Réglementation de l'OCDE, pour savoir si PostEurop pouvait participer aux études futures concernant les opérateurs postaux. Le groupe de réflexion économique a marqué son accord sur le fait que l'Association pouvait en effet contribuer utilement, assurant que ses experts disposent de données de grande qualité et sont conscients des problèmes qui affectent le secteur postal.

Les opérateurs postaux ont aussi des questions qu'ils doivent traiter entre eux. L'un d'eux concerne les frais terminaux, ou les paiements que les opérateurs postaux se font entre eux pour compenser les frais de livraison

At the global level, the negotiations taking place within the World Trade Organisation (WTO) on trade in services have implications for the postal sector. PostEurop Members have agreed on a common stance on the issue and have been working closely with European Union officials to garner support. Our efforts have included a conference in Geneva in December 2002 that drew a large and appreciative audience from the WTO delegations.

The conference explained, from the postal perspective, the ongoing liberalisation process in the EU and the advantages

of the EU approach. PostEurop has been active in other venues as well, such as the *European Services Forum*, which has closely been following developments in the GATS (General Agreement on Trade in Services) talks.

Recent measures notwithstanding, liberalisation will remain a work in progress for many years to come. Advocates on all sides of the issue will continue to use economic analyses to buttress their arguments, making it important for PostEurop to be actively involved in this aspect of public deliberation as well. The reports of the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) are influential in shaping the policy debate. During the past year, the EUCC met with Mr Alberto Heimler, Chairman of OECD's Competition and Regulation Working Group, to see whether PostEurop could be of assistance on future studies of concern to postal operators. The economic think tank has agreed that the Association could indeed make a useful contribution, ensuring that its experts have high quality data and insight into the issues that affect the postal sector.

Postal operators also have issues that they must address among themselves. One of these is terminal dues, or the payments that postal operators make to each other in compensation for the costs incurred in delivering items posted in another country. In coming years, posts in Eastern and Central Europe will need to transition to terminal dues based on quality and cost criteria.

PostEurop poursuit son engagement aux discussions globales intervenant à l'OMC et à l'OCDE

PostEurop remains engaged in global discussions taking place at the WTO and the OECD

des articles postés dans un autre pays. Dans les années à venir, les postes d'Europe centrale et orientale devront assurer la transition vers des frais terminaux basés sur des critères de qualité et de coût. Un sous-groupe spécial du Projet Frais Terminaux de PostEurop a examiné en 2002 une série de matières connexes, telles que le contrôle statistique et la qualité de service. Les pays directement concernés par la transition – Hongrie, Malte, Pologne, République slovaque et République tchèque – ont été chargés des différents aspects de la question. Ce travail préparatoire va aider à assurer un passage en douceur des pays candidats à un nouveau régime de frais terminaux.

PostEurop tient à représenter et apporter de la valeur à tous ses Membres. Pour veiller à ce que les besoins de ce groupe hétérogène de pays soient couverts, l'Association a créé en 2002 un Groupe d'action Affaires Internationales. Pour les questions qui revêtent un intérêt pour tous les Membres, le Groupe d'action va stimuler les discussions offrant une vue stratégique d'ensemble sur les sujets abordés. Ses activités vont se concentrer sur les changements qui apportent des réductions de coûts et des revenus accrus, avec un accent sur la promotion de la coopération technique et de la recherche et développement.

En vue du prochain Congrès de l'UPU en 2004, PostEurop a renforcé sa collaboration avec le CERP, l'organisation des régulateurs postaux, grâce au Comité de Contact CERP/PostEurop. Les communications avec le CERP ont été rationalisées et les procédures de distribution des propositions entre opérateurs et régulateurs améliorées. De plus, les opérateurs et les régulateurs ont un code de conduite, actuellement soumis à approbation, qui sera d'application au Congrès. PostEurop et le CERP vont poursuivre leur discussion sur les questions relatives au Congrès 2004 au cours de réunions futures entre les deux organisations. Au-delà de cette coordination avec le CERP, le Groupe d'action Affaires Internationales a également fourni aux Membres des briefings utiles avant les réunions du Conseil d'Exploitation Postale (CEP) et du Conseil d'Administration (CA) de l'UPU.

A special subgroup of PostEurop's Terminal Dues Project examined a variety of related issues, such as statistical monitoring and quality of service, over the course of 2002. Countries directly concerned by the transition—Czech Republic, Hungary, Malta, Poland, and Slovakia—were entrusted with different facets of the issue. This groundwork will help ensure a smooth passage of candidate countries to a new terminal dues regime.

PostEurop is dedicated to representing and providing value for all its Members. To ensure that the needs of this heterogeneous group of countries are being met, the Association created in 2002 an International Affairs Task Force. On issues of interest to all Members, the Task Force will foster discussions that take an encompassing, strategic view of the matters at hand. Its activities will focus on implementing changes that result in cost reductions and increased revenues, with an accent being placed on promoting technical co-operation and research and development.

With a view to the upcoming UPU Congress in 2004, PostEurop has been reinforcing its co-operation with CERP, the postal regulators' body, through the CERP/PostEurop Contact Committee. Lines of communication with CERP have been streamlined and procedures to distribute proposals between operators and regulators have been enhanced. Moreover, operators and regulators have a code of conduct, currently undergoing approval, to be applied during the Congress. PostEurop and CERP will continue their joint discussion on issues relating to the 2004 Congress at future meetings between the two bodies. Beyond this co-ordination with CERP, the International Affairs Task Force has also provided Members with useful briefings prior to meetings of the UPU's Postal Operations Council (POC) and Council of Administration (CA).

Créer des liens sans faille



Saint-Marin / San Marino

Creating seamless links



Améliorer l'efficacité

Les technologies de l'information (TI) ont un grand potentiel pour un secteur postal européen qui va sans doute connaître des changements dans son segment clé, le courrier, au cours des prochaines années. Depuis janvier 2002, six Membres de PostEurop – Finlande, Hongrie, Italie, Norvège, Portugal, Roumanie – ont développé des scénarios sur la manière dont les postes peuvent utiliser au mieux les TI pour assurer la pérennité de leur entreprise en conservant et élargissant leur clientèle. Le résultat de leurs travaux sera *l'Etude Stratégique sur les Orientations TI Postales (PIDSS)* qui sera achevée en mars 2003. Cette étude, menée pendant douze mois, a été entièrement financée par une subvention de EUR 400.000 de la Commission européenne et fournira aux postes des scénarios stratégiques pour utiliser les nouvelles technologies dans des domaines tels que la logistique, la messagerie, les transactions, les procédures douanières et le e-gouvernement.

L'étude a mis particulièrement en évidence la possibilité de travailler étroitement avec des clients importants et leurs systèmes d'information et de communication. Ceci fait partie d'une tendance plus large de l'industrie connue sous le nom de logistique quatrième partie (4PL), dans laquelle le fournisseur de logistique – dans ce cas, les postes – travaillent main dans la main avec d'autres sociétés pour leur fournir les services dont ils ont besoin. Afin que les postes participent à cette mutation industrielle, elles devront avoir des plates-formes TI de pointe qui sont compatibles et capables de se connecter à celles de leurs partenaires commerciaux. Mais passer à la 4PL exigera plus qu'investir dans des nouveaux équipements et logiciels. Les postes devront également créer de nouvelles structures de gestion capables d'opérer dans ce nouveau contexte commercial. L'objectif de PIDSS est de provoquer une discussion parmi les postes et de fournir quelques lignes directrices sur la manière de procéder.

Information technologies have great potential for a European postal sector that will probably see changes in its key segment, letter mail, in coming years. Since January 2002, six PostEurop Members - Finland, Hungary, Italy, Norway, Portugal, Romania - have been developing scenarios on how posts can best use IT to ensure sustainability of their company through retaining and expanding their customer base. The result of their work will be *the Postal IT Directions Strategic Study (PIDSS)*, which will be finalised in March 2003. This year-long study was fully financed by a EUR 400,000 grant from the European Commission, and will provide posts with strategic scenarios for capitalising on new technologies in areas such as logistics, messaging, transactions, customs procedures, and e-government.

Particular emphasis in the study was placed on being able to closely work with major customers and their information and communications systems. This is part of a wider industry trend known as fourth-party logistics (4PL), in which the logistics provider—in this case, posts—work hand in hand with other companies to provide them with the services they need. For posts to take part in this industry shift, they will need to have leading edge IT platforms that are compatible and able to link up with those of their business partners. But moving into 4PL will require more than investing in new equipment and software. Posts will also need to create new management structures capable of operating in this new business setting. The goal of PIDSS is to get a discussion going among posts and to provide some guidelines on how to proceed.

PostEurop continued to develop and extend its pre-advice messaging network in 2002 through its *CAPERS Project (Computer-Aided Posts in Eastern States)*. The project itself is a result of the Pre-Accession Accord signed in September 1998 by PostEurop and the heads of the public postal operators in the candidate countries. As such, it is an integral

L'Etude TI de PostEurop aidera les Membres à faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain PostEurop's IT Study will help Members meet the challenges of today and tomorrow

Increasing efficiency

PostEurop a continué à élaborer et étendre son réseau de messagerie à préavis en 2002 grâce à son Projet *CAPERS* (*Computer-Aided Posts in Eastern States*). Le projet lui-même résulte de l'Accord de Pré-adhésion signé en septembre 1998 par PostEurop et les dirigeants des opérateurs postaux publics des pays candidats. En tant que tel, il fait partie intégrante de la stratégie de l'Association visant à aider les postes d'Europe centrale, orientale et méridionale à se préparer aux exigences de l'*acquis communautaire*, dans ce cas, les normes de service figurant dans la Directive 97/67/CE. Il est impératif que les opérateurs postaux des pays rejoignant l'UE améliorent leur efficacité, répondent aux objectifs de délai de livraison et recherchent les moyens d'élargir la gamme des services qu'ils offrent à leurs clients. Non seulement leur performance et la satisfaction des clients, mais aussi celles de leurs partenaires dans les pays de l'UE existante, seront affectées par la manière dont ils s'adaptent aux nouvelles règles.

CAPERS a été lancé en mars 2001 avec la participation des opérateurs postaux de six pays candidats –

Chypre, Hongrie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie. Un financement partiel pour la première phase du projet, une subvention de EUR 700.000, a été fourni par la Commission européenne dans le cadre de son Programme Technologies des Sociétés de l'Information (TSI). Le projet transfère aux postes des futurs membres de l'UE les meilleures pratiques de gestion des flux de courrier international actuellement utilisées dans les Etats Membres. Au cours des années 1990, les quinze postes de l'UE ont investi dans un système commun qui alerte les centres de tri de l'arrivée d'envois de courrier international. Ce système, connu sous le nom de CAPE, a été élaboré par International Post Corporation basée à Bruxelles et est devenu ensuite la norme de facto au sein de l'Union européenne. Avec l'adoption du système CAPE, les postes d'Europe occidentale ont été en mesure de mieux gérer les variations des flux de courrier, améliorant la qualité de service de 70% du courrier livré trois jours après le dépôt à enviro 95% aujourd'hui.

Le succès de ce programme est dû à sa mise en œuvre étendue dans l'Union européenne – les quinze opérateurs postaux publics nationaux utilisent CAPE – financé dans le passé par les Programmes-Cadres de l'Union européenne.

part of the Association's strategy to assist posts in Central and Eastern Europe and the Mediterranean to prepare for the requirements of the *acquis communautaire*, in this instance, the service standards contained in Directive 97/67/EC. It is imperative that postal operators in countries joining the EU improve efficiency, meet time-of-delivery targets, and seek ways of enlarging the range of services they offer their customers. Not only their performance and customer satisfaction, but those of their partners in the existing EU countries will be affected by how well they adapt to the new rules.

CAPERS was launched in March 2001 with the participation of the postal operators in six candidate countries - Cyprus, Hungary, Lithuania, Malta, Poland, Romania. Partial funding for the first phase of the project, a grant of EUR 700,000, was provided by the European Commission under its Information Societies

Technology (IST) Programme. The project transfers to posts in future EU members best practices in the management of international

mail flows currently used in EU states. During the 1990s, all fifteen EU posts invested in a common system that alerts mail centres of the impending arrival of international mail shipments. This system, known as CAPE, was developed by the Brussels-based International Post Corporation and has subsequently become the de facto standard within the European Union. With the adoption of the CAPE system, posts in Western Europe have been able to better manage variations in mail flows, improving quality of service from 70% delivery by the third day after posting to approximately 95% today.

The success of this programme is due to its widespread implementation in the European Union - all fifteen national public postal operators use CAPE - which received funding in the past under the European Union's Framework Programmes. By adopting a regional approach, the CAPERS Project looks to build on this past achievement, taking it even further by utilising new technologies such as Internet-based platforms. In July 2002, the geographic scope of the

CAPERS étend les outils de gestion des opérations basées sur les TI à un nombre croissant de pays de l'Est
CAPERS extends IT-based operations management tools to a growing number of Eastern countries

En adoptant une approche régionale, le Projet CAPERS se fonde sur cette réalisation antérieure et la poursuit en faisant appel aux nouvelles technologies telles que les plates-formes liées à Internet. En juillet 2002, la couverture géographique du Projet CAPERS s'est étendue à six pays supplémentaires – Bulgarie, Estonie, Russie, Slovénie, République tchèque et Ukraine – en partie grâce à un financement supplémentaire de EUR 300.000 dans le cadre du Programme TSI de la Commission européenne.

L'efficacité de CAPERS dépend en finale de la possibilité d'avoir des employés postaux formés de manière à bénéficier de ce système. Ils doivent, bien entendu, pouvoir s'assurer que le système fonctionne convenablement, mais également être capables d'utiliser les informations fournies afin de gérer les flux de courrier de manière efficace. Une part significative du budget CAPERS est consacré à fournir au personnel postal un niveau de formation indispensable.

Alors que le Projet CAPERS souligne l'importance de la formation dans le secteur postal aujourd'hui, ce n'est qu'un indice d'une tendance beaucoup plus large. Dans leurs efforts pour attirer et garder les clients, les opérateurs postaux doivent de plus en plus faire face aux forces concurrentes et aux nouvelles technologies, d'où un besoin accru de personnel offrant des compétences de pointe. Le *Projet Postacademy* de PostEurop offre aux Membres de l'Association une solution financièrement intéressante pour la formation du personnel. Une large audience potentielle – près de 2 millions de personnes parmi les 42 pays Membres de PostEurop, des préoccupations identiques et les économies rendues possibles par les technologies de l'information indiquent que les postes peuvent réduire leurs frais de formation en utilisant un programme d'études partagé, accessible par Internet.

Les opérateurs postaux publics français, portugais, espagnol et suisse préparent actuellement une série de modules en association avec PostEurop. Le projet a bénéficié de l'expertise technique du Centre National d'Enseignement à Distance (France) qui aide au développement des cours et l'Université Ouverte de Catalogne (Espagne) qui a donné accès à sa plate-forme multimedia à un prix très raisonnable.

Le financement du projet est assuré par les opérateurs postaux dont les employés utilisent les modules de formation. Un premier module, *Le Marché Postal*

Project was extended to cover six additional countries – Bulgaria, Czech Republic, Estonia, Slovenia, Russia, and Ukraine – thanks partly to additional funding of EUR 300,000 under the European Commission's IST Programme.

The effectiveness of CAPERS ultimately depends on having trained postal staff that can make the most of the system. They must, of course, be able to make sure that the system runs properly, but also possess the ability to use the information provided to manage mail flows efficiently. A significant portion of the CAPERS budget is devoted to providing postal staff with the necessary level of training.

While the CAPERS Project underscores the importance of training in today's postal sector, it is merely a sign of a much larger trend. As postal operators increasingly rival with competing businesses or technologies for customers, they have a growing need for a workforce offering up-to-date skills. PostEurop's *Postacademy Project* offers the Association's Members a cost-effective solution to staff training. A vast potential audience – nearly 2 million postal staff in PostEurop's 42 Member countries, a similar set of concerns, and the cost savings permitted by information technology indicate that posts can limit training costs by using a shared curriculum accessible via Internet.

Work on establishing a set of modules is being carried out by the French, Portuguese, Spanish, and Swiss public postal operators in association with PostEurop. The project has benefited from the technical expertise of France's National Centre for Distance Learning (CNED), which is assisting in course development, and Spain's Catalanian Open University, which has provided access to its multimedia platform at very reasonable rates.

Financing for the project comes from postal operators whose employees use the training modules. A first module, *The European Postal Market*, will be available to all PostEurop Members on a free trial basis, giving representative samples of staff the chance to evaluate both the content and the medium. A second module, *Direct Mail*, is also in preparation with the support of FEDMA, the Federation of European Direct Marketing.

Européen, sera mis à la disposition de tous les Membres de PostEurop gratuitement pendant une période d'essai, donnant à des échantillons représentatifs de personnel la possibilité d'évaluer à la fois le contenu et le moyen utilisé. Un deuxième module, *Publipostage*, est aussi en préparation avec le soutien de la FEDMA, la Fédération Européenne de Marketing Direct.

En plus de la formation à distance en ligne, PostEurop continue à offrir des formations et séminaires traditionnels sur d'importants sujets. Les postes de plusieurs pays candidats ont appris de première main comment les technologies de l'information peuvent améliorer l'efficacité des procédures de dédouanement au cours d'un séminaire de trois jours en janvier 2002 organisé par le *Projet Procédures Douanières* de PostEurop. Les directeurs postaux ont pu rencontrer leurs collègues et discuter la manière dont les procédures douanières, telles que pratiquées actuellement, affectent la qualité de service. Ils se sont mis d'accord sur le fait que quelque chose devrait être entrepris pour aplanir cet aspect des flux de courrier international et qu'une approche collective serait la plus efficace. Les membres du *Projet Procédures Douanières* ont exprimé leur intérêt à examiner la possibilité de créer un réseau électronique reliant les administrations postales et douanières, ce qui aboutirait à des délais de livraison plus courts pour les articles internationaux. Le Conseil d'administration a donné son accord et une étude à ce sujet est actuellement envisagée.

Une autre initiative de PostEurop facilite la création d'un réseau de formateurs dans les pays d'Europe centrale et orientale. Grâce à son *Projet ACTIN (Acquis Communautaire Training Initiatives)*, financé partiellement à raison de EUR 1.2 million par la Commission européenne, l'Association jette les bases d'un programme de formation continu qui aidera les postes des pays d'Europe centrale et orientale à s'adapter aux règles et réglementations de l'UE et aux conditions du marché qu'elles impliquent. Le *Projet Postacademy* aidera le consortium ACTIN à fournir la formation que les formateurs recevront. Les formateurs, à leur tour, proposeront des cours relatifs à *l'acquis* aux dirigeants des postes, parties prenantes clés et directeurs de clients postaux sélectionnés. L'idée est de donner aux fournisseurs et utilisateurs des services postaux un aperçu des changements entraînés par *l'acquis*. Les postes apprendront comment elles doivent modifier leurs pratiques commerciales pour être compétitives dans ce nouvel environnement. Une orientation « clients » est garantie grâce à la participation de la FEDMA en tant que l'un des chefs du consortium.

In addition to online distance learning, PostEurop continues to offer face-to-face training and seminars on important topics. Several candidate-country posts learned first-hand how information technology can improve the efficiency of customs clearance procedures during a three-day workshop in January 2002 organised by PostEurop's *Customs Project*. Postal managers were able to meet with their counterparts and discuss how customs procedures as currently practiced affect quality of service. They agreed that something should be done to smooth this aspect of international mail flow and felt that a collective approach would be most effective. Customs Project members have expressed an interest in investigating the feasibility of creating an electronic network linking posts and customs administrations, which would result in faster delivery times for international items. The Management Board has given its consent and a study along these lines is currently being considered.

In another initiative, PostEurop is promoting the creation of a network of trainers in Central and Eastern European countries. Through its *ACTIN Project (Acquis Communautaire Training Initiatives)*, funded in part by EUR 1.2 million from the European Commission, the Association is laying the groundwork for a continuous training programme that will help posts in CEECs adapt to EU rules and regulations and to the market conditions these will entail. The Postacademy Project will assist the ACTIN consortium in providing the training that the trainers will receive. The trainers will in turn offer *acquis*-related courses to postal managers, key stakeholders and managers from selected postal clients. The idea is to provide both postal service providers and users insight into the changes that will be brought about by the *acquis*. Posts will learn more about how they will have to change their business practices to be competitive in the new business setting. A customer focus is guaranteed by the participation of FEDMA as one of the consortium leaders.

Aller au-devant des attentes des clients



France
Artist(e): Pascal Le Nautrou

Anticipating customer expectations



Mieux répondre aux besoins des clients

Les pages précédentes de ce rapport ont largement illustré les différents défis auxquels les postes sont confrontées, de même que quelques initiatives que PostEurop a menées pour promouvoir un environnement réglementaire équitable et des entreprises postales efficaces. Cependant, les postes ne pourront demeurer des acteurs clés de l'économie que si elles continuent à répondre aux besoins et attentes toujours changeants de leurs clients. PostEurop a depuis longtemps reconnu l'importance de la sensibilisation aux clients, faisant de l'objectif de mieux répondre à leurs besoins l'un de ses trois corridors stratégiques. La plupart de ses actions dans ce domaine sont menées par le Groupe d'action Relations Clients. Afin de veiller à ce qu'il assure sa mission essentielle, il a été convenu que la meilleure manière d'agir à l'avenir pour le Groupe d'action serait de se concentrer sur des réalisations concrètes qui, en offrant aux clients le service qu'ils souhaitent, augmentent le volume de courrier confié aux postes.

Cette année, PostEurop a poursuivi sa tradition d'organiser deux Fora Clients sur des sujets d'actualité. Le premier Forum, tenu en mars 2002, a traité de l'impact de la normalisation sur le réseau postal et ses utilisateurs. Pour les postes des membres de l'UE, une source de normes est le CEN. A présent, cette organisation a établi des séries de normes pour assurer la mesure consistante de plusieurs critères de qualité. Ceux-ci comprennent le délai de livraison, la perte d'articles, ainsi que l'efficacité des procédures de plainte et de redressement. Le CEN élabore également les normes qui permettront aux postes de mesurer les divers aspects de l'accès au service postal, y compris le temps d'attente aux bureaux de poste, l'accès aux informations de service et l'état du courrier livré. Ces normes peuvent permettre aux postes d'évaluer leur performance et de découvrir les améliorations possibles, bien que cela implique des coûts de mise en oeuvre pour les postes. La clé réside dans le juste équilibre à trouver entre les bénéfices de la normalisation, pour les postes et leurs clients, et les frais encourus.

The preceding pages of this report have amply illustrated the many challenges facing posts, as well as some of the initiatives that PostEurop has led to promote a fair regulatory environment and efficient postal enterprises. Yet posts will remain key actors in the economy only if they continue to meet the ever-changing needs and expectations of their customers. PostEurop has long recognised the importance of customer awareness, making the goal of better meeting their needs one of its three strategic corridors. Most of its actions in this domain are conducted by the Customer Relations Task Force. To ensure that it fulfils its vital mission, it was agreed that the best way forward for the Task Force would be to concentrate on concrete accomplishments that, by offering customers the service they want, raise the volume of mail entrusted to the posts.

This year, PostEurop continued its tradition of organising two Customer Fora on topical subjects. The first Forum, held in March 2002, dealt with the impact that standardisation is having on the postal network and its users. For posts in EU members, one source of standards is CEN. At present, this organisation has established several sets of standards to ensure consistent measurement of a variety of quality considerations. These include delivery time, loss of items, and the effectiveness of complaints and redress procedures. CEN is also working on standards that will allow posts to measure different facets related to access to postal service, including queuing times at post offices, access to service information, and condition of delivered mail. These standards may enable posts to benchmark their performance and discover where improvements could be made, though they also entail costs for posts that implement them. The key lies in striking the right balance between the benefits of standardisation, for posts and their customers, and the costs involved.

En 2002, nous avons mis en avant l'attention à porter aux clients et à la gestion des plaintes
In 2002, we have highlighted the importance of customer care and complaints management

Better meeting customer needs

Le CEN n'est pas seul à publier des normes pour le secteur postal. Le Conseil des Normes de l'UPU fait un travail identique et la coordination entre les deux organisations a été décrite au Forum Clients. PostEurop continuera à contrôler les développements importants des normes postales à tout niveau. Une série de délibérations que PostEurop suit étroitement sont celles menées par le CEN en vue d'élaborer des normes pour les procédures de plainte et de réparation. Notre Association continuera à remplir son rôle visant à communiquer, si nécessaire, les opinions et suggestions du secteur postal qui seront affectées par les mesures adoptées.

La gestion des plaintes et le service après-vente ont également fourni le sujet du second Forum Clients de l'année. Les clients insatisfaits peuvent avoir un impact négatif sur l'image d'une société ou d'un service. Offrir une résolution des plaintes et un service après-vente efficaces est une manière rentable pour les sociétés d'établir une relation de confiance avec leurs clients, s'assurant qu'ils reviendront à l'avenir. Au cours du Forum, des représentants de clients postaux importants et de comités de vigilance ont exposé leur attente du secteur postal.

Traiter les demandes et les plaintes des clients est une tâche qui incombe aux départements de service à la clientèle des postes. La situation parmi les Membres est loin d'être uniforme à cet égard et des améliorations sont possibles. Pour stimuler une meilleure collaboration entre ces départements, PostEurop, avec la participation de TPG Post, a organisé une session de brainstorming pour les directeurs de relations clients en octobre 2002. Les idées qui en ont résulté sont à la base des travaux et analyses ultérieurs, donnant une indication claire des domaines d'amélioration. L'essentiel est que PostEurop élabore une interprétation

CEN is not alone in publishing standards for the postal sector. The UPU's Standards Board does similar work, and the co-ordination between the two bodies was described at the Customer Forum. PostEurop will continue to monitor important developments in postal standards at all levels. One set of deliberations PostEurop is following closely are those conducted by CEN in view of elaborating standards for complaints and redress procedures. Our Association will continue to fulfil its role of communicating, when appropriate, the views and suggestions of the postal sector, which will be affected by any measures adopted.

Complaints management and after-sales care also provided the topic of the year's second Customer Forum. Dissatisfied customers can have a negative impact on the image of a company or service. Offering effective resolution of complaints and after-sales care is a cost-

Pour assurer un meilleur service aux clients, PostEurop a organisé une session de brainstorming pour les départements de service à la clientèle des postes

To foster better service to customers, PostEurop organised a brainstorm session for posts' customer service departments

effective way for firms to build a relationship of trust with their customers, ensuring that they will come back in the future. During the Forum, major postal customer representatives and watchdogs

groups outlined what they expected from the postal sector.

The task of handling customer queries and complaints falls upon posts' customer service departments. The situation among Members is far from uniform in this regard and there is room for improvement. To foster better co-operation among these departments, PostEurop, with the participation of TPG Post, organised a brainstorm session for customer relations managers in October 2002. The ideas generated provide the raw material for further work and analysis, giving clear indication of where improvement can be made. The key resides in PostEurop first developing a

commune des réglementations de l'UPU à ce sujet. Les participants ont également discuté la possibilité de s'échanger les formulaires standards de plainte par voie électronique et de créer un site Internet qui relierait les systèmes de suivi et de localisation des postes participantes et ne serait accessible qu'aux départements de service à la clientèle, fournissant une liste à jour des contacts des différents opérateurs postaux.

Au cours de 2002, le Conseil d'administration a approuvé une contribution de EUR 10.000, au nom de l'Association, à l'initiative de contrôle de la qualité de service du Groupe Industriel du Secteur de l'Édition (GISE) de l'UPU. Les tests du GISE concernent les périodiques de huit sociétés d'édition qui sont distribués par huit opérateurs postaux publics. Comme pour d'autres études de bout en bout, les tests ont pour but d'aligner les délais de livraison aux attentes des clients, dans ce cas, les besoins des éditeurs envoyant les périodiques.

Un produit qui rencontre toujours les faveurs du client est le timbre. Bien que principalement destiné à montrer que le port a été payé, les timbres sont aussi un objet de collection. Ils sont une fenêtre sur l'histoire, la culture, la sensibilité artistique du pays et le moment où il a été produit. Ici aussi, les postes doivent tenir compte des désirs de leurs clients si elles veulent maintenir leur position dans ce segment. Il est vital d'attirer et de retenir les jeunes générations de collectionneurs de timbres pour que ce passe-temps survive.

Le *Projet Timbres & Philatélie* de PostEurop est un moyen unique pour ses membres de discuter les questions relatives aux collections de timbres et il cherche à promouvoir l'excellence de la conception et de la production des timbres. En septembre 2002, le projet a organisé un Forum Philatélique à Amsterdam, au cours duquel les sujets des jeunes collectionneurs et des problèmes de marketing et de distribution ont été abordés. Durant la conférence, une politique sur les émissions de timbres a été adoptée, qui encourage la direction des Membres à :

common interpretation on the relevant UPU regulations. Participants also discussed the possibility of exchanging standard complaints forms electronically and creating a website that would link participating posts' track-and-trace systems and be accessible only by customer service departments, providing an up-to-date list of contacts at the various postal operators.

During 2002, the Management Board approved a EUR 10,000 contribution on behalf of the Association to the UPU's Publishing Sector Industry Group (PSIG) quality-of-service monitoring initiative. The PSIG's testing involves the periodicals of eight large publishing companies being distributed by eight public postal operators. As with other end-to-end surveys, the tests aim to bring delivery times in line with customer expectations, in this case the needs of the publishers sending the periodicals.

One product that still garners the customer's favour is the stamp. Although principally intended to show that postage has been paid, stamps are also a collectable item. They serve as a window into the history, culture, and artistic sensitivities of the country and the time in which they are produced. Here too posts must take into account the wishes of their customers if they are to hold their position in this segment. Especially important is the need to attract and retain new generations of stamp collectors if this hobby is to survive.

PostEurop's *Stamps & Philately Project* serves as a unique medium for its members to discuss issues related to stamp collecting and it seeks to promote excellence in stamp design and production. In September 2002, it organised a two-day Philately Forum in Amsterdam, where the focus was on youth stamp collecting and marketing and distribution issues. During the conference, a policy on stamp issues was adopted which encourages Members' top management to :

- se rappeler que les timbres peuvent les aider à se démarquer de la concurrence
- veiller à maintenir la rentabilité de leurs timbres à la fois à court et long terme
- tenter de maintenir les prix des timbres destinés aux collectionneurs à un niveau relativement stable, en tenant compte des tendances des tarifs postaux
- améliorer la rentabilité en élargissant la gamme de canaux de distribution
- assurer la disponibilité de tous les timbres émis à partir de bureaux de vente au détail
- encourager les nouvelles générations de collectionneurs grâce à un site Internet "Philatélie pour les Jeunes".
- remember that stamps can help them stand out from the competition
- work towards maintaining the profitability of their stamps in both the short and long term
- seek to keep prices of stamps destined for collectors at a relatively stable level, taking into account the trends in postal rates
- keep stamps profitable by widening the range of marketing distribution channels
- make all the stamps issued available from company retail outlets
- encourage new generations of stamp collectors through a PostEurop "Philately for Young People" website.

Les départements philatéliques à travers l'Europe ressentent les effets d'un environnement postal en mutation. Le nombre de collectionneurs qui, par le passé, constituaient une importante source de revenus, décline aujourd'hui, imposant aux postes de réagir rapidement. En adoptant les principes ci-dessus, le Projet Timbres & Philatélie de PostEurop veille à assurer un avenir à cette activité lucrative.

Philately departments across Europe are feeling the effects of a changing postal business environment. Stamp collectors, who in the past were an important source of income, are declining in number today, making it urgent for posts to take action. By adopting the above principles, PostEurop's Stamps & Philately Project seeks to ensure a future for this lucrative activity.

Le projet est aussi responsable du choix des thèmes des émissions annuelles de timbres EUROPA. Pour stimuler la créativité, tous les Membres de Post-Europ ont eu l'occasion, au cours de l'Assemblée plénière, de voter pour la meilleure conception du timbre EUROPA 2002.

Le thème de cette année était le cirque et le timbre gagnant, montrant une photo de clown, a été présenté par Maltapost plc.

The Project is also responsible for designating the theme of the annual EUROPA stamp issue. To further stimulate creativity, all PostEurop Members had the occasion, during the Plenary Assembly, to vote for the best 2002 EUROPA stamp design. The

year's theme was the circus and the winning entry, showing a picture of a clown, was submitted by Maltapost plc.

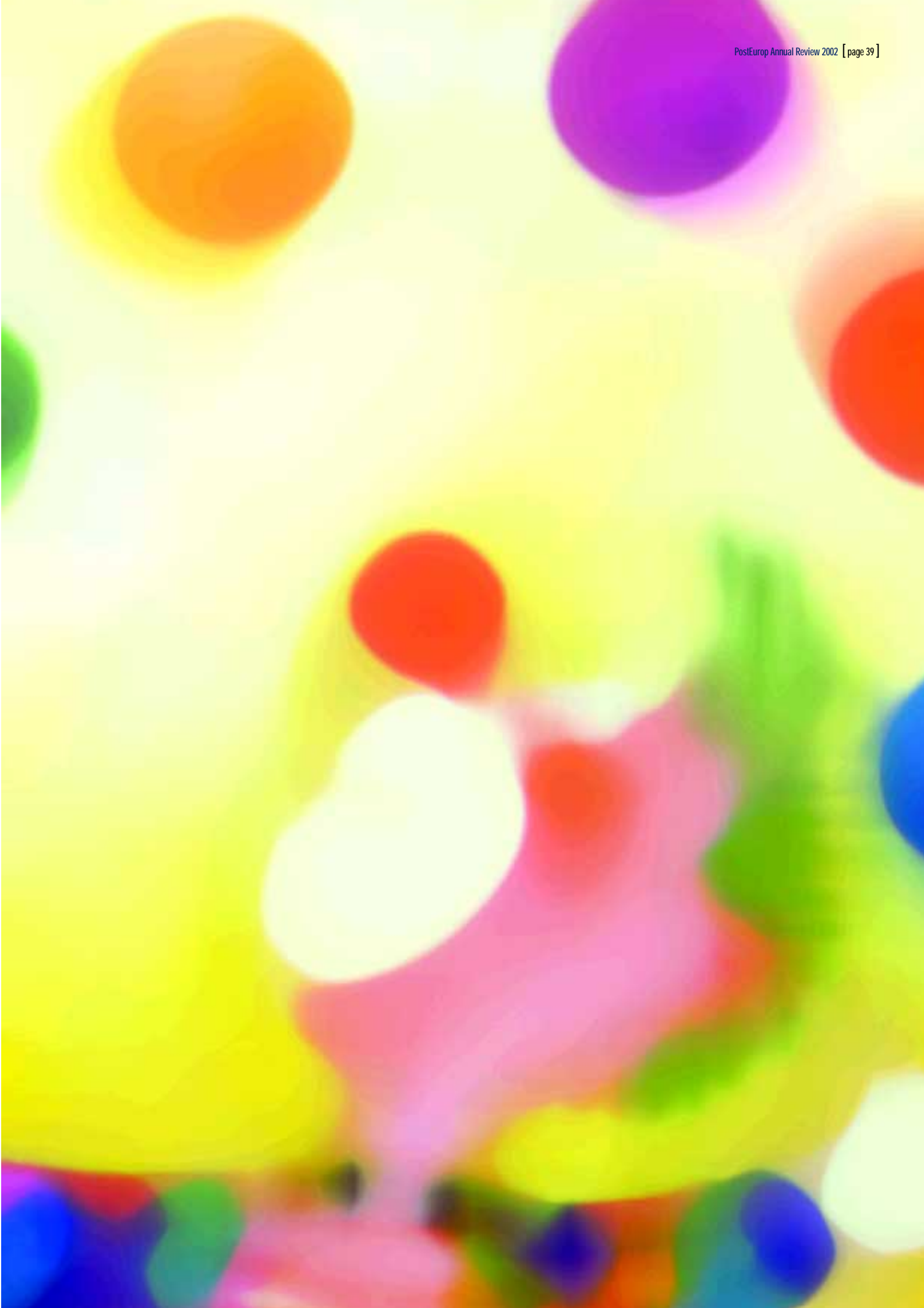
PostEurop continue à promouvoir l'excellence en matière de conception des timbres et a établi une liste de lignes directrices pour leur commercialisation auprès des collectionneurs
PostEurop continues to promote excellence in stamp design and has established a list of guidelines on marketing stamps to collectors

Donner l'impulsion



Luxembourg

Setting things in motion



Groupe d'action Relations Clients

Description et objectifs

Depuis 1998, l'objectif principal du GARC est d'établir et de maintenir des contacts efficaces avec les organisations clientes, de construire une relation de confiance durable qui encourage le dialogue avec les clients commerciaux et les particuliers, les organisations nationales et internationales et les autres partenaires de l'industrie postale. Le but ultime de ces activités est de contribuer à l'accroissement des volumes de courrier international. Chaque année, il organise des Fora Clients, rassemblant des représentants du secteur postal, des associations de clients et de consommateurs, ainsi que des organisations internationales telles que l'UPU et la CE. Grâce à son Customer Newsletter, il informe les tiers intéressés des activités et plate-formes de PostEurop.

Réalizations principales en 2002

En 2002, le GARC a concentré son attention sur deux problèmes très importants pour améliorer les relations entre les OPP et leurs clients. Il a d'abord abordé la normalisation, qui a été le sujet du premier Forum Clients de l'année en mars. L'autre question clé, sujet du deuxième Forum Clients, a concerné la manière d'améliorer le traitement des plaintes des clients. De plus, le Groupe d'action a participé à une réunion avec d'importantes sociétés suédoises de vente par correspondance pour obtenir des informations de première main relatives aux attentes de cette importante source de revenus pour les postes.

Afin d'établir des lignes directrices internationales pour les procédures de service à la clientèle, le Groupe d'action a organisé une séance de brainstorming pour les Directeurs des Services à la Clientèle au Siège de PostEurop en octobre. Les participants ont conclu que :

- un site internet facilitant la gestion des procédures de traitement des plaintes devrait être créé
- une compréhension commune de l'interprétation des réglementations de l'UPU devrait être obtenue
- une étude de faisabilité sur la création d'une plate-forme permettant aux OPP de s'échanger par voie électronique les formulaires CNO8 et CN18 devrait être menée.

Activités prévues pour 2003

Le GARC veille à continuer d'améliorer son efficacité, à renforcer le dialogue avec les clients et développer des projets et des compétences concrets. Outre ses contacts avec les organisations de clients, le GARC collabore avec les Groupes de Travail de l'UPU, le Groupe d'action Besoins des Clients du CEN et certains clients individuels importants.

Le Projet de Service à la Clientèle envisage la création d'un Groupe de Travail pour mener à bien les activités définies lors de la séance de brainstorming.

Présidence

Bruna Cacciapuoti - Responsable du Département Relations Clients

Poste Italianae, S.p.A., Italie

Téléphone : +39 06 5958 5162

Télécopie : +39 06 5942 526

Courriel : cacciapuotb@posteitaliane.it

Vice-Présidence

Charissa Geul – Conseillère, Relations Internationales et Distribution (jusqu'en décembre 2002 – remplacée par Cor de Jonge en 2003)

TPG Post International, Pays-Bas

Téléphone : +31 23 567 72 34

Télécopie : +31 23 563 59 86

Courriel : c.geul@tpgpost.nl

Pays concernés

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

Customer Relations Task Force

Description and objectives

Since 1998, the main goal of the CRTF has been to establish and maintain effective contacts with customer organisations, and to build a trustful and lasting relationship that encourages dialogue with business and individual customers, national and international organisations and other partners in the postal industry. The ultimate goal of these activities is to contribute to the increase of international mail volumes. Each year, it holds Customer Fora, bringing together representatives from the postal sector, customer and consumer associations and international bodies such as the UPU and the EC. Through its Customer Newsletter, it informs interested third parties of PostEurop's activities and positions.

Main achievements in 2002

In 2002, the CRTF focused its attention on two issues of key importance to improve the relationship between PPOs and their customers. It first focused on standardisation, which was dealt with during the first Customer Forum of the year in March. The other key issue, addressed during the second Customer Forum, pertains to improving the relationship between PPOs and their customers by looking at ways to improve responsiveness to customer complaints procedures. In addition, the Task Force participated in a meeting with major Swedish mail-order firms to hear first-hand about the expectations of this important source of postal business.

To work towards establishing international guidelines for customer service procedures, the Task Force organised a brainstorming session for Customer Service Managers at PostEurop Headquarters in October. The participants concluded that :

- a website with information facilitating complaint procedures management should be created
- a common understanding on the interpretation of UPU regulations should be reached
- a feasibility study on creating a platform enabling PPOs to electronically exchange CNO8 and CN18 forms should be conducted.

Activities foreseen for 2003

The CRTF aims to further improve its efficiency, strengthen the dialogue with customers and focus on developing concrete projects and competencies. Besides dealing with customer organisations, the CRTF co-operates with UPU Working Groups, the CEN Customer Needs Task Force and with some large individual customers.

The Customer Service Project is envisaging the creation of a working group to see through the activities identified during the brainstorming session.

Chairperson

Bruna Cacciapuoti - Responsible of the Customer Relations Department

Poste Italianae, S.p.A., Italy

Tel : +39 06 5958 5162

Fax : +39 06 5942 526

E-mail : cacciapuotb@posteitaliane.it

Vice-Chairperson

Charissa Geul - Adviser, Distribution & International Relations (until December 2002 – replaced by Cor de Jonge in 2003)

TPG Post International, The Netherlands

Tel : +31 23 567 72 34

Fax : +31 23 563 59 86

E-mail : c.geul@tpgpost.nl

Countries involved

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

Comité de Contact UE

Description et objectifs

Le CCUE est un interlocuteur privilégié des Institutions européennes, qui coordonne et présente l'opinion des opérateurs postaux publics européens sur la politique européenne concernant le secteur postal et les autres initiatives et développements de l'UE pouvant avoir un impact sur les activités des postes.

Ses principaux domaines d'action sont le suivi des débats au sein de l'UE sur la libéralisation des services postaux et les Directives de l'UE, fournissant un point de vue d'expert sur les discussions de l'OMC/AGCS, entre autres, grâce à une participation à l'ESF et l'analyse de l'impact potentiel des services d'intérêt général, des marchés publics, de l'introduction de la TVA sur les services postaux et les procédures douanières. Le Comité a offert son aide pour des études menées par les Institutions européennes et a également établi des contacts avec l'OCDE.

Le point fort de l'année écoulée a été le travail réalisé sur la Directive de l'UE qui a abouti à une plate-forme commune unanime.

Groupes de Travail opérant sous le couvert du CCUE

- *Le Groupe de Travail Directive européenne* suit et analyse le débat politique sur la nouvelle Directive UE relative à l'ouverture ultérieure à la concurrence des services postaux de la Communauté et étudie les problèmes résultant des textes de la Directive, tels que la normalisation
Présidence : Isabelle Karlshausen, De Post/La Poste, Belgique
Vice-Présidence : Rutger Goethart, TPG Post International, Pays-Bas
- *Le Groupe de Travail TVA* examine les développements de l'UE en matière de législation sur la TVA et prend les actions requises, en accord avec les membres
Présidence : Bernard Mirailles, La Poste, France
Vice-Présidence : Allemagne
- *Le Groupe de Travail Etudes de l'UE et OCDE* suit et consulte l'UE et l'OCDE sur les études importantes pour le secteur postal
Présidence : Vincenzo Visco Comandini, Poste Italiane, S.p.A., Italie
Vice-Présidence : Duarte Ivo Cruz, CTT – Correios de Portugal, S.A., Portugal (remplacé par Teresa Serra en 2003)
- *Le Groupe de Travail Douanes* suit les développements douaniers de l'UE susceptibles d'affecter les opérateurs postaux européens
Présidence : Reinhard Fischer, Deutsche Post World Net, Allemagne
Vice-Présidence : Mavis Jackson, Royal Mail Group, Royaume-Uni
- *Le Groupe Benchmarking* étudie les questions relatives au réseau postal
Présidence : Rutger Goethart, TPG Post International, Pays-Bas
Vice-Présidence : Paul-Bernard Damiens, De Post/La Poste, Belgique
- *Le Groupe de Travail OMC/ESF* suit les négociations commerciales de l'AGCS
Présidence : Olivier Boussard, La Poste, France
Vice-Présidence : Carlo Petrini, Poste Italiane, S.p.A., Italie

Réalisations principales en 2002

Le CCUE de PostEurop s'est accru à la fois en termes de nombre de groupes de travail et de niveau de participation au sein des groupes, augmentant ainsi son impact.

La Directive sur les Services Postaux a été adoptée, incluant quelques amendements, au mois de mai. En janvier, le Comité de Contact avait apporté son soutien à la nouvelle Directive proposée dans une plate-forme commune, contribution fort appréciée des autorités européennes. D'autres travaux devront être entrepris sur les problèmes soulevés par la Directive, en particulier en ce qui concerne les études que l'UE doit réaliser avant l'ouverture totale du marché en 2009. A cette fin, le CCUE a envoyé une lettre au Commissaire européen Bolkestein de la DG Marché Intérieur, indiquant son souhait de participer à ces travaux.

Le Groupe de Travail OMC/ESF a fourni une aide considérable à l'UE tout en tenant PostEurop au courant des développements y afférents. En février, le Groupe a publié une plate-forme commune dans laquelle il insistait sur le fait que les négociations sur le secteur postal devraient « être basées sur une

EU Contact Committee

Description and objectives

The EUCC is a privileged interlocutor of the European Institutions, co-ordinating and presenting the views of European public postal operators on relevant European policy and other EU initiatives and developments that have an impact on postal activities.

The major areas of action of the Committee include monitoring the debates within the EU on the liberalisation of postal services and the related EU Directives, providing expert input on the WTO/GATS discussions, among others through participation in the ESF, and researching the potential impact of services of general interest, public procurement, the introduction of VAT on postal services and customs. The Committee has offered its aid in studies conducted by the EU Institutions and likewise has established contacts with the OECD.

The highlight of the past year has been the work done on the EU Directive, which resulted in a unanimous common position.

Working Groups operating under the umbrella of the EUCC

- *The EU Directive Working Group* follows and analyses the political debate on the new proposal for the EU Directive with regard to the further opening to competition of Community postal services and studies issues ensuing from the Directive texts such as standardisation
Chairperson : Isabelle Karlshausen, De Post/La Poste, Belgium
Vice-Chairperson : Rutger Goethart, TPG Post International, The Netherlands
- *The VAT Working Group* examines EU developments in VAT legislation and takes appropriate action, as agreed by the members
Chairperson : Bernard Mirailles, La Poste, France
Vice-Chairperson : Germany
- *The EU Studies and OECD Working Group* monitors and seeks to consult with the EU and OECD on studies of importance to the postal sector
Chairperson : Vincenzo Visco Comandini, Poste Italiane, Italy
Vice-Chairperson : Duarte Ivo Cruz, CTT – Correios de Portugal, S.A., Portugal (replaced by Teresa Serra in 2003)
- *The Customs Working Group* follows EU customs developments likely to affect European postal operators
Chairperson : Reinhard Fischer, Deutsche Post World Net, Germany
Vice-Chairperson : Mavis Jackson, Royal Mail Group, United Kingdom
- *The Benchmarking Working Group* studies network issues
Chairperson : Rutger Goethart, TPG Post International, The Netherlands
Vice-Chairperson : Paul-Bernard Damiens, De Post/La Poste, Belgium
- *The WTO/ESF Working Group* follows the GATS trade negotiations
Chairperson : Olivier Boussard, La Poste, France
Vice-Chairperson : Carlo Petrini, Poste Italiane, S.p.A., Italy

Main achievements in 2002

PostEurop's EUCC has grown, both in terms of the number of working groups and the level of participation in the groups themselves, thus increasing its impact.

The Postal Services Directive was adopted with its amendments in May. In January, the Contact Committee had supported the proposed new Directive with a common position paper. Feedback from the EC on this was appreciative. There will be further work to do on issues relating to the Directive, particularly with regard to studies that the EC is obliged to carry out prior to full market opening in 2009. To this end, the EUCC sent a letter to EU Commissioner Bolkestein of DG Internal Market, indicating its willingness to help with this work.

The WTO/ESF Working Group has worked a lot to support the EC and inform PostEurop of developments. In February, it published a common position in which it stressed that the negotiations on the postal sector should be "based on a unique, clear and comprehensible WTO classification that must reflect the realities of the whole industry". The paper also emphasized "the need to

classification de l'OMC unique, claire et compréhensible, qui doit refléter les réalités de l'ensemble de l'industrie ». Le document a également mis en évidence « la nécessité d'assurer une compatibilité avec les autres structures existantes, telles que les réglementations de l'UE et les règles de l'UPU ». D'autres réunions et discussions sur l'OMC ont été entreprises par le Groupe de Travail, à la fois avec l'UE sur la classification des services postaux et le Groupe de Travail OMC de l'UPU pour le partage des informations.

Le Groupe de Travail Douanes s'est occupé de deux domaines principaux cette année. Il s'agit des changements aux formulaires CN22/23 proposés par l'OMD et les travaux du STEWOG de l'UE sur les petits envois. Dans le premier de ces domaines, le groupe a fourni une assistance précieuse au Groupe de Travail Douanes de l'UPU pour aider l'OMD et les OPP de l'UPU à se mettre d'accord sur la poursuite des travaux. Le Groupe de Travail a suivi de près les travaux du STEWOG et a envoyé des commentaires techniques détaillés à l'UE concernant les résultats de ceux-ci.

Le Groupe de Travail Etudes de l'UE et de l'OCDE a tenu une réunion avec PLS Ramboll en début d'année concernant l'étude commandée par l'UE sur l'emploi dans le secteur postal. PostEurop a profité de l'occasion pour exprimer ses craintes au sujet de la méthodologie utilisée pour réaliser l'étude. En septembre, le Groupe de Travail a rencontré le Chef de la Concurrence de l'OCDE pour discuter leur politique postale. L'OCDE s'est montrée d'accord sur le fait qu'il serait utile d'obtenir la contribution de PostEurop à ses rapports ultérieurs sur les questions postales.

D'autres domaines, tels que les marchés publics et les services d'intérêt général, ont été étroitement suivis par les membres du Comité de Contact qui ont fait régulièrement rapport au Comité sur les développements dans ces domaines.

Activités prévues pour 2003

Deux nouveaux Groupes de Travail devraient voir le jour – SIG et CEN en prévision d'un livre vert de l'UE sur les SIG et des appels pour un examen de l'aspect « politique » du CEN (p.e. la mise en oeuvre des normes CEN par des Directives de la CE).

Des experts compétents rapportant au CCUE entreprendront également des travaux sur les statistiques postales (Eurostat) et la sécurité aérienne. Ces nouveaux domaines d'action viennent s'ajouter aux activités existantes. En particulier, le Groupe de Travail Douanes poursuivra son analyse des recommandations et du plan d'action du STEWOG de l'UE, et entreprendra des démarches en conséquence. Le Groupe de Travail Etudes de l'UE et de l'OCDE examinera les possibilités de positions communes sur l'analyse que l'OCDE consacrera au secteur postal ainsi qu'à une étude possible de PostEurop sur le Benchmarking.

Présidence

Chris Powell – Directeur des Affaires Internationales
Royal Mail Group plc – International Services, Royaume-Uni
 Tél : +44 20 7320 4089
 Télécopie : +44 20 7320 4255
 Courriel : chris.a.powell@royalmail.com

Pays concernés

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

ensure compatibility with other existing frameworks such as EU regulations and the UPU rules". Further meetings and discussion on WTO have been undertaken by the Working Group, both with the EC on classification of postal services, and with the UPU WTO Working Group for information share.

The Customs Working Group has been fully occupied in two main areas this year. These are the changes to the CN22/23 forms proposed by the WCO and the work of the EC's STEWOG on small consignments. In the first of these areas, the group has provided valuable assistance to the UPU Customs Working Group to help the WCO and the UPU PPOs agree on a way forward. The Working Group has closely followed the work of the STEWOG and has sent detailed technical feedback to the EC on its output.

The EU Studies and OECD Working Group held a meeting with PLS Ramboll at the beginning of the year on the EC-commissioned study on employment within the postal sector. PostEurop used the occasion to express its concerns regarding the methodology used to carry out the study. In September, the Working Group met OECD's Head of Competition to discuss their postal policy. The OECD agreed that it would be helpful for their future reports on postal issues to gain PostEurop input.

Other areas such as public procurement and services of general interest have been monitored closely by the Contact Committee members, who reported back to the Committee on a regular basis on developments in these areas.

Activities foreseen for 2003

Two new Working Groups should be created – SGI and CEN in anticipation of a planned EC Green Paper on SGI, and calls for an examination of the "political" side of CEN (e.g. implementation of CEN standards through EC Directives).

Relevant experts reporting to the EUCC will also undertake work on postal statistics (Eurostat) and aviation security. These new activities complement the existing ones. In particular, the Customs Working Group will continue to analyse the recommendations and action plan of the EC's STEWOG, and lobby accordingly. The EU Studies and OECD Working Group will look at possible position papers on OECD's analysis of the postal sector and on a potential study promoted by PostEurop on Benchmarking.

Chairperson

Chris Powell - Head of International Affairs
Royal Mail Group plc – International Services, United Kingdom
 Tél : +44 20 7320 4089
 Fax : +44 20 7320 4255
 E-mail : chris.a.powell@royalmail.com

Countries involved

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

Projet Procédures Douanières

Description et objectifs

Le projet vise à faire prendre conscience des avantages qu'il y a de relier les bureaux de poste aux bureaux de dédouanement, entre autres dans les PECO, grâce à un réseau TI.

Les objectifs en sont, notamment, de transmettre des connaissances en matière de normes douanières et de réglementation de l'UE au personnel des postes et des douanes. Il informe les participants sur l'harmonisation et la normalisation des données, aide à créer un réseau d'experts douaniers et postaux afin de faciliter les échanges d'informations, favorise un esprit de partenariat pour exploiter des pratiques de gestion et de technologies de l'information modernes et réalise l'équilibre entre la nécessité d'effectuer un contrôle douanier sur le trafic postal et l'efficacité que les clients postaux attendent du service de livraison.

Réalisations principales en 2002

Afin d'aborder ces questions, un Atelier Douanes, le deuxième organisé par PostEurop, a réuni quelque cinquante représentants des postes et des douanes, principalement des PECO, à Bruxelles en janvier 2002. Des questions d'actualité en matière de procédures douanières postales, le traitement électronique dans les services douaniers et le commerce électronique, de même que les opportunités et défis qu'offre la vente par correspondance ont tous été à l'ordre du jour. Les discussions ont également porté sur le Projet SAMPLE. Outre les informations fournies, l'Atelier a également constitué une opportunité unique de rencontre. L'Atelier a débouché sur un certain nombre d'efforts conjoints des postes et des douanes, tels que la création de groupes d'experts communs, les décisions modifiant les réglementations douanières nationales afin de répondre aux besoins des clients, ainsi que les plans pour la mise en oeuvre du Projet SAMPLE.

Le Bureau TAIEX a co-financé la réunion.

Activités prévues pour 2003

Le projet est chargé de réaliser, en collaboration avec le Siège, une étude de faisabilité examinant la possibilité d'établir un réseau électronique reliant les postes aux bureaux de dédouanement. La création de ce réseau est jugée essentielle car elle assurera, entre autres, un transfert plus rapide du courrier, limitant ainsi les retards et assurant une meilleure qualité de service, et permettront d'intégrer les réseaux nationaux et de contrôler la qualité aux bureaux de dédouanement.

Présidence

Necdet Akkus – Président, Département des Relations Internationales
Direction Générale des PTT, Turquie
 Tél. : +90 312 309 54 00
 Télécopie : +90 312 309 54 08
 Courriel : nakkus@ptt.gov.tr

Vice-Présidence

Tiddo Bresters (ad interim) – Conseiller Principal
 TPG Post International, Pays-Bas

Pays concernés

Albanie, Bélarus, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Estonie, Lettonie, Lituanie, ex-République yougoslave de Macédoine, Malte, Moldova, Pologne, Roumanie, Fédération de Russie, République slovaque, Slovaquie, République tchèque, Turquie

Customs Procedures Project

Description and objectives

This project aims to raise awareness of the gains of linking post offices and customs clearance offices, among others in CEECs, in an IT network.

The objectives of the project are, namely, to pass on knowledge of EU customs standards and regulations to the postal and customs staff. It informs participants about harmonisation and standardisation of data requirements, helps create a network of customs and postal experts for easy exchange of information, promotes a spirit of partnership in harnessing modern management practice and information technology, and achieves the optimum balance between the customs control on postal traffic and efficient delivery service to postal customers.

Main achievements in 2002

In order to address these issues, a Customs Workshop the second one of its kind, drawing some fifty postal and customs representatives, mainly from CEECs, was organised in Brussels in January 2002. Current issues in postal customs, electronic processing in customs services and e-commerce, and distance selling opportunities and threats were all part of the agenda, together with the SAMPLE Project. The Workshop was also a unique opportunity of networking.

The Workshop resulted in a number of joint postal and customs efforts, such as the establishment of common expert working groups, decisions to amend national customs regulations to meet customer needs, and plans for the implementation of the SAMPLE Project.

The European Commission's TAIEX Office co-financed the meeting.

Activities foreseen for 2003

The project is tasked with carrying out, in co-operation with Headquarters, a feasibility study examining whether an electronic network linking posts and customs offices might be established. The creation of this network is considered essential because it will ensure, among others, a faster transfer of mail, less delays, a better quality of service, the integration of networks and a quality control at customs offices.

Chairperson

Necdet Akkus - Chairman, International Relations Department
PTT General Directorate, Turkey
 Tel : +90 312 309 54 00
 Fax : +90 312 309 54 08
 E-mail : nakkus@ptt.gov.tr

Vice-Chairperson

Tiddo Bresters (ad interim) - Senior Adviser
 TPG Post International, The Netherlands

Countries involved

Albania, Belarus, Bosnia & Herzegovina, Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Estonia, Former Yugoslav Republic of Macedonia (FYROM), Latvia, Lithuania, Malta, Moldova, Poland, Romania, Russian Federation, Slovak Republic, Slovenia, Turkey

Groupe d'action Affaires Internationales

Description et objectifs

Le GAAl se consacre tout spécialement aux problèmes et initiatives qui concernent l'ensemble des Membres de PostEurop.

Le GAAl offre un large forum à la discussion, collaborant avec d'autres Groupes d'action (tels que le Comité de Contact UE, le Projet Frais Terminaux et le Groupe de Travail OMC/ESF) afin d'accroître la présence et l'influence de PostEurop et de veiller à ce que tous les Membres de l'Association soient informés des problèmes internationaux pouvant les affecter. Ses principaux domaines d'activité ont trait aux questions liées à l'UPU, telles que la préparation des plate-formes ou recommandations de PostEurop sur les dossiers relatifs à l'UPU, le partage d'informations et la préparation des réunions du CEP et du CA de l'UPU. Le Groupe d'action s'occupe également de la collaboration technique et du développement postal.

De plus, le GAAl est chargé d'établir et de maintenir des relations avec d'autres organisations internationales, telles que AITA, OACI, ISO, OMD, sur des questions intéressant tous les Membres de PostEurop :

OMC



- Faciliter la coordination et la circulation des informations au sein des divers Groupes de Travail sur les questions relatives à l'OMC
- Communiquer des informations sur les négociations de l'OMC/AGCS et les activités des organisations internationales qui traitent les questions de l'OMC/AGCS (c-à-d. ESF/UPU/CE)
- Accroître la sensibilisation des Membres de PostEurop aux implications des négociations de l'AGCS.

AITA/OACI



- Etablir et maintenir des relations qui permettent une action rapide, si les politiques ou procédures de ces organisations rendent une telle action nécessaire.

OMD



- Collaborer et soutenir le Projet Procédures Douanières par le biais de ses relations avec l'OMD, permettant ainsi de faire connaître les intérêts de PostEurop.

OCDE



- Assurer le suivi et analyser, en collaboration avec le Groupe de Travail du CCUE, les études et recommandations de l'OCDE pouvant avoir un impact sur les Membres de PostEurop en général.

OIT



- Analyser, le cas échéant, les effets que les études et politiques de l'OIT pourraient avoir sur l'emploi et les conditions de travail dans le secteur postal.

International Affairs Task Force

Description and objectives

The IATF specifically focuses on issues and initiatives affecting PostEurop's entire membership.

The IATF serves as a wide forum for discussion, co-operating with other Task Forces (such as the EU Contact Committee, the Terminal Dues Project and the WTO/ESF Working Group) to increase PostEurop's presence and influence and ensuring that all the Association's Members are informed of international issues likely to affect them. Its core areas of activity are related to UPU issues, such as the preparation of PostEurop positions or recommendations on UPU-related dossiers, information sharing and preparation for UPU's POC and CA meetings. The Task Force is also involved in technical co-operation and postal development.

In addition, the IATF is in charge of establishing and maintaining relations with other international organisations, such as IATA, ICAO, ISO, WCO, on issues of interest to all PostEurop Members :

WTO



- Facilitating the co-ordination and circulation of information inside the various Working Groups on WTO issues
- Communicating information on the WTO/GATS negotiations and activities of the international organisations that deal with WTO/GATS issues (i.e. ESF/UPU/EC)
- Increasing awareness among PostEurop Members of the implications of the GATS negotiations.

IATA/ICAO



- Establishing and maintaining relations that permit prompt action, if required, by new policies/procedures set up by these organisations.

WCO



- Co-operating and supporting the Customs Procedures Project by maintaining relations with WCO, thereby helping to make PostEurop interests known.

OECD



- Monitoring and analysing, in conjunction with the EUCC's Working Group, OECD policies and studies that could have an impact on PostEurop Members in general.

ILO



- Analysing, as appropriate, the impact that ILO studies and policies might have on employment and work conditions in the postal sector.

Collaboration technique et développement postal

- Coordonner les initiatives pour les pays en voie d'adhésion à l'UE en termes d'amélioration de la qualité de service pour les pays du troisième groupe (ex : UNEX-Lite et son extension de diagnostic, CAPERS, test de la poste aux lettres de PostEurop, etc.) et servir de liaison auprès du Groupe d'action Qualité de Service.

Réalisations principales en 2002

Dans la perspective du Congrès 2004 de l'UPU, le GAAI a renforcé sa collaboration avec le CERP, les processus ont été rationalisés et les procédures pour distribuer les propositions raffinées. Un code de conduite d'application au cours du Congrès a également été établi entre opérateurs et régulateurs et sera soumis à approbation en 2003. Le Groupe d'action a également fourni aux membres un forum de préparation pour le CEP et le CA de l'UPU.

Activités prévues pour 2003

Le GAAI continuera à se consacrer aux préparatifs pour le Congrès 2004 de l'UPU avec le CERP. Il examinera également les manières dont toutes les postes peuvent rentabiliser au mieux leur participation à des activités futures de PostEurop.

Présidence

Philippe Hlavacek – Directeur Adjoint, Affaires Européennes et Internationales

La Poste – D.A.E.I., France

Tél. : +33 1 41 41 79 58

Télécopie : +33 1 41 41 79 43

Courriel : philippe.hlavacek@laposte.fr

Vice-Présidence

Elzana Ibrahimagic – Directrice des Opérations Postales

Public Enterprise BH Post, Bosnie-Herzégovine

Tél. : +387 33 213 014

Télécopie : +387 33 213 044

Courriel : elzanai@posta.ba

Pays concernés

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

Technical co-operation and postal development

- Co-ordinating initiatives for pre-accession countries in terms of quality-of-service improvements to third group countries (ex : UNEX-Lite and its diagnostic extension, CAPERS, PostEurop letter test, etc.) and liaising with the Quality of Service Task Force.

Main achievements in 2002

In view of the 2004 UPU Congress, the IATF has been strengthening its co-ordination with CERP, processes have been streamlined and procedures to distribute proposals refined. A code of conduct to be applied during Congress has also been established between operators and regulators and will be submitted for approval in 2003. The Task Force has also provided members with a forum for preparation of the UPU's POC and CA.

Activities foreseen for 2003

The IATF will continue to focus on the preparations for the 2004 UPU Congress in co-operation with CERP. It will also examine ways in which all posts can make the most from their participation in future PostEurop activities.

Chairperson

Philippe Hlavacek - Deputy Director, European and International Affairs

La Poste – D.A.E.I., France

Tel : +33 1 41 41 79 58

Fax : +33 1 41 41 79 43

E-mail : philippe.hlavacek@laposte.fr

Vice-Chairperson

Elzana Ibrahimagic - Director of Postal Operations

Public Enterprise BH Post, Bosnia and Herzegovina

Tel : +387 33 213 014

Fax : +387 33 213 044

E-mail : elzanai@posta.ba

Countries involved

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

Projet TI

Description et objectifs

Le projet organise des fora où les Membres ont l'occasion de tirer des enseignements utiles de leurs homologues et d'experts externes en ce qui concerne la meilleure façon de bénéficier des Technologies de l'Information et de la Communication. Il cherche notamment à démontrer comment améliorer la valeur des produits postaux existants et étendre l'offre de nouveaux produits et solutions.

Lorsque cela s'avère adéquat et faisable, le projet encourage une large participation des Membres de PostEurop au développement et à la mise en œuvre en commun de solutions de bout en bout concurrentielles.

Réalisations principales en 2002

Une Etude TI (PIDSS) a été menée en 2002 afin d'identifier de nouveaux services internationaux que les opérateurs postaux pourraient développer pour renforcer leur position sur le marché et faire face à une concurrence croissante, à la fois de la part de nouveaux entrants et des produits de substitution.

Le projet a organisé le troisième Forum ePostEurop, qui s'est déroulé à Istanbul le 29 novembre 2002. Au cours de ce Forum, les experts TI ont présenté les derniers développements et des solutions de pointe en matière de produits et services technologiques postaux. Des sujets relatifs aux objectifs du Projet TI et les résultats préliminaires de PIDSS ont été présentés au Forum. Les membres du Projet TI ont activement contribué à la réalisation de l'étude, dont les résultats seront remis en 2003.

Activités prévues pour 2003

Sur la base des résultats de l'Etude PIDSS, le Projet TI aidera les OPP dans le développement des plans stratégiques TIC et la formation dans la gestion des projets TIC. Le Projet TI vise également à soutenir la conception, la planification et la mise en œuvre d'un ou deux projets pilotes PIDSS et à organiser un certain nombre d'ateliers sur des sujets jugés importants par les Membres de PostEurop.

Afin de disséminer les résultats PIDSS, le projet prévoit de produire un CD sur le Forum ePostEurop 2002 et de publier un guide des nouveaux services et produits TI.

Présidence

John Hurlen - Directeur

Norway Post Communication International, Norvège

Tél. : +47 23 14 80 21

Télécopie : +47 22 42 66 87

Courriel : john.hurlen@posten.no

Vice-Présidence

Carlo Petrini - Directeur, Département du Courrier International, Relations Internationales

Poste Italiane S.p.A., Italie

Tél. : +39 06 5958 2725

Télécopie : +39 06 5405 890

Courriel : petrini@posteitaliane.it

Pays concernés

France, Hongrie, Jersey, Norvège, République slovaque, Suisse, République tchèque

IT Project

Description and objectives

The project organises fora where Members can learn more from each other and outside experts about how PPOs can benefit from modern Information and Communication Technology. It seeks to demonstrate ways of enhancing the value of existing postal products and expanding the offer of new products and solutions.

Where appropriate and feasible, the project encourages broad participation by PostEurop Members in jointly developing and implementing competitive end-to-end solutions.

Main achievements in 2002

An IT Study (PIDSS) was conducted in 2002, to identify concrete new cross-border services that postal operators might develop to strengthen their market position against rising competition from both other entrants and substitute products.

The project organised the third ePostEurop Forum, which took place in Istanbul on 29 November 2002. During this forum, IT experts presented the latest developments and most modern solutions in postal technology products and services. Subjects relating to the aim of the IT Project and the findings of PIDSS were presented at the Forum. Members of the IT Project were actively contributing to the fulfillment of the study, the results of which will be delivered in 2003.

Activities foreseen for 2003

Based on the results of the PIDSS Study, the IT Project will provide support to PPOs in the development of strategic ICT plans and in the training for the management of ICT projects. The project also aims to support the design, planning and implementation of one or two pilot PIDSS projects and to organise a number of workshops on subjects that PostEurop Members find of importance.

In order to disseminate PIDSS findings, the project plans to produce a CD in connection with the ePostEurop Forum 2002 and to publish a guide on new IT services and products.

Chairperson

John Hurlen - Director

Norway Post Communication International, Norway

Tel : +47 23 14 80 21

Fax : +47 22 42 66 87

E-mail : john.hurlen@posten.no

Vice-Chairperson

Carlo Petrini - Manager, International Mail Department, International Relations

Poste Italiane S.p.A., Italy

Tel : +39 06 5958 2725

Fax : +39 06 5405 890

E-mail : petrini@posteitaliane.it

Countries involved

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

Projet Postacademy

Description et objectifs

Le Projet Postacademy, Académie postale virtuelle européenne, cherche à améliorer la performance de l'ensemble des Membres de PostEurop en créant conjointement des cours et des programmes de formation innovants qui seront mis à la disposition de l'ensemble des Membres de PostEurop. La formation est essentielle aux entreprises qui veulent garder et accroître leur compétitivité. Pour les opérateurs postaux qui ne sont pas en mesure de créer leurs propres programmes de formation, Postacademy les aide en mettant la formation à leur disposition à moindre coût et permettant ainsi une dissémination plus rapide de l'excellence au sein du réseau postal européen. Le projet offrira une plate-forme de formation européenne innovante, utilisant une approche multimédia et qui tient compte de la diversité culturelle et organisationnelle des Membres.

Le groupe de projet se compose d'experts des opérateurs postaux et de trois partenaires externes reconnus, le CNED en France, l'Université Ouverte de Catalogne en Espagne et l'IREPP, tous spécialisés dans le domaine du e-learning.

Le concept du e-learning de Postacademy s'adresse à une audience potentielle de quelque deux millions de travailleurs postaux. Grâce au site de Postacademy (www.postacademy.org), ils auront accès aux outils de formation et matériel de cours les plus récents, actuellement disponibles en anglais, français et espagnol. Le concept est flexible et peut être utilisé en complément à d'autres types de formation, tels que la formation en classe traditionnelle ou la formation à distance. Il permet également l'échange de compétences et d'expérience entre les étudiants postaux de l'Europe entière.

Réalisations principales en 2002

L'équipe de projet a identifié un certain nombre d'options légales pour la création éventuelle d'une AISBL. Des travaux sur les Protocoles d'accord ont également été entrepris. Le site Internet de Postacademy (www.postacademy.org) a été mis en ligne le 1er septembre 2002, fournissant des informations en anglais, français et espagnol. Un module test a été présenté aux Membres au cours de l'Assemblée plénière en Crète.

Activités prévues pour 2003

Le premier module de formation, *Le Marché Postal Européen*, sera disponible dès mai 2003. L'accès au module sera gratuit pour les quarante-trois postes Membres de PostEurop au cours de la période d'essai. Une participation active et un apport financier de tous les pays Membres de PostEurop sont des conditions préalables à la poursuite du Projet Postacademy. Les Directeurs des Ressources Humaines des Membres de PostEurop seront invités à discuter l'organisation future du projet au début 2003.

Présidence

Gilbert Haffner - Directeur - Mission PostEurop

La Poste, France

Tél. : +33 1 41 41 79 62

Télécopie : +33 1 41 41 79 67

Courriel : gilbert.haffner@laposte.fr

Vice-Présidence

Julio Lasheras San Martin – Directeur Adjoint, Développement et Formation
Sociedad Estatal "Correos y Telégrafos" S.A., Espagne

Tél. : +34 91 596 38 44

Télécopie : +34 91 396 27 47

Courriel : julio.lasheras@correos.es

Pays concernés

Espagne, France, Portugal, Suisse

Autres organisations impliquées

CNED, UOC, IREPP

Postacademy Project

Description and objectives

The Postacademy Project, a European virtual Postal Academy, seeks to improve the overall performance of PostEurop Members by jointly creating state-of-the-art training programs and courses which will be made available to the wider PostEurop membership. Training is essential for companies to maintain and develop their competitive strengths. For postal operators that are not in a position to create training programs themselves, Postacademy helps by making training available at lower cost, thus allowing a faster dissemination of excellence among the European postal network. The project will offer an innovative European training platform centred on the use of multimedia that takes account of the cultural and organisational diversity of the Members.

The project group is composed of experts from postal operators and three recognised external partners, CNED (France), UOC (Spain), and IREPP, all specialised in the field of e-learning.

Postacademy's e-learning concept is targeted at a potential audience of some two million postal workers. Through Postacademy's website (www.postacademy.org), they will have access to the latest educational tools and course material, which are currently available in English, French and Spanish. The concept is flexible and can be used as a supplement to other forms of training, such as traditional classroom training or distance learning. It also enables the exchange of skills and experience between postal students from all over Europe.

Main achievements in 2002

The project team has identified a number of legal options for the possible creation of an AISBL. Work on Consortium Agreements was also carried out. Postacademy's website (www.postacademy.org) went online on 1 September 2002, providing information in English, French, and Spanish. A test module was presented to the Members during the Plenary Assembly in Crete.

Activities foreseen for 2003

The project's first training module, *The European Postal Market*, will be available from May 2003. The module will be free to all forty-three PostEurop Member posts during the test period.

To allow the continuation of the Postacademy Project, active participation and financial support from all PostEurop Member countries are prerequisites. The Human Resource Directors of PostEurop Members will be invited to discuss the future organisation of the project early 2003.

Chairperson

Gilbert Haffner - Director - Mission PostEurop

La Poste, France

Tel : +33 1 41 41 79 62

Fax : +33 1 41 41 79 67

E-mail : gilbert.haffner@laposte.fr

Vice-Chairperson

Julio Lasheras San Martin - Deputy Director, Development and Training
Sociedad Estatal "Correos y Telégrafos" S.A., Spain

Tel : +34 91 596 38 44

Fax : +34 91 396 27 47

E-mail : julio.lasheras@correos.es

Countries involved

France, Portugal, Spain, Switzerland

Other organisations involved

CNED, UOC, IREPP

Projet Timbres et Philatélie

Description et objectifs

Le projet encourage des discussions sur les sujets qui préoccupent les Départements Philatélie des postes européennes. Il est responsable des émissions annuelles des timbres EUROPA, du choix des thèmes, de la coordination des émissions nationales et de la promotion de la philatélie.

Un Forum européen est organisé tous les deux ans, offrant aux Directeurs des Départements Philatélie des opérateurs Membres une plate-forme unique pour des discussions de haut niveau sur l'environnement européen de la philatélie et des timbres. Jusqu'à présent, deux Fora ont été organisés, le premier Forum Philatélie à Madrid en 2000 et le deuxième, à Amsterdam en septembre 2002.

Le projet veille également à la publication des timbres EUROPA officiels sur le site Internet de PostEurop, qui est actuellement le site de référence pour décourager les émissions illégales.

Réalizations principales en 2002

En mars, le projet Timbres & Philatélie s'est rencontré à Vaduz (Liechtenstein) pour décider les thèmes des timbres EUROPA en 2004 et 2005. Le projet a choisi respectivement "Les Vacances" et "la Gastronomie". Il a également décidé de lancer un concours de la meilleure conception parmi les timbres EUROPA 2002. Depuis 2002, les timbres EUROPA seront présentés aux Membres de PostEurop au cours de leur Assemblée plénière annuelle et chaque délégation sera invitée à voter. Le timbre soumis par Malte a remporté le concours en 2002. Par ailleurs, une recommandation européenne commune a été adoptée pour la première fois lors du Forum Philatélie d'Amsterdam et présentée ensuite à l'Assemblée plénière. Lors de ce deuxième Forum, quatre thèmes principaux ont été abordés :

(1) Les services philatéliques au sein des postes, (2) La politique relative aux nouvelles émissions de timbres, (3) Les canaux de distribution, et (4) Les jeunes et la philatélie.

Activités prévues pour 2003

Les activités futures du Projet Timbres & Philatélie seront axées sur les domaines essentiels suivants : poursuite du développement de solutions innovantes et simples pour se protéger contre les émissions illégales de timbres, création d'un site Internet visant à promouvoir la philatélie et les timbres auprès des jeunes, ainsi que la création d'une base de données philatélie.

Le concours de la meilleure conception du timbre EUROPA 2003 aura lieu au cours de l'Assemblée plénière à Bâle, Suisse.

Le projet tiendra sa prochaine réunion au Vatican le 9 octobre 2003. Le prochain Forum Philatélie se tiendra en 2004.

Présidence

Pascal Clivaz – Directeur des Affaires Internationales

Poste Suisse, Suisse

Tél. : +41 31 338 01 96

Télécopie : +41 31 338 95 80

Courriel : clivazp@post.ch

Pays concernés

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

Stamps & Philately Project

Description and objectives

The project promotes discussion on issues facing the Philately Departments of European posts. It is in charge of the annual EUROPA stamp issues, selecting themes, co-ordinating national issues and promoting stamp collecting.

A European Forum is organised every two years, offering Philately Directors from Member operators a unique platform for high-level discussions on the European philately and stamps environment. So far, two Fora have been organised, the first Philately Forum in Madrid in 2000 and the second, in Amsterdam in September 2002.

The project also ensures the publication of the official EUROPA stamps on PostEurop website, which now acts as a reference site in an attempt to counter illegal issues.

Main achievements in 2002

In March, the Stamps & Philately Project met in Vaduz (Liechtenstein) to decide on the themes for EUROPA stamps in 2004 and 2005. The project decided on "Vacation" and "Gastronomy" respectively. It was also decided to launch a competition for the best design of the 2002 EUROPA stamps. From 2002, the EUROPA stamps will be presented to PostEurop Members during their annual Plenary Assembly and each will be invited to vote. The winner in 2002 was Malta.

For the first time, a common European recommendation was adopted during the Philately Forum in Amsterdam and hence presented to the Plenary Assembly. At this second Forum, four main themes were developed:

(1) Philatelic services among postal companies, (2) Policy regarding new stamp issues, (3) Distribution channels, and (4) Young people and stamp collecting.

Activities foreseen for 2003

The future activities of the Stamps & Philately Project will concentrate on the following key areas : continued development of innovative and simple solutions to protect against illegal stamp issues, creation of a website aimed at promoting philately and stamps to young people and creation of a philately database.

The competition for the best EUROPA stamp design 2003 will take place during the Plenary Assembly in Basle, Switzerland.

The project will have its next meeting at the Vatican on 9 October 2003. The next Philately Forum will take place in 2004.

Chairperson

Pascal Clivaz - Head of International Affairs

Swiss Post, Switzerland

Tel. : +41 31 338 01 96

Fax : +41 31 338 95 80

E-mail : clivazp@post.ch

Countries involved

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

Comité Affaires Sociales

Description et objectifs

Les objectifs du CAS couvrent les problèmes relatifs à la politique sociale européenne, dans la mesure où ils affectent le secteur postal. Ceci comprend les implications sociales et de ressources humaines de cette politique sur les OPP. Le Comité se considère comme une plate-forme européenne de discussion des problèmes sociaux aux côtés des employeurs (postaux).

Le principe de base régissant les travaux du Comité est d'améliorer le respect mutuel des circonstances nationales, des conditions économiques spécifiques, des obligations internationales, des conventions collectives de travail nationales et internationales et des avis sur des sujets liés au dialogue social.

Son but est de présenter les opinions des opérateurs postaux européens au cours de réunions avec les Institutions européennes, les partenaires sociaux et autres partenaires commerciaux et, si nécessaire, d'offrir une expertise valable dans les domaines du ressort du Comité à toutes ces instances.

Le Comité prend ses décisions sous le couvert de PostEurop. La réglementation régissant la politique sociale, figurant au Traité d'Amsterdam, ainsi que la réglementation et les publications au niveau européen pour la mettre en oeuvre, fournissent une base à cette politique. Le Comité est le partenaire de contact de la Commission européenne pour ces questions et participe au dialogue social sectoriel au niveau européen. Il est autorisé à prendre contact avec d'autres organisations d'employeurs. Il prend toutes les initiatives en matière de politique sociale européenne requises pour poursuivre les intérêts communs entre employeurs et employés dans le secteur postal.

Les travaux du Comité tiennent compte de la réalité du marché et des clients, reflétant de facto la nature concurrentielle du secteur postal et reconnaissant les obligations spécifiques auxquelles le secteur est confronté.

Réalizations principales en 2002

Le CDS, un sous-comité, a demandé un financement à la Commission pour deux initiatives :

- Le projet mené par le Groupe de Travail Elargissement afin d'organiser une deuxième Conférence Dialogue Social pour les pays en voie d'adhésion
- Le projet de création d'un site Internet Dialogue Social au sein du site existant de PostEurop.

Activités prévues pour 2003

Les activités relatives à la Conférence Elargissement et au site Internet Dialogue Social débiteront dès que la confirmation du financement de la CE est obtenue.

Présidence

Ralf Stemmer – Directeur Général, Corporate Compensation Policies
Deutsche Post World Net, Allemagne
Tél. : +49 228 182 51 00
Télécopie : +49 228 182 70 31
Courriel : r.stemmer@deutschepost.de

Vice-Présidence

Edouard Dayan – Directeur des Affaires Européennes et Internationales
La Poste – D.A.E.I., France
Tél. : +33 1 41 41 79 35
Télécopie : +33 1 41 41 79 42
Courriel : edouard.dayan@laposte.fr

Social Affairs Committee

Description and objectives

The scope of the SAC comprises issues relating to European social policy, insofar as they affect the postal sector. This includes the social and human resource implications of this policy on PPOs. The Committee perceives itself as the provider of a European social issue platform on the side of the (postal) employers.

The basic principle governing the Committee's work is to enhance the mutual respect of national circumstances, specific economic conditions, international obligations, national and international collective bargaining situations and the resulting views on subjects relating to social dialogue.

Its goal is to present the views of European postal operators during meetings with EU Institutions, social partners and other trading partners and, if necessary, to provide in-depth expertise on the Committee's scope of work to the above stakeholders.

The Committee takes its decisions under PostEurop's umbrella. The regulation governing social policy set forth in the Amsterdam Treaty and the regulation and publications made at European level to enforce this, provide a basis for this policy. The Committee acts as a contact partner of the European Commission on these issues and takes part in sectorial social dialogue at European level. It is entitled to contact other employers' organisations. It takes all the initiatives in connection with European social policy required to further the common interests between employers and employees in the postal sector.

The work of the Committee is based on a market- and customer-oriented footing, reflecting the de facto competitive nature of the postal sector, taking into consideration the specific obligations to which the sector is subject.

Main achievements in 2002

The SDC, a sub-committee, requested funding to the European Commission for two initiatives :

- The project led by the Enlargement Working Group, seeking to organise a second Social Dialogue Conference for pre-accession countries
- The project to create a Social Dialogue website within the existing PostEurop website.

Activities foreseen for 2003

Activities regarding the Enlargement Conference and the Social Dialogue website will commence once official confirmation of financial support from the EC has been obtained.

Chairperson

Ralf Stemmer - Managing Director, Corporate Compensation Policies
Deutsche Post World Net, Germany
Tel : +49 228 182 51 00
Fax : +49 228 182 70 31
E-mail : r.stemmer@deutschepost.de

Vice-Chairperson

Edouard Dayan – Director of European and International Affairs
La Poste – D.A.E.I., France
Tel. : +33 1 41 41 79 35
Fax : +33 1 41 41 79 42
E-mail : edouard.dayan@laposte.fr

Groupe d'action Qualité de Service

Description et objectifs

Le but du Groupe d'action Qualité de Service est d'aider les pays candidats dans leur processus de pré-adhésion. Les activités du Groupe d'action sont, dès lors, fondées sur les dispositions des Directives UE 97/67/CE et 2002/39/CE relatives au secteur postal.

Les objectifs principaux du Groupe d'action Qualité de Service sont de contrôler l'exécution des tests effectués par PostEurop de la poste aux lettres, de soutenir l'Accord de Pré-adhésion et les activités connexes, ainsi que d'aider les pays candidats à atteindre les objectifs stipulés dans les Directives UE.

Le Groupe d'action tente également d'identifier les sources de financement possibles auprès des Etats Membres de l'UE (Ministère des Affaires étrangères) et des organisations internationales (Banque Mondiale, FAQS de l'UPU, etc.) permettant d'améliorer la qualité de service dans tous les pays Membres. Le Groupe d'action aide à développer des projets dans la région TACIS, coordonner les initiatives relatives aux projets du FAQS (demandes faites aux Membres de PostEurop), suivre les besoins en matière de FAQS parmi les Membres, et communiquer avec l'UPU sur les questions de FAQS.

Réalizations principales en 2002

En 2002, le Groupe d'action a débuté les tests de la poste aux lettres de bout en bout UNEX-Lite et a rendu possible l'installation d'équipement pour le contrôle de la qualité de service dans cinq pays d'Europe centrale et orientale (Albanie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Slovénie et Roumanie) à la suite de la soumission réussie d'un Projet FAQS à l'UPU. Le Groupe d'action Qualité de Service a participé à la réalisation des Projets CAPERS et CAPERS NAS et a un Séminaire d'Amélioration de la Qualité de Service.

Activités prévues pour 2003

Le Groupe d'action va intensifier ses activités dans le domaine du deuxième Accord de Pré-adhésion (Accord II) actuellement en préparation. Il participera activement à l'atelier préparatoire, qui est prévu en Roumanie en février 2003, ainsi qu'à l'atelier principal à Bruxelles en mars 2003. Le Groupe d'action veillera à ce que toutes les parties intéressées signent l'Accord II au cours de l'Assemblée plénière 2003 de PostEurop à Bâle.

Aussi en 2003, les responsables d'IPC REIMS informeront les représentants postaux des pays en voie d'adhésion des principes de REIMS.

Présidence

Petr Angelis – Directeur Général Adjoint, Relations Internationales
Czech Post, State Enterprise, République tchèque
Tél. : + 420 2 7177 4858
Télécopie : + 420 2 6719 6431
Courriel : angelis.petr@gr.cpost.cz

Pays concernés

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

Quality of Service Task Force

Description and objectives

The aim of the Quality of Service Task Force is to support candidate countries in their pre-accession process. The activities of the Task Force are therefore based on the key provisions of EU Directives 97/67/EC and 2002/39/EC related to the postal sector.

The main objectives of the Quality of Service Task Force are to monitor the execution of PostEurop letter tests, support the Pre-accession Accord and related activities, and help candidate countries reach the objectives stipulated in the EU Directives.

The Task Force also attempts to identify possible sources of funding in EU Member States (Ministry of Foreign Affairs) and international organisations (World Bank, UPU QSF, etc.) for improving the quality of service in all Member countries. The Task Force assists in developing projects for the TACIS region, coordinating initiatives related to QSF projects (requests to PostEurop Members), monitoring UPU QSF needs among Members, and communicating with the UPU on QSF issues.

Main achievements in 2002

In 2002, the Task Force began UNEX-Lite end-to-end letter mail tests and made it possible to install equipment for diagnostic quality-of-service monitoring in five Central and Eastern European countries (Albania, Bosnia & Herzegovina, Croatia, Slovenia and Romania) following its successful submission of a UPU QSF Project. The Quality of Service Task Force has been co-operating in the achievement of the CAPERS and CAPERS NAS Projects and has a Quality of Service Improvement Seminar.

Activities foreseen for 2003

The Task Force will step up its activities in the area of the second Pre-accession Accord (Accord II) that is currently in preparation. It will actively participate in the preparatory workshop, which is scheduled to take place in Romania in February 2003, as well as the main workshop in Brussels in March 2003. The Task Force will ensure that all interested parties sign the Accord II during PostEurop's 2003 Plenary Assembly in Basle.

Also in 2003, IPC REIMS managers will present the principles of REIMS to pre-accession countries to inform them.

Chairperson

Petr Angelis - Deputy Director General, International Relations
Czech Post, State Enterprise, Czech Republic
Tel : + 420 2 7177 4858
Fax : + 420 2 6719 6431
E-mail : angelis.petr@gr.cpost.cz

Countries involved

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

Projet Frais Terminaux

Description et objectifs

Le Projet Frais Terminaux a été lancé en 1993 pour promouvoir les intérêts des opérateurs postaux européens lors de la mise au point de solutions pour les frais terminaux. Pour ce faire, il émet des propositions européennes et cherche à les intégrer aux propositions du CEP et de l'UPU.

Le projet permet aux Membres de rester informés du progrès réalisé au sein de REIMS et dans le cadre de l'UPU. Il recherche également des solutions possibles en vue de l'élargissement de l'UE.

Réalisations principales en 2002

Il est important d'arriver à une solution transitoire pour les pays en voie d'adhésion et autres PECO afin qu'ils participent à un système de frais terminaux basé sur la qualité et les coûts. A cette fin, en 2002, le Projet Frais Terminaux a élaboré des propositions et développé des systèmes de test. L'objectif est une mise en œuvre complète en 2003 et 2004 afin d'arriver à une solution pour tous les pays d'Europe. Modifier un système de frais terminaux comporte cependant des coûts, et pour que la solution soit financièrement à la portée de tous, une période transitoire est nécessaire. Par ailleurs, le projet est chargé de se tenir informé de l'évolution de l'accord REIMS et d'infléchir, au besoin, le cours des discussions.

Les tests de la poste aux lettres de bout en bout de PostEurop continuent à être réalisés trois fois par an.

Activités prévues pour 2003

Le projet doit se réunir à Bruxelles le 6 février 2003 pour décider la nécessité et la portée d'une proposition Frais Terminaux de PostEurop au CEP 2003.

Au cours de la réunion, IPC communiquera des informations sur REIMS aux pays en voie d'adhésion. D'autres programmes de formation pourraient être développés au bénéfice des PECO.

Présidence

Jörn Allardt - Vice-Président, Courrier international

Finland Post Corporation, Finlande

Tél. : + 358 204 51 49 90

Télécopie : + 358 204 51 49 94

Courriel : jorn.allardt@posti.fi

Pays concernés

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

Observateurs

IPC, Bureau international de l'UPU, United States Postal Service (USPS), Canada Post

Terminal Dues Project

Description and objectives

The Terminal Dues Project was launched in 1993 to promote the interests of European postal operators in the development of terminal dues solutions. One of the ways in which this is done is by working out European proposals and merging them into POC and UPU proposals.

The project enables Members to monitor progress taking place within REIMS and within the UPU framework. It also researches possible solutions in light of the enlargement of the European Union.

Main achievements in 2002

An important task of the project is to work towards a transitional solution for the pre-accession countries and other CEECs to participate in a cost- and quality-based terminal dues system. In 2002, as a part of this work, proposals have been tabled and test systems have been developed. The aim is full implementation in 2003 and 2004 with a view to a pan-European solution. Changing a terminal dues system is costly, however, and to make it affordable to all, a transitional period is needed. A third important task is to monitor and influence REIMS.

PostEurop end-to-end letter tests continue to be carried out three times a year.

Activities foreseen for 2003

The project is scheduled to meet in Brussels on 6 February 2003 to decide the need and scope for a PostEurop Terminal Dues proposal to the 2003 POC.

During the meeting, information on REIMS will be provided to pre-accession countries by IPC. Additional training programs could be developed for the benefit of CEECs.

Chairperson

Jörn Allardt - Vice-President, International Mail

Finland Post Corporation, Finland

Tel : + 358 204 51 49 90

Fax : + 358 204 51 49 94

E-mail : jorn.allardt@posti.fi

Countries involved

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

Observers

IPC, UPU International Bureau, United States Postal Service (USPS), Canada Post

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

	STATUT LEGAL DES OPERATEURS NATIONAUX					REGLEMENTATION			
	Appartenant à un ministère	Compagnie PTT étatisée	Compagnie Postale étatisée	Contrôlée par l'Etat	Compagnie privatisée	Ministère	Organisme indépendant	Monopole	
Albanie			•			•		•	Albania
Allemagne			•(1)			•	•	•	Germany
Autriche			•			•		•	Austria
Belgique			•			•	•	•	Belgium
Bosnie-Herz.			•			•		•	Bosnia & Herz.
Bulgarie			•				•	•	Bulgaria
Chypre	•					•		•	Cyprus
Croatie			•			•		•	Croatia
Danemark			•(2)			•	•	•	Denmark
Espagne			•			•		En partie/Partly	Spain
Estonie			•			•		No(n)	Estonia
ex. Rép. Yougoslave de Macédoine	•			•		•		No(n)	FYROM
Finlande			•			•	•	No(n)	Finland
France			•			•		•	France
Grèce			•			•	•	•	Greece
Hongrie			•			•	•	•	Hungary
Irlande			•			•	•	•	Ireland
Islande			•			•	•	•	Iceland
Italie			•			•		•	Italy
Lettonie			•			•	•	•	Latvia
Liechtenstein			•		•	•	•	•	Liechtenstein
Lituanie			•			•	•	•	Lithuania
Luxembourg		•				•	•	•	Luxembourg
Malte			•			•		•	Malta
Moldova			•			•		•	Moldova
Monaco	•					•		•	Monaco
Norvège			•			•	•	•	Norway
Pays-Bas					•	•	•	•	Netherlands
Pologne			•			•	•(3)	•	Poland
Portugal			•			•	•	No(n)	Portugal
Royaume-Uni			•(4)				•	•	United Kingdom
#Guernesey			•			•		•	#Guernsey
#Ile de Man		•				•		•	#Isle of Man
#Jersey	•					•		•	#Jersey
Roumanie			•				•	•	Romania
Russie(Fédération de)			•			•		No(n)	Russian Federation
Saint-Marin	•					•		•	San Marino
Slovaquie			•			•	•	•	Slovakia
Slovénie			•			•	•	•	Slovenia
Suède			•			•	•	No(n)	Sweden
Suisse			•			•	•	•	Switzerland
Tcheque (Rép.)			•			•		•	Czech Republic
Turquie	•					•	•	•	Turkey
Ukraine			•			•		•	Ukraine

LEGAL STATUS OF NATIONAL OPERATOR

REGULATION

Etude sur l'étendue et les dimensions du secteur réservé au 31 décembre 2002

Survey on the scope and size of the Reserved Area at 31 December 2002

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

Calendrier 2003 / Calendar 2003

5 mars 2003

50ème réunion du Conseil d'administration

Bruxelles

12-13 mars 2003

Conférence Elargissement Accord II

Bruxelles

19-20 mars 2003

Atelier FAQs

Varsovie

1-11 avril 2003

Conseil d'Exploitation Postale de l'UPU

Berne

6 mai 2003

Célébration des 10 ans de PostEurop

Bruxelles

7 mai 2003

51ème réunion du Conseil d'administration

Bruxelles

22-23 mai

Assemblée plénière du CERP

Vienne

2-3 juin 2003

Assemblée plénière

Bâle

17 septembre 2003

52ème réunion du Conseil d'administration

Moscou

Octobre 2003

Forum Clients

Estonie

13-24 octobre 2003

Conseil d'administration de l'UPU

Berne

3 décembre 2003

53ème réunion du Conseil d'administration

Bruxelles

5 March 2003

50th Management Board meeting

Brussels

12-13 March 2003

Accord II Enlargement Conference

Brussels

19-20 March 2003

QSF Workshop

Warsaw

1-11 April 2003

UPU Postal Operations Council

Bern

6 May 2003

PostEurop's 10-year celebration

Brussels

7 May 2003

51st Management Board meeting

Brussels

22-23 May 2003

CERP Plenary Assembly

Vienna

2-3 June 2003

Plenary Assembly

Basle

17 September 2003

52nd Management Board meeting

Moscow

October 2003

Customer Forum

Estonia

13-24 October 2003

UPU Council of Administration

Bern

3 December 2003

53rd Management Board meeting

Brussels

Commentaires / Comments

Statut légal des opérateurs membres et cadre réglementaire (page 52)

Legal Status of Member Operators and Regulatory Framework (page 52)

- | | |
|--|--|
| (1) 31% du capital introduit en bourse en novembre 2000 | (1) 31% of total equity floated in November 2000 |
| (2) Post Danmark est devenue Post Danmark A/S, une entreprise publique à responsabilité limitée, le 1er janvier 2002 | (2) Post Danmark became Post Danmark A/S, a public limited company, as of 1 January 2002 |
| (3) Depuis le 1er avril 2002 | (3) Since 1 April 2002 |
| (4) Est devenue compagnie publique à responsabilité limitée le 26 mars 2001 | (4) Became public limited company on 26 March 2001 |

Etude sur l'étendue et les dimensions du secteur réservé au 31 décembre 2002 (page 53)

Survey on the scope and size of the Reserved Area at 31 December 2002 (page 53)

- | | |
|--|---|
| (1) DEM 1.10 (EUR 0.56) pour lettres ordinaires, DEM 1 (EUR 0.51) pour cartes postales | (1) DEM 1.10 (EUR 0.56) for ordinary letters, DEM 1 (EUR 0.51) for postcards |
| (2) Monopole sur toutes les lettres de 2 kg ou moins et colis de 20 kg ou moins | (2) Monopoly on all letter items 2 kg or less and parcels 20 kg or less |
| (3) Espagne : Le courrier local (c'est-à-dire au sein d'une même ville) est totalement libéralisé | (3) Spain: Local mail (i.e. inside one city) is fully liberalised. |
| (4) Italie : Le publipostage n'est réservé que s'il est envoyé à moins de 10.000 destinataires par campagne publicitaire | (4) Italy: Direct Mail is reserved only if sent to less than 10,000 addressees per advertising campaign |
| (5) Norvège : Ne s'applique qu'aux envois fermés | (5) Norway: Applies to closed addressed letter post items only |

Glossaire

ACTIN	<i>Acquis Communautaire Training Initiatives</i>
AELE	Association Européenne de Libre Echange
AGCS	Accord Général sur le Commerce des Services
AISBL	Association Internationale sans But Lucratif
AITA	Association Internationale des Transports Aériens
CA	Conseil d'Administration
CAPERS	<i>Computer-Aided Post for Eastern States</i>
CAS	Comité Affaires Sociales
CCUE	Comité de Contact UE
CDS	Comité Dialogue Social
CE	Commission européenne
CEN	Comité Européen de Normalisation
CEP	Conseil d'Exploitation Postale
CERP	Comité Européen de Régulation Postale
CNED	Centre National d'Enseignement à Distance - France
DG	Direction Générale
EEE	Espace Economique Européen
EN	Euronorme
ESF	<i>European Services Forum</i>
FAQS	Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service
FEDMA	Fédération Européenne de Marketing Direct
GAAI	Groupe d'action Affaires Internationales
GARC	Groupe d'action Relations Clients
GISE	Groupe Industriel du Secteur de l'Édition
IPC	International Post Corporation
IREPP	Institut de Recherche, d'Études et de Prospective Postales
ISO	<i>International Standardisation Organisation</i> (Organisation Internationale de Normalisation)
NAS	<i>Newly Associated States</i> (Etats Récemment Associés)
OACI	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economiques
OIT	Organisation Internationale du Travail
OMC	Organisation Mondiale du Commerce
OMD	Organisation Mondiale des Douanes
OPP	Opérateurs postaux publics
PECO	Pays d'Europe centrale et orientale
PIDSS	<i>Postal IT Directions Strategic Study</i> (Étude Stratégique des Orientations TI des Postes)
SAMPLE	<i>Simple Administrative Message for Postal Enterprises</i> (Message Administratif Simple pour les Entreprises Postales)
SIG	Services d'Intérêt Général
STEWOG	<i>Small Technical Working Group</i> (Petit Groupe de Travail Technique)
TACIS	<i>Technical Assistance to the Commonwealth of Independent States</i> (Assistance Technique à la Communauté des Etats Indépendants)
TAIEX	<i>Technical Assistance Information Exchange</i> (Echange d'Informations pour l'Assistance Technique)
TI	Technologies de l'Information
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
TS	<i>Technical Specifications</i> (Spécifications techniques)
TSI	Technologies de la Société de l'Information
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée
UE	Union européenne
UOC	<i>Universidad Oberta de Cataluña</i> (Université Ouverte de Catalogne – Espagne)
UPU	Union Postale Universelle
USPS	United States Postal Service

Glossary

ACTIN	<i>Acquis Communautaire Training Initiatives</i>
AISBL	<i>Association Internationale sans But Lucratif</i> (International Non-Profit Association)
CA	Council of Administration
CAPERS	<i>Computer-Aided Post for Eastern States</i>
CEECs	Central and Eastern European Countries
CEN	<i>Comité Européen de Normalisation</i> (European Committee for Standardisation)
CERP	<i>Comité Européen de Régulation Postale</i> (European Committee for Postal Regulation)
CNED	<i>Centre National d'Enseignement à Distance</i> (National Centre for Distant Learning – France)
CRTF	Customer Relations Task Force
DG	Directorate General
EC	European Commission
EEA	European Economic Area
EFTA	European Free Trade Association
EN	Euronorm
ESF	European Services Forum
EU	European Union
EUCC	EU Contact Committee
FEDMA	Federation of European Direct Marketing
GATS	General Agreement on Trade in Services
IATA	International Air Transport Association
IATF	International Affairs Task Force
ICAO	International Civil Aviation Organisation
ICT	Information and Communication Technology
ILO	International Labour Organisation
IPC	International Post Corporation
IREPP	<i>Institut de Recherche, d'Études et de Prospective Postales</i> (Postal Institute for Research and Forecasting)
ISO	<i>International Standardisation Organisation</i>
IST	Information Society Technologies
IT	Information Technology
NAS	<i>Newly Associated States</i>
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
PIDSS	<i>Postal IT Directions Strategic Study</i>
POC	Postal Operations Council
PPOs	Public Postal Operators
PSIG	Publishing Sector Industry Group
QSF	Quality of Service Fund
SAC	Social Affairs Committee
SAMPLE	<i>Simple Administrative Message for Postal Enterprises</i>
SDC	Social Dialogue Committee
SGI	Services of General Interest
STEWOG	<i>Small Technical Working Group</i>
TACIS	<i>Technical Assistance to the Commonwealth of Independent States</i>
TAIEX	<i>Technical Assistance Information Exchange</i>
TS	<i>Technical Specifications</i>
UOC	<i>Universidad Oberta de Cataluña</i> (Catalan Open University – Spain)
UPU	Universal Postal Union
USPS	United States Postal Service
VAT	Value Added Tax
WCO	World Customs Organisation
WTO	World Trade Organisation

Plus de 150 délégués des 42 Membres de PostEurop ont assisté à la session plénière annuelle organisée en Crète les 16 et 17 octobre 2002. Le Forum postal de la plénière, *Assurer un service postal européen efficace*, était consacré aux meilleures pratiques qui permettent aux postes de faire face à divers défis tout en assurant un service de qualité. PostEurop souhaiterait remercier le personnel d'ELTA pour leur aimable invitation ainsi que pour tous les efforts qu'ils ont déployés pour assurer le succès de la plénière.

More than 150 delegates from PostEurop's 42 Members attended the annual plenary session that was held in Crete on 16-17 October 2002. The plenary session's Postal Forum, *Ensuring an efficient and effective European postal service*, highlighted best practices that enable posts to handle various challenges while maintaining quality standards. PostEurop would like to thank the staff at ELTA for their gracious invitation to host the meeting, and for all their efforts to make this event a success

